



**МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР
САПАСЫНЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІ
НӘТИЖЕЛЕРІ**

2018жыл

Мазмұны

Кіріспе	7
Меморгандар бойынша қоғамдық мониторингінің нәтижелері	11
Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер рейтингісі	11
Орталық мемлекеттік органдар қызметтері	16
Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтер	19
Мемкорпорация және «электрондық үкімет» порталы ұсынатын қызметтер	21
Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасымен қанағаттанушылық	23
1. Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	23
2. Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының құқық статистикасы бойынша комитеті және оның аумақтық басқармалары шегінде мұрағат анықтамаларын және/немесе мұрағат құжаттарының көшірмесін беру	26
3. Қазақстандық кемелердің аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсаттар беру	29
4. Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	32
5. Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына оқуға қабылдау	36
6. Әскери міндеттілерді және әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу және одан шығару	39
7. Запастағы офицерлерге әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) және олардың телнұсқаларын беру	42
8. Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	45
9. Қайтып оралуға куәлікті ресімдеу	48
10. Салық төлеушілерді тіркеу	51
11. Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару	54
12. "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері", "Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері", "Қазақстан Республикасының спорт шебері" және "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы" спорттық атақтарын және "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы", "Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы", "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер", "Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер", "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы", "Жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі", "Ұлттық спорт төрешісі" біліктілік санаттарын беру	58
13. Фильмді жалға беру куәлігін беру	61
14. Экологиялық ақпарат беру	64

15.	Атом энергиясы пайдаланылатын объектілерде жұмыс істейтін персоналды аттестаттау	65
16.	Білім беру туралы құжаттарды тану және нострификациялау	67
17.	Ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет субъектілерін аккредиттеу	69
18.	Өнертабысқа патент беру	71
19.	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	74
20.	Шығу визаларын ұзарту және беру	77
21.	Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі арнайы мемлекеттік мұрағаты мен оның аумақтық бөліністерінің шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру	80
22.	Мемлекеттік тіркелімге табиғи монополиялар субъектілерін енгізу және одан шығару	82
23.	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	85
24.	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	87
25.	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат алу	90
26.	Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау	94
27.	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру	96
28.	Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу	100
29.	Сәйкестікті растау, аккредиттеу, тауардың шығарылған елін, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	104
30.	Қазақстан Республикасының радиожіілік спектрін пайдалануға рұқсат беру	107
31.	Радиоэлектронды құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды пайдалануға рұқсат беру	109
32.	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	111
33.	Бала туғанда берілетін және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау	115
34.	Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу	118
35.	Денсаулық сақтау саласындағы ұлттық холдингте және оның еншілес ұйымдарында, сондай-ақ Назарбаев Университетінде немесе оның медициналық ұйымдарында, Қазақстан Республикасының Президенті Іс басқармасының медициналық ұйымдарында кәсіптік	

медициналық қызметті жүзеге асыруға шақырылған тұлғаларды қоспағанда, шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу	121
36. Дінтану сараптамасын жүргізу	123
37. Ақпараттық жүйені, «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық платформасын және мемлекеттік органның интернет-ресурсын ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестікке аттестаттау	126
38. Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналарды жүргізу құқығына куәліктер беру	128
39. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	130
40. Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын бекіту	133
41. Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту	137
42. Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	139
43. Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беруін бекіту	142
44. Техникалық және кәсіптік білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	145
45. Мемлекеттік кәсіпорынның немесе мемлекеттік мекеменің тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға тұрақты пайдалануында коммуналдық тұрғын үй қорынан берілген тұрғын үйдің немесе жергілікті атқарушы орган жеке тұрғын үй қорынан жалдаған тұрғын үйдің болуы (болмауы) туралы анықтама беру	148
46. Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	151
47. Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарындағы білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау	155
48. Мүмкіндіктері шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға консультациялық көмек көрсету	158
49. Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	160
50. Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін оларға құжаттарды ресімдеу	163
51. Қозғалуға қиындығы бар бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту бойынша мүгедектерге қолмен көрсететін тіл маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу	165
52. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйлерді жекешелендіру	168
53. Аз қамтылған отбасы балаларының қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалу үшін құжаттарды қабылдау	171
54. Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою	174

55. Агроөнеркәсіптік кешен субъектісі инвестициялық салынымдар кезінде жұмсаған шығыстардың бір бөлігінің орнын толтыру бойынша субсидиялау	177
56. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту .	180
57. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы.....	182
58. Жұмыссыз ретінде жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу.....	184
59. Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгіні беру	188
60. Тракторлардың және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерінің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін мемлекеттік тіркеу	191
Тұжырымдар мен ұсыныстар	195
Қосымша	198

Аббревиатуралар мен қысқартулар

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

Кіріспе

Әлеуметтік сауалнама 2018 жылдың тамызы мен қазан айлары аралығында жүргізілді. Сауалнама аясында қызмет тұтынушылардан сауалнамалар алынып, қызмет тұтынушылармен және ұсынушылармен терең мағыналы сұхбаттар жүргізіліп, «құпия сатып алушы» тәсілімен байқаулар, сондай-ақ фокус-топтық сұхбаттар жүргізілді.

2018 жылы зерттеу жұмыстарын жүргізу барысында қоғамдық мониторингке орталық меморгандардың 37 қызметі мен жергілікті атқарушы органдардың 23 қызметі қосылды.

Қызметтер бұқара халықтың арасында жаппай қолданысқа ие, әлеуметтік тұрғыдан маңызды, күрделі, едәуір талап етілуіне байланысы таңдап алынды. Сонымен қатар барлық меморгандардың қызметтерін көрсеткен жөн. Сондықтан берілген тізімде халық арасында үнемі талап етіле бермейтін әрі кеңінен таралмаған қызметтер бар, дегенмен сирек кездесетін қызметтердің сапасы туралы мағлұматқа ие болу үшін олар маңызды. *Өнертабысқа патент беру және Жұмыссыз ретінде жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу, Бала туғанда берілетін жәрдемақыны тағайындау және Ақпараттық жүйені, «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық платформасын және мемлекеттік органның интернет-ресурсын ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестікке аттестаттау* секілді көрсетілетін қызметтердің сапасымен қызметті алушылардың қанағаттану деңгейін бағалай алу- осы зерттеу жұмысының бірегейлігі болып табылады.

Қоғамдық мониторинг әдістемесі

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттану деңгейі орташа балмен анықталады (бағалаудың бес балдық шкаласы).

Көрсетілетін қызмет өте жоғары деңгейде ұсынылып, қызметті алушы көрсетілген қызметпен толық қанағаттанған болса, қызмет 5 балмен бағаланды. Қолжетімді және түсінікті ақпарат (адам ақпаратты қызмет алу кезінде немесе алдын ала көргісі/білгісі келуі маңызды емес), қызметті уақытылы ұсыну, өте жақсы қызмет көрсету (қызметкердің әдептілігі, біліктілігі, жұмыс істеу шапшаңдығы), қатесіз құжаттар, жайлы жағдайлар және т.б. қызметтер сапасының аспектілері болып табылады, олар қызмет алушыда қызмет нәтижесімен қанағаттану сезімін қалыптастырады.

Зерттеу аясында Қазақстанның барлық өңірлерінде 10 000 қызмет алушылармен 60 мемлекеттік қызметтер бойынша сауалнамалық термесауал жүргізілді (1-кесте). Сауалнаманы жүргізу үшін 2018 жылдың қаңтар-маусым/тамыз айлары аралығында мемлекеттік органдар ұсынған қызметті алушылардың тізімдері қолданылды. Сондай-ақ қызмет көрсетілген жерлерде де көрсетілетін қызметті алушылармен де сауалнама жүргізілді. Қызмет алушылардың тізімінде де қиыншылықтар болғанын атап өткен жөн, қызмет алушылармен байланыс болмады немесе байланыс туралы мәліметтер қате болып шықты.

1 -кесте. Зерттеулерді іріктеу, сұхбаткерлер саны

Меморган	№	Мемқызметтер атауы	N
ЖС	1	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	148
БП	2	Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының құқық статистикасы бойынша комитеті және оның аумақтық басқармалары шегінде мұрағат анықтамаларын және/немесе мұрағат құжаттарының көшірмесін беру	200
ҰҚК	3	Қазақстандық кемелердің аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсаттар беру	88
МҚІЖСЖҚА	4	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	208
	5	Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына оқуға қабылдау.	166
ҚМ	6	Әскери міндеттілерді және әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу және одан шығару	199
	7	Запастағы офицерлерге әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) және олардың телнұсқаларын беру	201
СІМ	8	Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	201
	9	Қайтып оралуға куәлікті ресімдеу	201
ҚМ	10	Салық төлеушілерді тіркеу	201
	11	Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару	201
МСМ	12	"Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері", "Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері", "Қазақстан Республикасының спорт шебері" және "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы" спорттық атақтарын және "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы", "Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы", "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер", "Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер", "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы", "Жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі", "Ұлттық спорт төрешісі" біліктілік санаттарын беру	201
	13	Фильмді жалға беру куәлігін беру	35
ЭМ	14	Экологиялық ақпарат беру	7
	15	Атом энергиясы пайдаланылатын объектілерде жұмыс істейтін персоналды аттестаттау	35
БҒМ	16	Білім беру туралы құжаттарды тану және нострификациялау	201
	17	Ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет субъектілерін аккредиттеу	65
ӘМ	18	Өнертабысқа патент беру	108
	19	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	201
ІІМ	20	Шығу визаларын ұзарту және беру	201
	21	Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі арнайы мемлекеттік мұрағаты мен оның аумақтық бөліністерінің шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру	202
ҰЭМ	22	Мемлекеттік тіркелімге табиғи монополиялар субъектілерін енгізу және одан шығару	94
	23	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	56
АШМ	24	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	208
	25	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат алу	204
ҰБ	26	Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау	49
	27	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру	208
ИДМ	28	Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу	161

Меморган	№	Мемқызметтер атауы	N
	29	Сәйкестікті растау, аккредиттеу, тауардың шығарылған елін, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	131
АКМ	30	Қазақстан Республикасының радиожилік спектрін пайдалануға рұқсат беру	119
	31	Радиоэлектронды құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды пайдалануға рұқсат беру	82
ЕХӘҚМ	32	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	208
	33	Бала туғанда берілетін және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау	203
ДСМ	34	Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу	89
ДСМ	35	Денсаулық сақтау саласындағы ұлттық холдингте және оның еншілес ұйымдарында, сондай-ақ Назарбаев Университетінде немесе оның медициналық ұйымдарында, Қазақстан Республикасының Президенті Іс басқармасының медициналық ұйымдарында кәсіптік медициналық қызметті жүзеге асыруға шақырылған тұлғаларды қоспағанда, шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу	98
ҚДМ	36	Дінтану сараптамасын жүргізу	41
ҚАӨМ	37	Ақпараттық жүйені, «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық платформасын және мемлекеттік органның интернет-ресурсын ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестікке аттестаттау	25
ЖАО	38	Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналарды жүргізу құқығына куәліктер беру	200
	39	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	208
	40	Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын бекіту	209
	41	Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту	209
	42	Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	205
	43	Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беруін бекіту	209
	44	Техникалық және кәсіптік білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	208
	45	Мемлекеттік кәсіпорынның немесе мемлекеттік мекеменің тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға тұрақты пайдалануында коммуналдық тұрғын үй қорынан берілген тұрғын үйдің немесе жергілікті атқарушы орган жеке тұрғын үй қорынан жалдаған тұрғын үйдің болуы (болмауы) туралы анықтама беру	209
	46	Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	209
	47	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарындағы білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау	206
	48	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға консультациялық көмек көрсету	202
	49	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	206
	50	Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін оларға құжаттарды ресімдеу	209
	51	Қозғалуға қиындығы бар бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту бойынша мүгедектерге қолмен көрсететін тіл маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу	209
	52	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйлерді жекешелендіру	203
	53	Аз қамтылған отбасы балаларының қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалу үшін құжаттарды қабылдау	209
	54	Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою	203
	55	Агроөнеркәсіптік кешен субъектісі инвестициялық салынымдар кезінде жұмсаған шығыстардың бір бөлігінің орнын толтыру бойынша субсидиялау	201

Меморган	№	Мемқызметтер атауы	N
	56	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	209
	57	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы	209
	58	Жұмыссыз ретінде жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу	212
	59	Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгіні беру	207
	60	Тракторлардың және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждалған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерінің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін мемлекеттік тіркеу	203
		Барлығы	10000

Қызмет көрсету тәртібін сол жерде бағалау үшін «Құпия сатып алушы» тәсілімен 25 зерттеу жүргізілді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелерін, олардың себептерін және оларды ұсыну тәртіптерін жақсартуға қатысты нақты ұсыныстарды жасау үшін қызмет алушылардың қатысуымен 60 фокус-топтық сұхбаттар жүргізілді. Барлық қызметтер бойынша фокус-топтық сұхбаттар жүргізу мүмкін емес, сондықтан терең мағыналы сұхбат секілді зерттеудің сапалы тәсілдері қарастырылды. Мақсатты аудитория өкілдерінің, қызмет алушылар мен қызмет ұсынушылар тарапынан осы салалардың сарапшыларының пікірлерін алу мақсатында 28 терең мағыналы сұхбат жүргізілді.

Осы есептемеде мемлекеттік органдар мен Мемкорпорация арасын ажырата отырып, салалық бағыттар бойынша жалпы жергілікті және орталық мемлекеттік органдарға зерттеу нәтижелері мен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын арттыруға қатысты ұсынымдар берілді.

Меморгандардың ұсынымдарына сәйкес қызметті алушыларда осы көрсетілетін қызметті алу кезінде қайда жүгінгендігін сауалнамада көрсету мүмкіндігі болды (ХҚКО, ХҚКОдағы egov.kz аймағы, egov.kz және elicense.kz веб-порталы, меморган). Сондықтан қызметті алушы көрсетілетін қызметті алу орнымен қатар құжаттарды тапсыру, нәтижелер мен консультация алу кезіндегі өзінің өзара әрекеттестігін көрсету мүмкіндігіне ие болды. Қызметті алу кезінде меморган мен Мемкорпорацияға жүгінсе, сұхбаткерлер меморган мен Мемкорпорация қызметкерлерімен өзара әрекеттестігін бағалады. Қызмет сапасымен қанағаттану жалпы 5-балдық шкала бойынша бір бағамен бағаланды (Сұрақ: «Жалпы көрсетілетін қызмет сапасын бағалаңыз, Сіз 5-балдық шкала бойынша көрсетілген қызмет нәтижесімен қаншалықты қанағаттанасыз?»).

Зерттеу нәтижелерін егжей-тегжейлі, яғни көрсетілетін қызметті өңірлер немесе меморгандар бойынша көрсету мүмкін емес. 10-11 сұхбаткерден алынған сауалнама нәтижелері бойынша мәліметтер статистикалық тұрғыдан анық емес болады. Осы зерттеу жұмысы аясында көрсетілетін қызметтер (1), ОМО (2) және ЖАО (3) бойынша мәліметтерді ұсынуға болады.

Зерттеудің сандық нәтижелері (статистикалық расталған) зерттеуге қатысушылардың комментарийлерімен қоса беріледі. Көрсетілетін қызметтер туралы комментарийлер, ең алдымен, осы көрсетілетін қызметке тән мәселелерді қозғайды, бұл мәселелердің нақты бір өңірге қатысы жоқ. Қызметті алушылардың нақтылы түрде тұжырымдалған пікірлері

іріктеліп алынды. Сондықтан алынған пікірлер бойынша жеке алынған жергілікті атқарушы органға немесе өңірге қатысты қорытынды шығару қате болмақ.

Меморгандар бойынша қоғамдық мониторингінің нәтижелері

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер рейтингісі

2018 жылғы қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттану сұхбаткерлердің 72,4%-ын құрады немесе орташа 4,66 балға тең.

Алынған деректер талдауы қызметті алушылардың қанағаттанушылық деңгейі 2017 жылмен салыстырғанда жақсарғандығын көрсетеді (6,5%-ға).

2 -кесте. 2014-2018 жылдардағы қоғамдық мониторинг аясында мемлекеттік көрсетілетін қызметтермен қанағаттану

	Қанағаттанушылық		Іріктеу	Қызметтер саны
	Орташа	%		
2018 ж.	4,66	72,4	10000	60
2017 ж.	4,57	65,9	9517	55
2016 ж.	4,59	72,8	9082	50
2015 ж.	7,9		8327	39
2014 ж.	8,7		8923	33

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

- Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау (ҚР Ұлттық банкі);
- Денсаулық сақтау саласындағы ұлттық холдингте және оның еншілес ұйымдарында, сондай-ақ Назарбаев Университетінде немесе оның медициналық ұйымдарында, Қазақстан Республикасының Президенті Іс басқармасының медициналық ұйымдарында кәсіптік медициналық қызметті жүзеге асыруға шақырылған тұлғаларды қоспағанда, шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу (ҚР ДСМ);
- Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу (МҚІЖСЖҚА);
- Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру (ҚР Ұлттық банкі);
- Экологиялық ақпарат беру (ҚР ЭМ).

Бұл қызметтер бойынша қанағаттанушылық 4,86-4,92 балл деңгейінде немесе көрсетілген қызметтердің сапасын жоғары бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 85%-дан астам.

Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау. Қызмет жаппай сұранысқа ие емес, құжаттар саны аз. Сұхбаткерлердің қызметті көрсетушінің түсіндіруіне, іске ден қойып араласуына разы болуы анықтаушы болып табылады. Ұлттық банктің екінші қызметі *Зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы ақпарат беру* жаппай қолданыстағы қызмет, дегенмен

процедурасы жағынан өте оңай. Көрсетілетін қызметті «электрондық үкімет» порталымен қатар БЖЗҚда және БЖЗҚ порталындағы жеке кабинетте алуға болады. Денсаулық сақтау министрлігінің *Шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу* қызметі де жаппай сұранысқа ие емес, көрсетілетін қызмет сапасын бағалау кезінде жылы шырай танытқан шетелдік мамандар үшін ұсынылады. *Энергетика министрлігінің Экологиялық ақпарат беру* қызметін сирек қызметтер қатарына жатқызуға болады, біздің тізімде 10 қызметті алушылар болды және «Қоршаған ортаны қорғаудың ақпараттық-талдау орталығы» РМК көрсетіледі. *Мемлекеттік қызметшілерді тестілеу* де бәрі орнықты, қызмет ішінара автоматтандырылған. Тек қазақ тіліндегі тестілер сапасына қатысты ескертулер ғана бар.

Басқалармен салыстырғанда осы рейтингте қанағаттану деңгейі төмен қызметтер:

- Жер учаскелеріне құқықтарды алу (ЖАО);
- Сәйкестікті растау, аккредиттеу, тауарды шығарған елді, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторларды аттестаттау (ИДМ);
- Мемлекеттік шекараны бірнеше мәрте кесіп өтуіне рұқсаттар беру (ҰҚК);
- Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын бекіту (ЖАО).
- Фильмді жалға беру куәлігін беру (МСМ).
- Бас Прокуратураның құқық статистикасы бойынша комитетінің мұрағат анықтамаларын беру (БП).

Жоғарыда аталған қызметтердің сапасы жақсы бағаланып отыр – 4 балдан жоғары (4,37-4,49 балл). Дегенмен, басқа қызметтермен салыстырғанда олар рейтингтің төменгі позицияларда орналасқан.

Мемлекеттік шекараны бірнеше мәрте кесіп өтуіне рұқсаттар беру ҰҚК қызметі Маңғыстау облысында көрсетіледі, қызметті алушылардың талаптарына мүлдем бағдарланбаған. Сұхбаткерлердің пікірлерінше, көрсетілетін қызмет сапасы жақсы жаққа қарай ұмтылмайды, дегенмен былтырғы жылмен салыстырғанда қанағаттанушылық 30%-дан 64,8%-ға дейін өскен. Сұхбаткерлер қызметті алушылардың түрлі категорияларының талаптарын ескере отырып, осы көрсетілетін қызметтің нақты әрі айқын түрде жазылған алгоритмін көргісі келеді.

Фильмді жалға беру куәлігін алу бойынша негізгі мәселелер құжаттарды электрондық үкіметтің порталына тапсыру қиындығымен байланысты. Порталдағы техникалық кемшіліктер көрсетілетін қызмет сапасымен қанағаттануға теріс ықпалын тигізді. *Өтінім бекітілмейді, тарихтағы нәтиже көрінбейді, барлық мәліметтерді толтыру кезінде сервис қолжетімсіз деп шығады.*

Сәйкестікті растау, аккредиттеу, тауарды шығарған елді, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторларды аттестаттау қызметі Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетімен көрсетіледі. Электрондық форматта пайдалану мүмкіндігі бола тұрса да, сұхбаткерлердің басым бөлігі құжаттарды тапсырудың қағаз түрін таңдайды. Себебі тіркелетін файлдар көлеміне шектеулер қойылған, ал құжаттар топтамасы бір файлмен жіберілуі тиіс. Сонымен қатар қызметті алушылардың пікірлерінше, аттестатты беруден бас тарту негізсіз болғандықтан олардың наразылығын тудырады.

Архитектура және жер қатынастары бойынша қанағаттанушылықтың төменгі деңгейі және жоғарыда көрсетілген қызметтермен қоса *Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру, Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын реконструкциялауға шешім беру* қызметтерінде де төмен деңгей байқалады.

Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау қызметін алу үшін Кадастрлық құнды анықтау туралы актіні алу керек, ал бұл Акт үшін басқа Жер учаскесін таңдау актісі керек. Өз кезегінде *Кадастрлық құнды бекіту* қызметі басқа қызметтер кезеңдерінің бірі болып табылады. «Осыншама инстанциялардың не керегі бар? Барлығын бір жерде жасауға болады ғой», «біліксіз қызметкерлер анда-мында жүгіртіп қояды. Маған олардың сыпайылық танытқандары керек емес, маған мәселемді дұрыс шеше білетін сауатты мамандар қажет».

Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту – бұл мысалы, *Жер учаскелеріне құқықтарды алу, учаскелерді бөлу/біріктіру* деген кезеңдердің бірі және осы қызметтермен кешенді түрде көрсетілуі тиіс. «Құжаттарды не үшін бірнеше рет тапсырумыз керек?! Менсіз схема бойынша әрі қарай бере алмайды ма?».

Осы қызметтер бойынша бір өтініш қағидасы бойынша композиттік қызметтерді енгізу қажет шығар.

Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру қызметін жалпы алу кезінде белгілі бір білімді, күшті әрі шығынды (жер-кадастрлық жұмыстар) талап етеді. Қызметті алушылар негізсіз бас тартуларды алады. Көрсетілетін қызметпен қанағаттанбау осы қызмет бойынша түсінік бермеудің салдарынан туындаған.

Қазақстан Республикасы Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есептер жөніндегі комитетімен бірлесіп, Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есептер жөніндегі комитетінің архивтік шегінде архивтік анықтамаларын және/немесе архивтік құжаттарының көшірмесін беру қызметі бойынша негізгі мәселе қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығымен және меморгандардың берілген мерзімдерді сақтамауымен байланысты. Бас прокуратураның мұрағаттық материалдарын сандық жүйеге көшіру қажет. Қызметті алушылар өтінішті бірнеше рет беріп, өзінің сұранымдарына жауап ала алмауы да мүмкін.

3-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің рейтингісі

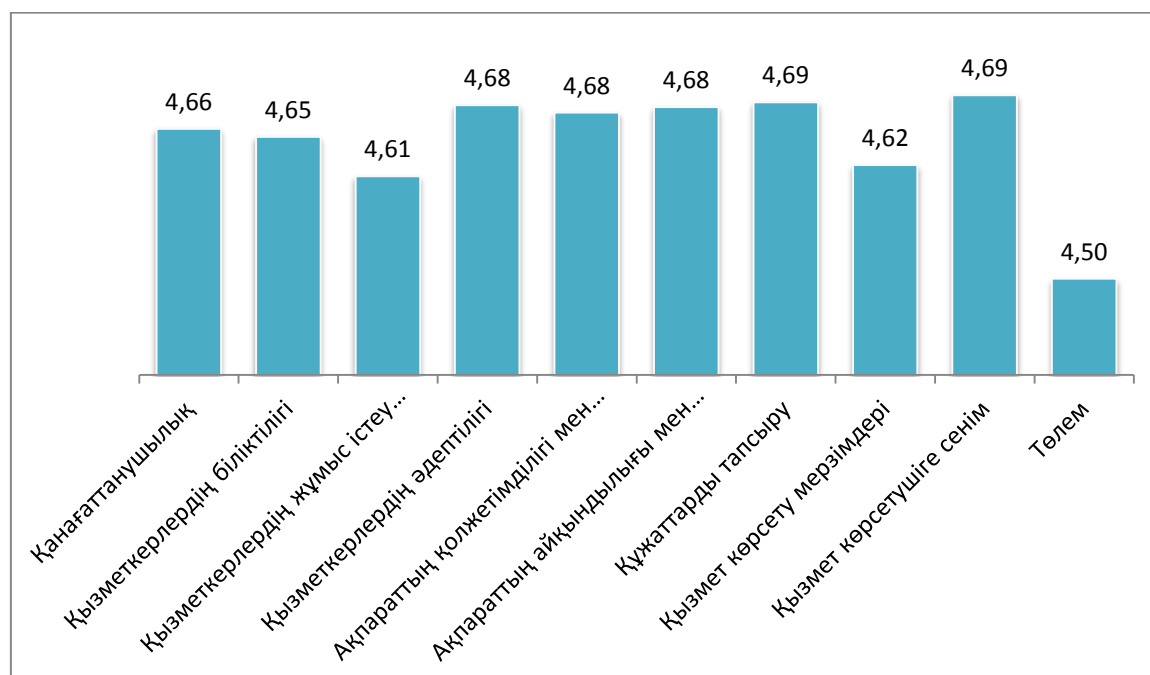
	Мемқызметтер атауы	Орташа балл	%
1	Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау	4,92	95,9
2	Шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу	4,89	90,8
3	Мемлекеттік қызметшілерді тестілеу	4,88	89,4
4	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру	4,86	86,1
5	Экологиялық ақпарат беру	4,86	85,7
6	Қайтып оралуға куәлікті ресімдеу	4,83	86,1
7	Балалардың демалуы үшін құжаттар қабылдау және жолдама беру	4,83	84,7
8	Техникалық және кәсіптік білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	4,81	85,6

	Мемқызметтер атауы	Орташа балл	%
9	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру	4,81	82,8
10	Радиоэлектронды құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды пайдалануға рұқсат беру	4,79	82,9
11	Жоғары оқу орнынан кейін ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында кәсіптік бағдарламалары бойынша білім алу	4,77	83,1
12	Атом энергиясы пайдаланылатын объектілерде жұмыс істейтін персоналды аттестаттау	4,77	82,9
13	Қазақстан Республикасының радиожиілік спектрін пайдалануға рұқсат беру	4,77	80,7
14	Өнертабысқа патент беру	4,75	78,7
15	Тракторларды жүргізу құқығына куәліктер беру	4,75	76,5
16	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» деген спорттық атақтар және біліктілік санаттарын беру	4,74	78,1
17	Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	4,73	79,6
18	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға консультациялық көмек көрсету	4,73	77,7
19	Шығу визаларын ұзарту және беру	4,72	76,6
20	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарындағы білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау	4,71	76,2
21	Мектепке дейінгі жастағы балаларды кезекке қою	4,70	75,4
22	Салық төлеушілерді тіркеу	4,69	74,6
23	Коммуналдық тұрғын үй қорынан немесе жергілікті атқарушы орган жеке тұрғын үй қорынан жалдаған тұрғын үйдің болуы туралы анықтама беру	4,68	74,6
24	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	4,68	73,1
25	Әскери міндеттілерді және әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу және одан шығару	4,68	71,9
26	Бала туғанда берілетін және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау	4,67	73,4
27	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	4,67	73,2
28	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйлерді жекешелендіру	4,67	71,4
29	Дінтану сараптамасын жүргізу	4,66	78,0
30	Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу	4,66	70,8
31	Запастағы офицерлерге әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) және олардың телнұсқаларын беру	4,65	72,6
32	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	4,65	70,6
33	Тракторлардың кепілін мемлекеттік тіркеу (тіркеуден шығару)	4,65	69,5
34	Тракторлар үшін тіркеу құжатын (телқұжатын) және мемлекеттік номер белгісін беру	4,65	69,1
35	Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару	4,64	69,7
36	Эпизоотиялық жағдайды бағалауды есепке ала отырып, орны ауыстырылатын объектілердің экспортына, импортына рұқсат беру	4,63	72,1
37	Тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы	4,63	67,0
38	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	4,62	68,9
39	Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін оларға құжаттарды ресімдеу	4,62	67,9
40	Ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет субъектілерін аккредиттеу	4,62	66,2
41	Жұмыссыз ретінде жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу	4,61	70,8
42	Жұмсаған шығыстардың бір бөлігінің орнын толтыру бойынша субсидиялау	4,61	65,7
43	Мүгедектерге жеке көмекшінің қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу	4,60	68,9
44	Адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген	4,60	67,4

	Мемқызметтер атауы	Орташа балл	%
	түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу		
45	ІІМ арнайы мем.мұрағатынан мұрағаттық анықтамалар беру	4,59	72,8
46	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	4,59	64,3
47	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	4,58	63,9
48	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,57	73,6
49	Ақпараттық жүйені ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестікке аттестаттау	4,56	68,0
50	Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын реконструкциялауға шешім беру	4,56	62,7
51	Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	4,53	62,2
52	Білім беру туралы құжаттарды тану және нострификациялау	4,53	61,7
53	Мемлекеттік тіркелімге табиғи монополиялар субъектілерін енгізу және одан шығару	4,51	60,6
54	Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту	4,51	56,5
55	Жер учаскелеріне құқықтарды алу	4,49	60,5
56	Шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	4,45	60,3
57	Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсаттар беру	4,44	64,8
58	Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын бекіту	4,44	56,5
59	Фильмді жалға беру куәлігін беру	4,40	57,1
60	Бас Прокуратураның құқық статистикасы бойынша комитетінің мұрағат анықтамаларын беру	4,37	59,5
	Барлығы	4,66	72,4

Жалпы, қызмет көрсету сапасын параметрлер бойынша талқылайтын болсақ, қызмет көрсету сапасының аса қиын тұстары уақыт көрсеткіштерімен байланысты – бұл қызмет көрсету мерзімдері, қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы және біліктілігі. Қанағаттанудың ең төменгі деңгейіне ие параметрлердің бірі – төлемдер.

1-диаграмма. Көрсетілетін қызмет сапасының негізгі сипаттамаларымен қанағаттанушылық



Қызмет көрсету сапасының барлық параметрлері бойынша жергілікті атқарушы органдар мен орталық мемлекеттік органдарды салыстырғанда орталық мемлекеттік органдар көрсететін қызметтермен қанағаттану жоғары деңгейде. Жергілікті атқарушы органдардың қызмет төлемімен қанағаттануы ғана жоғары деңгейде.

Шағымдар саны 3,1%-ды құрады, оның 0,6%-ы жазбаша түрде болды. Қызметті алу кезінде жемқорлық құқық бұзушылық та орын алды. Сұрастырылған қызмет алушылардың 0,6%-ы бейресми сыйақы берген. Сұхбаткерлердің 1,3%-ы қызмет алу барысында тамыр-таныстарының көмегіне жүгінгендерін айтты. Сұхбаткерлердің бір бөлігі (23,4%) өзінің бастамасымен тамыр-таныстарды, бейресми сыйақыларды пайдаланғандығын мойындаса, 23,4%-ы бастама қызмет ұсынушы тарапынан болғанын мәлімдеді. Қызмет алушылардың жартысына жуығы бұл сұраққа жауап бермеді.

Орталық мемлекеттік органдар қызметтері

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттану жөніндегі рейтингте Меморгандармен және «Азаматтарға арналған үкімет» Мемкорпорация арқылы көрсетілетін қызметтер көрсетілген.

Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша мемқызмет бағыттары бойынша орталық меморгандар рейтингісі құрылды.

Ұлттық банк, МҚІЖСЖҚА мемқызметтердің қоғамдық мониторинг рейтингісінде көш бастап тұр (орташа балл 4,8 және одан жоғары деңгейде).

Энергетика министрлігі, Ақпарат және коммуникациялар министрлігі, Сыртқы істер министрлігі, Денсаулық сақтау министрлігі және Ауыл шаруашылығы министрлігі рейтингіде жақсы орындарға ие болды.

Қоғамдық мониторинг шеңберінде басқа меморгандармен салыстырғанда көрсетілген қызметтер бойынша ең төменгі рейтингке (қанағаттану деңгейі - 4,54-4,37 балл) ие болған меморгандар:

- Ұлттық экономика министрлігі;
- Ұлттық қауіпсіздік комитеті;
- Бас прокуратура.

Былтырғы жылмен салыстырғанда Әділет министрлігі, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, Ұлттық қауіпсіздік комитеті секілді меморгандар қанағаттану деңгейін едәуір жақсартқандығын айта кету керек.

4-кесте. Меморгандар бойынша көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық (2014-2016 жылдар бойынша мәліметтер қосымшада)

	Меморган	2017 жыл		2018 жыл		Динамика	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%
1	Ұлттық банк	4,71	74,6	4,87	87,9	0,16	13,3
2	МҚІЖСЖҚА	4,76	79,6	4,83	86,6	0,07	7,0
3	Энергетика министрлігі	4,52	63,0	4,78	83,3	0,26	20,3
4	Сыртқы істер министрлігі	4,93	94,2	4,78	82,8	-0,15	-11,4
5	Ақпарат және коммуникация министрлігі	4,32	51,6	4,78	81,6	0,46	30,0
6	Денсаулық сақтау министрлігі	4,50	61,0	4,75	79,7	0,25	18,7

	Меморган	2017 жыл		2018 жыл		Динамика	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%
7	Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,51	55,8	4,72	77,4	0,21	21,6
8	Мәдениет және спорт министрлігі	5,00	100	4,69	75,0	-0,31	-25,0
9	Әділет министрлігі	4,24	45,5	4,69	73,5	0,45	28,0
10	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	4,48	59,7	4,68	73,2	0,20	13,5
11	Қорғаныс министрлігі	4,58	67,9	4,67	72,3	0,09	4,4
12	Қоғамдық даму министрлігі			4,66	78,0		
13	Қаржы министрлігі	4,75	79,2	4,66	72,1	-0,09	-7,1
14	Ішкі істер министрлігі	4,58	66,2	4,65	74,7	0,07	8,5
15	Жоғарғы Сот	4,54	65,0	4,57	73,6	0,03	8,6
16	Инвестициялар және даму министрлігі	4,53	63,9	4,57	66,1	0,04	2,2
17	Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	5,00	100	4,56	68,0	-0,44	-32,0
18	Білім және ғылым министрлігі	4,59	68,8	4,55	62,8	-0,04	-6,0
19	Ұлттық экономика министрлігі	4,62	65,2	4,54	62,0	-0,08	-3,2
20	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	3,90	30,0	4,44	64,8	0,54	34,8
21	Бас прокуратура	4,56	62,4	4,37	59,5	-0,19	-2,9
	Барлығы	4,57	65,9	4,66	69,8	0,09	3,9

1-суретті қарастыратын болсақ, Жоғарғы сот қызметі былтырғы жылмен салыстырғанда қызметкерлердің біліктілігі және құжаттарды тапсыру секілді қызмет сапасы параметрлерінің төмендегенін (аздап) байқаймыз. Бұл *Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою* қызметін жекелей көрсетуімен байланысты.

ҰҚК көрсететін қызметі бойынша зерттеу нәтижелерінде құжаттарды тапсыру процедурасында айтарлықтай өзгерістер байқалмады, дегенмен жоғары деңгейлі оң өзгерістер құжаттарды жинау мен тапсыруға қатысты түсіндірме жұмыстарының жүргізілгендігін білдіреді.

Энергетика министрлігі көрсететін қызметтер бойынша қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы оң өзгерістерге, ал Ұлттық экономика министрлігі көрсететін қызметтерде теріс өзгерістерге ие.

Әділет министрлігінде қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттану едәуір өзгерістерге ие, ал Ауыл шаруашылық министрлігінде – мерзімдер және құжаттарды жинау мен тапсырудың оңай/түсініктілігі бойынша.

ҚАӨМ көрсетілетін қызметтерде ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына қанағаттану айтарлықтай төмендеген.

Демек, әр меморган былтырғы жылмен салыстырғанда көрсетілетін қызметтің қандай құрауыштары бойынша өзгерістердің орын алғаны жайында қорытынды жасай алады әрі

бұл орайда қоғамдық мониторинг шеңберінде көрсетілетін қызметтер жыл сайын ауысатындығын түсіну керек.

1-сурет. Былтырғы жылмен салыстырғанда қызмет көрсету сапасының динамикасы (ОМО) *

	ЖС	БП	ҰҚК	МҚБКСЖҚА	ҚМ	СІМ	ҚМ
Көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық	0,03	-0,20	0,54	0,08	0,08	-0,15	-0,09
Қызметкердің біліктілігі	-0,02	-0,10	0,45	0,10	0,22	-0,04	-0,02
Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	0,03	-0,19	0,77	0,06	0,18	-0,07	-0,08
Қызметкердің әдептілігі	0,06	-0,07	0,52	0,08	0,16	-0,02	-0,07
Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	0,08	-0,05	0,32	0,10	0,10	0,04	-0,01
Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	0,02	-0,08	0,48	0,10	0,11	0,11	0,00
Құжаттарды тапсыру	-0,06	-0,11	0,94	0,09	0,09	-0,04	-0,05
Қызмет көрсету мерзімдері	0,09	-0,08	0,67	0,06	0,06	0,22	-0,01
Қызмет көрсетушіге деген сенім	0,11	-0,20	0,14	0,01	-0,02	0,05	-0,10
	МСМ	ЭМ	БҒМ	ӨМ	ІІМ	ҰЭМ	АШМ
Көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық	-0,31	0,28	-0,04	0,44	0,07	-0,08	0,21
Қызметкердің біліктілігі	-0,30	0,29	-0,12	0,37	-0,02	-0,30	0,23
Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	-0,30	0,50	-0,11	0,32	0,05	-0,44	0,26
Қызметкердің әдептілігі	-0,19	0,27	-0,04	0,27	0,07	-0,33	0,18
ашықтығы	-0,18	-0,21	-0,04	0,35	0,13	-0,15	0,24
Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	-0,17	0,05	-0,01	0,29	0,09	-0,15	0,17
Құжаттарды тапсыру	0,01	0,29	-0,03	0,30	0,20	-0,19	0,38
Қызмет көрсету мерзімдері	-0,29	-0,01	0,00	0,43	0,14	0,00	0,40
Қызмет көрсетушіге деген сенім	-0,16	-0,07	0,00	0,30	-0,04	-0,10	0,19
	ҰБ	ИДМ	АКМ	ЕХӘҚМ	ДСМ	ҚДМ	ҚАӨМ
Көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық	0,15	0,03	0,46	0,20	0,25	0,04	-0,44
Қызметкердің біліктілігі	0,15	0,05	0,18	0,09	0,20	-0,22	-0,28
Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	0,08	0,14	-0,05	0,12	0,25	-0,17	-0,28
Қызметкердің әдептілігі	-0,03	0,07	-0,09	0,04	0,25	-0,10	-0,24
ашықтығы	0,09	0,29	0,32	0,09	0,26	-0,18	-0,29
Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	0,03	0,29	0,30	0,10	0,25	-0,08	-0,46
Құжаттарды тапсыру	0,26	0,17	0,41	0,19	0,33	0,24	-0,04
Қызмет көрсету мерзімдері	0,19	0,20	0,09	0,19	0,22	-0,09	-0,29
Қызмет көрсетушіге деген сенім	0,04	-0,03	0,32	0,05	0,18	-0,17	-0,09

* Нәтижелерді Қосымшадан қараңыз

Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтер

Шығыс Қазақстан, Қостанай және Солтүстік Қазақстан облыстары алдын ала деректер бойынша қызмет көрсету сапасы жағынан рейтингте көш бастап тұр. Маңғыстау, Атырау және Жамбыл облыстары соңғы орындарға ие.

2017 жылғы нәтижелермен салыстырғанда, Қарағанды, Алматы, Түркістан, Маңғыстау облыстарында және Алматы қаласында көрсетілген қызметтер сапасымен қанағаттану деңгейі айтарлықтай жақсарғандығын атап өткен жөн.

Ал, Атырау мен Жамбыл өңірлерінде айтарлықтай оң өзгерістер байқалмайды.

5-кесте. Жергілікті атқарушы органдар көрсететін қызметтермен қанағаттанушылық (2014-2016 ж. мәліметтерді Қосымшалардан қараңыз)

		2017 жыл		2018 жыл		Динамика	
		Орташа	%	Орташа	%	Орташа	%
1	ШҚО	4,65	69,4	4,90	92,0	0,25	22,6
2	Қостанай облысы	4,76	79,1	4,88	90,0	0,12	10,9
3	СҚО	4,98	97,8	4,80	86,3	-0,18	-11,5
4	Ақмола облысы	4,83	83,7	4,79	80,7	-0,04	-3,0
5	Ақтөбе облысы	4,83	84,8	4,78	81,3	-0,05	-3,5
6	Қарағанды облысы	4,48	58,5	4,75	80,3	0,27	21,8
7	Қызылорда облысы	4,77	80,4	4,70	75,1	-0,07	-5,3
8	Павлодар облысы	4,74	78,5	4,68	73,0	-0,06	-5,5
9	Шымкент қаласы			4,64	70,8		
10	Алматы қаласы	4,47	64,7	4,64	74,0	0,17	9,3
11	Астана	4,61	72,8	4,58	66,7	-0,03	-6,1
12	Түркістан облысы	4,40	54,5	4,58	62,5	0,18	8,0
13	БҚО	4,71	77,6	4,49	55,0	-0,22	-22,6
14	Алматы облысы	4,25	36,6	4,48	56,5	0,23	19,9
15	Жамбыл облысы	4,41	51,9	4,48	53,3	0,07	1,4
16	Атырау облысы	4,44	57,2	4,41	47,3	-0,03	-9,9
17	Маңғыстау облысы	3,88	23,0	4,23	38,3	0,35	15,3
	Барлығы	4,58	67,5	4,64	69,8	0,06	2,3

Астана қаласы бойынша көрсетілетін қызметтермен қанағаттанушылық қызмет сапасының барлық құрауыштары оң өзгерістерге ие болса да, былтырғы жылдың деңгейінде қалып отыр. Дегенмен қызметті көрсетушіге деген сенім көрсеткішіне назар аударған жөн, ол да еш өзгермеген. Қызылорда облысы бойынша қызметті көрсетушіге деген сенімнің төмендегені байқалады.

Егер Ақтөбе облысында қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы мен қызмет көрсету мерзімдері едәуір теріс өзгеріске ие болса, ШҚОда едәуір оң өзгеріс байқалады.

Атырау облысында қызметкерлер сипаттамасы мен қызмет көрсетушіге деген сенім төмендеген.

Маңғыстау облысында қызметті алушылар көрсетілетін қызметтің мерзімін, сапалы ақпараттар негізінде қызметті алу оңай/түсінікті болуын бағалау кезінде оң өзгерістер байқалса, қызметкерлердің біліктілігі, жұмыс істеу шапшаңдығы сол қалпында қалған.

Орталық мемлекеттік органдармен салыстырғанда жергілікті атқарушы органдар көрсететін қызметтер сапасының құрауыштарымен қанағаттану ақпаратқа толы әрі дәлелді болуымен алға шықты, себебі олар 23 қызмет туралы ақпараттарды қамтиды, дегенмен былтырғы жылмен салыстырғанда олардың құрамы көбірек өзгерген.

2-сурет. Былтырғы жылмен салыстырғанда қызмет көрсету сапасының динамикасы (ЖАО)

	Астана қ.	Алматы қ.	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы
Көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық	-0,03	0,16	-0,04	-0,05	0,24	-0,03	0,25	0,07
Қызметкердің біліктілігі	0,17	0,28	0,00	-0,21	0,11	-0,13	0,35	0,02
Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	0,22	0,34	0,00	-0,28	-0,05	-0,08	0,46	-0,07
Қызметкердің әдептілігі	0,20	0,25	0,01	-0,21	0,06	-0,11	0,40	0,16
ашықтығы	0,13	0,27	-0,04	-0,17	0,12	0,03	0,37	-0,13
Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	0,18	0,31	-0,04	-0,14	-0,01	-0,02	0,38	0,14
Құжаттарды тапсыру	0,09	0,21	-0,02	-0,16	0,16	0,00	0,32	0,18
Қызмет көрсету мерзімдері	0,08	0,34	0,04	-0,21	0,15	0,06	0,44	0,05
Қызмет көрсетушіге деген сенім	0,05	0,22	-0,01	-0,09	0,03	-0,11	0,21	0,14
	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	Түркістан облысы
Көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық	-0,21	0,26	0,12	-0,07	0,35	-0,06	-0,18	0,18
Қызметкердің біліктілігі	-0,17	0,33	0,15	-0,03	0,00	-0,02	-0,15	0,06
Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	-0,14	0,29	0,18	-0,05	0,00	0,08	-0,15	0,12
Қызметкердің әдептілігі	-0,08	0,24	0,15	-0,09	0,12	0,08	-0,12	0,03
ашықтығы	-0,10	0,27	0,05	0,06	0,08	0,01	-0,06	0,11
Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	-0,09	0,24	0,08	-0,07	0,13	0,03	-0,05	0,04
Құжаттарды тапсыру	-0,15	0,09	0,06	-0,04	0,20	-0,04	-0,09	0,06
Қызмет көрсету мерзімдері	-0,17	0,09	0,06	0,04	0,18	-0,15	-0,24	-0,06
Қызмет көрсетушіге деген сенім	-0,18	0,16	0,02	-0,18	-0,05	-0,05	-0,14	0,11

* Нәтижелерді Қосымшадан қараңыз

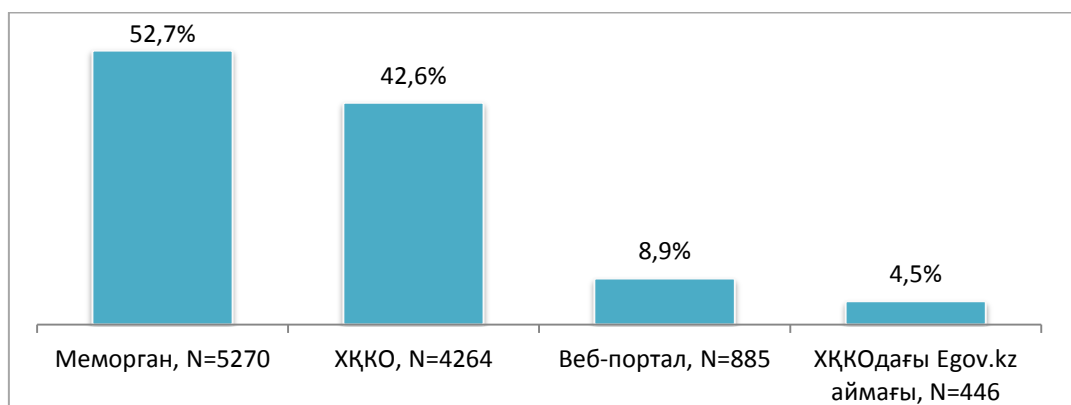
Мемкорпорация және «электрондық үкімет» порталы ұсынатын қызметтер

ХҚКО құрудың негізгі идеясы – «бір терезе» қағидасы арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді ұсыну кезінде халықты жайлы әрі сапалы жағдайлармен қамтамасыз ету. Электрондық үкімет билік органдарының жұмыстарын азаматтар үшін нәтижелі, ашық әрі қолжетімді ету мақсатында қажет. Бұл жүйелерді енгізу көп жағдайда халықтың мемлекеттік органдармен өзара байланыс үрдістерін жеңілдетуге септігін тигізді.

Көрсетілетін қызметтердің ерекшелігіне байланысты сұхбаткер қызметтерді Мемкорпорация, «электрондық үкімет» веб-порталы, сондай-ақ Халыққа қызмет көрсету орталықтарындағы (ХҚКО) Е-gov аймағында алуына болды.

Осы зерттеу жұмысының аясында Мемкорпорацияға жүгінген сұхбаткерлердің үлесі 42,6%-ды құрады, меморганға (қызмет көрсетушіге) жүгіну – 52,7%. «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүгінген сұхбаткерлердің үлесі 8,9%-ды және Е-gov.kz аймағы арқылы 4,5%-ды құрады.

2-диаграмма. Жүгіну орындары бойынша іріктеулерді үлестіру



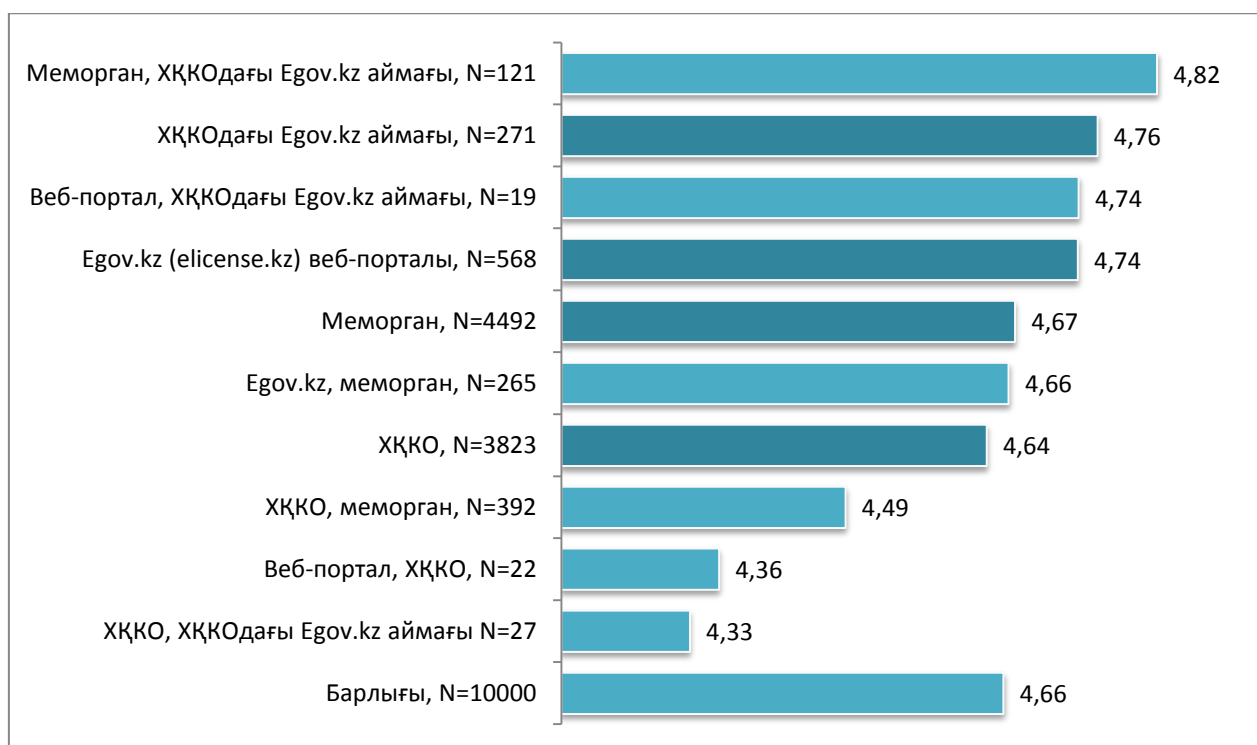
Сұхбаткерлер Egov.kz, elicense.kz веб-порталы (4,74 балл), ХҚКОдағы Egov.kz аймағы (4,76 балл) арқылы қызметті онлайн алуды өте жақсы бағалады.

Меморганда және Мемкорпорацияда «электрондық үкімет» аймағында алынған ішінара автоматтандырылған қызметтер едәуір жоғары бағаға ие болды.

Жалпы, меморганмен (4,67 балл) салыстырғанда Мемкорпорация (4,64 балл) арқылы алынған қызметтер сапасы төмен. Толық ақпарат қызметтер туралы тарауларда берілген.

Қызметті алушылар ХҚКО және меморган арқылы алынған қызметтермен аса қанағаттана қоймады – 4,49 балл.

3-диаграмма. Қызметке жүгіну орындары және қызметпен қанағаттанушылық



Веб-портал және ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, Веб-портал және ХҚКО, Egov.kz және ХҚКО арқылы алынған қызметтер бойынша қандай да бір шешім шығару үшін сұхбаткерлер жеткіліксіз.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасымен қанағаттанушылық

1. Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті, облыстардағы, Астана және Алматы қалаларындағы аумақтық органдары көрсетеді.

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

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету мерзімдері: көрсетілетін қызметті берушіге - 1 жұмыс күні; Астана қаласында орналасқан мемлекеттік корпорацияның филиалы бойынша - 1 жұмыс күні; басқа Мемлекеттік корпорацияның филиалдары бойынша - 5 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелерін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

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

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелерін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы түрде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою қызметін көрсету сапасымен қанағаттанушылық 73,6%-ды құрады немесе орташа 4,57 балға ие. Қызмет көрсету сапасы былтырғы жылмен салыстырғанда көрсетілетін қызметті алушылар жоғары бағалады (2017 жылы - 65,0%, 4,54 балл).

6-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	2,0%	1,4%	7,4%	15,5%	73,6%
Сұхбаткерлер саны, N	3	2	11	23	109

Берілген қызмет түрі бойынша 148 сұхбаткерден жауап алынды. Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі Мемкорпорацияға жүгінген – 89,9%, меморганға – 12,2%.

Ақпараттардың сапасы жағынан қанағаттану айрықша жоғары:

- қолжетімділік, ашықтық (82,9%, 4,73 балл);
- айқындылық және дұрыстық (81,4%, 4,69 балл).

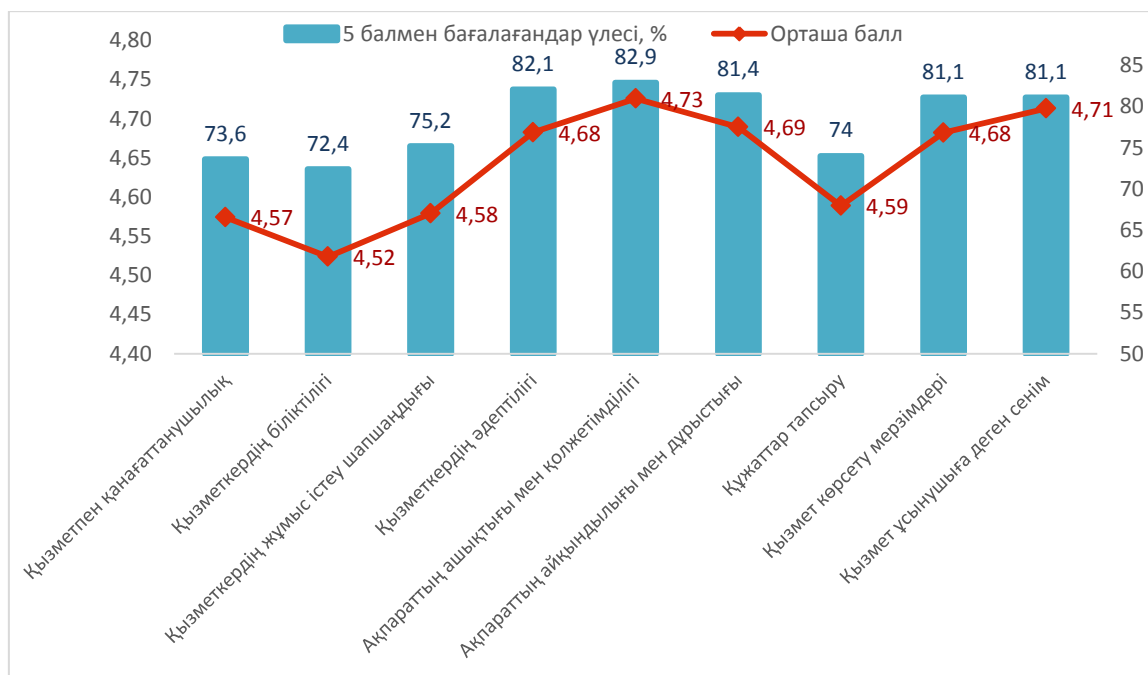
«Кейде аздап түсініксіз болады», Алматы; «Анықтамалықта бар жоғы 2 консультант, оларға үлкен кезек тұр», Алматы.

Қызмет көрсету мерзімдерімен сұхбаткерлердің 81,1%-ы қанағаттанған (4,68 балл), бұл қанағаттанудың айтарлықтай жоғары деңгейі. 2017 жылмен салыстыратын болсақ, осы

критерий бойынша қанағаттану 4,59 балл деңгейінде болып, 68,6%-ды құрады. Қызмет алушылар қызмет көрсету мерзімінің қысқаруын елеп-ескерді.

Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күту уақыты 18 минутты, ал нәтижені алу кезінде 10 минутты құрайды. Кезекте ұзақ күтіп қалдық деген комментарийлер жиі кездеседі: *«Алдымен модераторға кезекте 5 минут тұрдым, содан кейін маманға 30-40 минут. Ол жерде 15 терезе бар, бірақ 3-4 терезе ғана жұмыс істейді. Алматының қалған мамандары қайда?», «ХҚКОда кезекті реттеу керек. Қалғаны бәрі дұрыс. Тездетуді енгізу керек. Мен сұрадым, болмайды, себебі Астана арқылы деді».*

4-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызметпен қанағаттану құжаттарды жинау мен тапсыру 74,0% (4,59 балл), біліктілікпен (72,4%, 4,52 балл) және жұмыс істеу шапшаңдығымен көбірек арақатынас орнатады. Бұл қызмет көрсетуші тарапынан көп көңіл бөлуді талап ететін бағыттар.

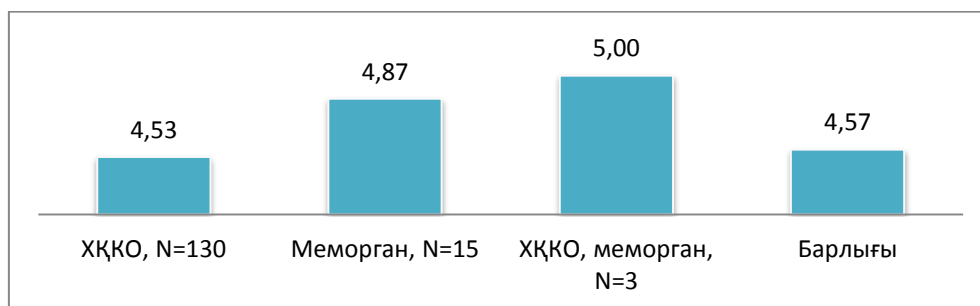
«Өз жұмыстарын жете білмейді, өтініш жасау тілін жетік меңгермеген (қазақ тілі)», Астана; «Еш қиындық болмады, дегенмен ХҚКО қызметкерлері баяу қимылдайды», ШҚО; «ХҚКО қызметкерлі құжаттар дұрыс емес деді, сотқа жүгінуге тура келді, сот құжаттардың дұрыс екенін растады. 14 күн жоғалттым», ШҚО; «Қызметкер дұрыс ақпарат бермеді, соның салдарынан қате жіберілді», Ақмола облысы; «Қызметкерлердің біліксіздігінен қаншама уақытымды жоғалттым», Қарағанды; «ХҚКО қызметкерінің қателігі үшін Германияға ресімдеу кезінде әр анықтаманы 2 немесе 4 рет ресімдеп, ақша төледік. Біресе мөр дұрыс көрінбейді, біресе анау, біресе мынау... Дәрекі жауап берді. Адамның жүйкесін тоздырады», Жамбыл обл.; «Алдымен Астанаға жүгіну керек деді, содан кейін Алматыда да осы қызметті алуға болады екен», Алматы; «Степногорскіде құжаттарды тапсырып, Астанадан алу керек болады», Ақмола обл.; «Қызметкерлер мұндай қызмет туралы білмеді», Қарағанды; «Қызметкерлер әдепті, дегенмен біліксіз», Алматы.

Көрсетілетін қызметті алу кезінде сұхбаткерлер қызметкерлердің әдептілігін жақсы бағалады – 4,68 балл (82,1%). Дегенмен теріс пікірлер де кездеседі:

«Қызмет көрсету сапасын жақсарту керек. Тіркеу орнындатұрған қыз дәрекілеу, не сұрасаң да ол өзіңе «Өздеріңіз білулеріңіз керек, не үшін келесіздер!» деп жауап қайтарады», ШҚО; «Павлов 48 көшесіндегі мекеме холлында консультация беретін қызметкерлер сыпайылық танытыңдар» (Павлодар облысы).

Меморган арқылы қызмет алушылар қызмет сапасын бағалау үшін жеткіліксіз, дегенмен алынған мәліметтер үрдістің бар екенін білдіреді. Мем орган арқылы алынған қызметті бағалау 4,87 балл деңгейінде, өсіп келеді.

5-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл



Сұхбаткерлердің 74,1%-ы төлемді қолайлы деп санайды (4,57 балл). Дегенмен, көрсетілетін қызметті алушылар қызмет төлемін азайту керектігін айтады.

«Қызмет үшін төленетін соманы азайту керек», «Егер бір құжат болса, қалыпты, ал егер 17 құжат болса – қымбат. Құжаттардың саны көп болған жағдайда жеңілдіктер қарастыру керек», «Төлемі қымбат, мен мүгедекпін, осындай адамдарға жеңілдік істеу керек», «Мен бұл қызметті жиі қолданамын, сондықтан қызмет төлемін азайту керек немесе тұрақты алушылар үшін ең аз соманы тағайындау керек», «Төлемі қымбат, төмендетуге болады», «Төлем қымбат, әсіресе құжат көп болған кезде», «Қызмет құнын аздап азайтқан абзал».

Сұрастырылған сұхбаткерлердің арасында осы қызметке қатысты бейресми сыйақылар беру оқиғасы болмады, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінген бір оқиға орын алған (0,7%). Шағымдар үлесі 1,4%-ды құрады. Сұхбаткерлер жазбаша түрде шағымданып, шағымдану нәтижесін 3 баллмен бағалады.

Қызметті көрсетушіге үлкен сенім артатындығын атап өту керек – 4,71 балл деңгейінде немесе сұрастырылған сұхбаткерлердің 81,1%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады. (орташа балл 4,71).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Осы көрсетілетін мемлекеттік қызмет бойынша позитивтік қозғалыс байқалады. Қызмет туралы қолжетімді, шынайы ақпараттар ұсынылады, қызмет көрсетушіге сенім арту жоғары деңгейде. Көрсетілетін қызметті алушылар қызмет көрсету мерзімдеріне разы.

Қызмет алушылардың пікірлерінше, жас мамандар өз ісіне мұқият болып, мәліметтерді енгізу кезінде қателер жіберіп алмауын өтінді.

Көрсетілетін қызмет Мемкорпорация арқылы орындалатын болғандықтан қызметкерлердің біліктілігін арттыру өзекті болып қалады, қызметкерлерді сапалы түрде оқыту керек *«олар қарапайым түсініктерді ғана біледі, білмегендерін бір-бірінен сұрап, жүгіріп жүргендері».*

Процедура бойынша қызметке қосымша ақы төлеу арқылы қызметті алу мерзімін қысқартуды қарастыру, жалпы қызмет құнын азайту.

2. Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының құқық статистикасы бойынша комитеті және оның аумақтық басқармалары шегінде мұрағат анықтамаларын және/немесе мұрағат құжаттарының көшірмесін беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті және оның аумақтық басқармалары көрсетеді.

Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру қызмет берушінің кеңсесі арқылы және Мемкорпорация арқылы іске асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: мұрағат анықтамаларын және/немесе мұрағат құжаттарының көшірмесін беру.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Меморганның ресми порталындағы¹ материалдарға сәйкес 2018 жылдың қараша айында осы көрсетілетін қызмет процедурасын оңтайландыру қарастырылған: қызмет көрсету мерзімдерін 10 күнге дейін қысқарту, қызмет көрсетуші арқылы қызмет көрсетілмейді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының құқық статистикасы бойынша комитеті және оның аумақтық басқармалары шегінде мұрағат анықтамаларын және/немесе мұрағат құжаттарының көшірмесін беру қызметін көрсету сапасымен қанағаттанушылық 59,5%-ды құрады немесе орташа 4,37 балға ие. Бұл қызмет көрсету рейтингісіндегі ең төмен көрсеткіштердің бірі.

7-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	4,0%	3,5%	4,0%	29,0%	59,5%
Сұхбаткерлер саны, N	8	7	8	58	119

Осы көрсетілетін қызмет бойынша 200 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды. Көрсетілетін қызметтерді алу үшін сұхбаткерлердің жартысы Мемкорпорацияға (51,5%) жүгінген, ал қалған жартысы меморганның өзіне (53%) жүгінсе, тек кейбіреулері ғана меморган мен Мемкорпорацияға өтініш білдірген.

Көрсетілетін қызмет сапасының параметрлерімен қанағаттану 65%-дан аспайды. Сұхбаткерлердің 63,7%-ы қызмет көрсету мерзімдеріне разылық танытты (4,42 балл). Сұхбаткерлер осы көрсетілетін қызмет мерзімін қысқарту керек деп санайды. «Қызмет алу үрдісін тездету», «Мерзімді қысқарту керек, 30 күн күту тым ұзақ», «Қызмет көрсету мерзімін жартысына дейін қысқарту керек».

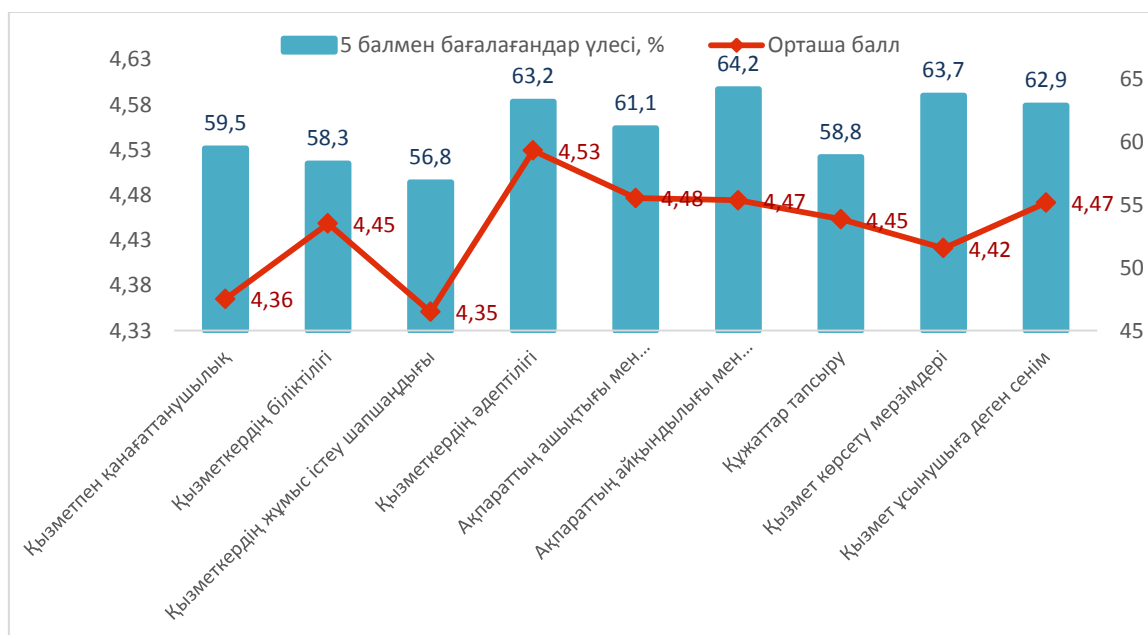
¹<http://prokuror.gov.kz/rus/gosudarstvennye-uslugi/vydacha-arhivnyh-spravok-iili-kopiy-arhivnyh-dokumentov-v-predelah-arhivov>

Көрсетілетін қызметті алушылар ұсынылатын ақпараттар сапасына наразылық танытты – бағалау 4,47-4,48 балдар деңгейінде. Сұхбаткерлердің 61,1%-ы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына және 64,2%-ы ақпараттың дұрыстығына наразылық танытты.

«Өзіміз телефон соғамыз деді. 1,5 ай өтті, ХҚКОға келдім, әлі дайын емес»; «Танысып шығу үшін мұрағат құжаттарын бермеді. Сіз заңды білмейсіз, мен шағымданамын дегенде, ол мырс етіп күлді. Неге болмайтындығын дұрыс түсіндіре алмады»; «Тараз қаласына өзімнің баруыма тура келді, осы құжатты алуға қатты асықтым»; «Жауабы көрсетілген мерзімінде келді, бірақ қажетті мәліметтер болмады», «Жауапты бір ай бойы күттім, нәтижесінде жай ғана сырғытпа жауап» Жамбыл облысы; «Қандай құжаттарды талап етуі мүмкін дегенге аяғына дейін толық түсіндірмеді», Астана; «Әкемнің мұрағаттық мәліметтерін таба алмады», «Анда-мұнда жұмсай берді, жалпы органдар мен ХҚКОда қызмет көрсету нашар», «Көрсетілетін қызмет туралын нақты ақпарат бермеді, ХҚКО екі рет баруыма тура келді», Астана; «Кейін білгеніміздей, құжаттарды Алматы қаласының мұрағатына емес, Алматы облысының мұрағатына тапсыру керек екен», «Бұрындары аудан Көкшетауға қарайтын, кейін СҚОға. Сондықтан СҚОдан нәтижелер келмеді», Ақмола облысы.

Сондықтан көрсетілетін қызметті алушылардан сұрақтарға жауап алу кезінде құжаттарды жинау және тапсыру үрдісін оңай әрі түсінікті деп санайтындардың үлесі тек 58,8%-ды құрады (4,45 балл).

6-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер

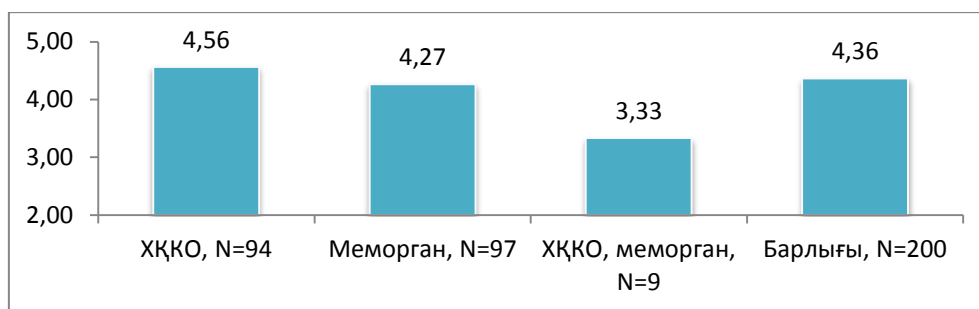


Сұхбаткерлердің орташа алғанда шамамен 60%-ға жуығы қызметкерлердің біліктілігіне (4,45), жұмыс істеу шапшаңдығына (4,35) және әдептілігіне (4,53) ризашылық танытты.

«Қызметкерлер заңдарды білмейді, дұрыс түсіндірмейді», Астана; «Қызметкер қажет құжатқа қате сұраным жасады», Қостанай; «Жұмысты жылдам әрі мұқият орындау керек», Жамбыл облысы.

Сұхбаткерлер ХҚКОда көрсетілген қызметке қарағанда меморган көрсетілген қызметті төмен бағалады – 4,27 балл. Меморган және ХҚКОға жүгінуге тура келген қызмет алушылар бұдан да төмен баға қойды – 3,33 балл.

7-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл



Осы көрсетілетін қызмет бойынша сұхбаткерлер меморган мен ХҚКО қызметкерлерін бір деңгейде бағалады. Қызметкерлердің әдептілігі бойынша меморган (4,47 балл) ХҚКО қызметкерлерінен (4,52 балл) қалып қойды.

8-диаграмма. Көрсетілетін қызметті алу кезінде қызметкерлердің сапасымен қанағаттану, орташа балл



Жеке тамыр-таныстарын, байланыстарын пайдаланған кездер кездеседі (0,5%). Көрсетілетін қызмет бойынша бейресми сыйақылар беру оқиғасы болмаған. Шағымдар үлесі 2%-ды құрады. Сұхбаткерлер жазбаша әрі ауызша түрде шағымданған.

Сауалнама нәтижесі бойынша сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 62,9%-ы қызмет көрсетушіге сенім білдіреді (4,47 балл).

Сұхбаткерлердің комментарийлері:

«Құжатты ақыры ала алмадым, өтінішті екі рет жаздым, үшінші рет жаздым. Екі рет ХҚКО арқылы бердім, айлап күттім, енді үшінші рет күтіп отырмын – Бас прокуратураға жаздым. Ата-анам репрессияға ұшырағандар, мен 1954 жылы тудым, мен де осылардың қатарына жатамын, маған осындай анықтама қажет. Ата-анама алдым, енді өзіме алуым керек еді...».

«Менің анам ақталғандығы туралы анықтама жасатқым келді. Қолымнан келмеді. Ол жерде мәселе көп. ХҚКОға бардым, олар өзіміз телефон соғамыз деді, ақыры соқпады. Менің құжаттарым дұрыс, бәрін тапсырдым. Жарты жыл бұрын бердім! Осы анықтаманы әлі алған жоқпын, еңсем түсіп кетті, ештеңе керек емес».

«Мен Бас прокуратураның құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитетіне жүгіндім, біз сол дерге жаздық. 1944 жылы репрессия болған кезде менің атамды да репрессияға ұшыратты. Сол кезде ұлты дұрыс жазбапты, біз өзіміз түрікпіз, бізді өзірбайжан деп жазыпты, біреулерді балқарлар деп жазыпты, бытықы-шытықы. Ұлтымды түзетейін дегенмін, балаларымның ұлты дұрыс болсын деген ой ғой. Осы анықтамасыз менің ұлтымды түзетпейді. Екі рет жүгіндім».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Осы көрсетілетін қызметтің қызмет көрсету мерзіміне қатысты көптеген теріс пікірлер болды, дегенмен меморган қызмет көрсету мерзімін 10 күнге дейін қысқартып, үлкен жұмыс тындырды.

Қызмет алушылардың тараптарынан түскен талап-тілектері - қызмет алу процедурасына қатысты көп ақпарат беру. Ол үшін ХҚКО қызметкерлері сұранысқа сәйкес бұдан әрі болатын әрекеттер алгоритмін түсіну мақсатында бағдарламаларды қарастыру керек. *«Мұрағатпен жұмыс істеу кезінде шапшаң әрі мұқият болу керек», «Қызмет алу кезінде кездесетін тәуекелдерді қызметкерлер түсініп, оны бізге көрсетулері тиіс» деп, сұхбаткерлер өз ұсыныстарын білдірді.*

Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін қызметкерлермен жұмыс жүргізу керек.

3. Қазақстандық кемелердің аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсаттар беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Ұлттық қауіпсіздік комитетінің Шекара қызметінің әскери бөлімімен ұсынылады.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет қорытындыларын беру көрсетілетін қызметті берушінің хатшылығы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: экипажы тек Қазақстан Республикасының азаматтарынан жасақталған қазақстандық кемелер үшін – 20 жұмыс күні; экипажы шетелдік азаматтардан жасақталған қазақстандық кемелер үшін – 25 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесі – Қазақстандық кемелердің аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсаттар беру.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсаттар беру қызметі Маңғыстау облысында көрсетіледі. Көрсетілетін қызметпен қанағаттану 4,44 балл немесе 64,8% деңгейінде. Көрсетілетін қызмет бойынша 88 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды.

8-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	3,4%	1,1%	8,0%	22,7%	64,8%
Сұхбаткерлер саны, N	3	1	7	20	57

70-80% аралығындағы сұхбаткерлер ақпарат сапасымен, қызмет көрсетушінің әдептілігімен әрі кәсіби әдебімен, құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен қанағаттанған.

Көбісі осы көрсетілетін қызмет процедураларына наразылық танытады, дегенмен «4» және «5» деген дұрыс баға бергендер де бар: «Алайда ҰҚК маңызды ұйым. Олар өз функцияларын атқарады, олар бәрін тексеруге міндетті».

«Менде тек бір ғана проблема – ақпарат жеткіліксіз, тіпті жоқ деп айтуға болады. Қажет құжаттар тізімін іліп қойыңдар, адамдар келіп, өздері көріп, қандай құжат жинау керек екенін біліп жүреді», «Ақпаратты іздеу керек. Мен интернеттен рең іздеп таптым. Ол жерде жазылмаған ғой, осылай жүгіру керектігі», «Құжаттар дайын болғандығын немесе қандай да бір құжаттардың жетіспейтіндігі туралы неге хабарламайды. Алып кетуге барғанда, рұқсат берілмеген болып шығады», «Қызметкерлер көбірек ақпараттар берсе екен. Құжаттар тізіміне қатысты толық ақпарат бермейді», «Шекарашылар бірден қандай құжаттар керек екенін айтпады. Алдымен әкімдікке, содан кейін ХҚКОға, содан кейін ғана осыларға бару керек екен. Мен құжаттарды рәсімдегенше 1,5 айымды жоғалттым», «Көрсетілген қызметке мүлдем разы емеспін, нөл қояр едім».

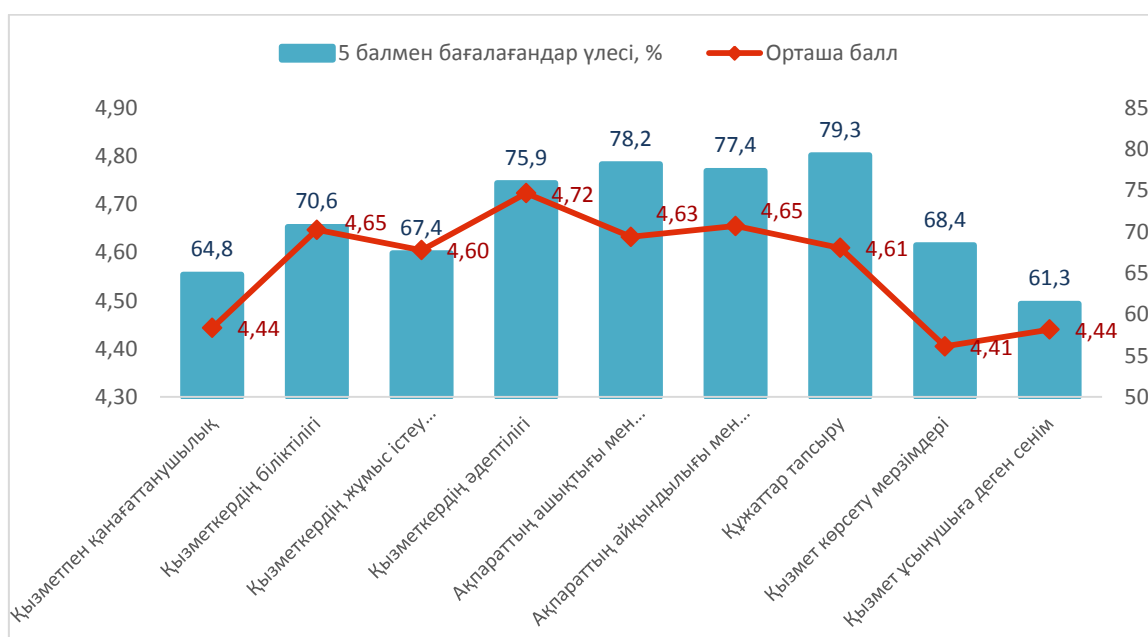
Жылдан жылға осы көрсетілетін қызметті алып жүрген адамдармен сұхбат жүргізілді, олардың пікірлерінше қызметтің жақсару жағы байқалмайды: «Тым көп рұқсат қағаздар керек, жылдан жылға қиындап барады. Бұл құжаттарды өзім жинамаймын, өз адамымды жіберемін. Қазір тіпті қала немесе облыс әкімшілігінен рұқсат керек, олардың не қатысы бар», «Бұл он жылдан бері көрсетіліп келе жатқан қызмет. Түк жақсармаған!», «Бірдеңе жасап жатқан секілді, мәжілістер болып тұрады, дегенмен теңізге шығу деген бір сұмдық болды, тілі салақтап жүрген итке ұқсап жүргеніміз. Сіздер мониторинг, бақылау жүргізіп жатырсыздар, бұдан еш пайда жоқ. Еш пайдасы жоқ жиналыстар. Бұрын қалай болды, дәл қазір де солай, еш өзгеріс жоқ, бәрі бір орында тұр. Түкке қажеті жоқ қаншама қағаздар, жыл сайын жұмыс істеп жатқан сол баяғы адамдар, сол баяғы құжаттарды жинаймыз, бұл істі тастап кеткің келеді тура», «Маған теңізге шығу туризм секілді, мен тіпті балық аулауға шықпаймын. Тек достарыммен, отбасыммен шығамын. Рұқсат алу қиын».

«Құжаттарға кімнің қолын қойдыруды білмей тұрғанда, енді барлық бастықтардың фамилияларын білуіміз керек, олар үнемі ауысып тұрады. Құжаттарды беру адамдарды сергелдеңге салады», «Қаншама құжаттар! Әбден қинап бітті. Біз жұмысқа қылмыскерлерді аламыз ба, бізде жұмыс істеуге арнайы рұқсат бар. Қанша тексеруге болады, не үшін тексереді, бәрі формальдылық. Бар құжаттарды жинап келесің. Әр құрылымға қағаз бересің. Кім кімге қанша қарыз, банкте кімнің қарызы бар, біздің жұмыс бір керемет жұмыс болса, кәнеки!».

Қызмет алушылар жеке тұлғалар үшін рұқсат алу қиын деп санайды: «Қазір бұл қызметті алу үшін балықшылар бригадасына түсу керек, сол кезде ғана рұқсат аласың, ал егер жеке тұлға ретінде баратын болсаң, сені қаншама құжаттармен мазалап бітеді». «Шағын резеңке қайық үшін неліктен мен көлік қызметінен өтуім керек. Мен соншалықты уақыт теңізге де шықпаймын. Мен катер, яхта дегендерді түсінемін, олар қандай да бір табысқа ие, ал менікі кішкентай ғана қайық, соған қарамастан катерлермен қатар барлық инстанциялардан өтуім керек».

Сұхбаткерлердің қызмет көрсету мерзімдеріне көңілдері толмайды – 4,41 балл (68,4%). «Жылына тек екі рет шығамын, теңізге шығу құжатын 1,5 айдың ішінде ресімдейді. Құжаттарды алам дегенше, маусым аяқталады», «Теңізге шығу, балық аулау үшін құжаттар ұзақ рәсімделеді, өте ұзақ, барлық құрылымдарға тапсырасың, барлық құрылымда ұзақ жасалады. Наурыз айында балық аулау керек, балық маусымы басталатын секілді ғой, ал біз бір ай бұрын тіпті одан көп мерзімде құжаттарды жасауды бастаймыз», «Екі апта – біреуі қол қойғанша, екі апта – тағы біреуі қол қойғанша...», «Ең бастысы, бұл – мерзім!», «Мен бір айдан астам анда-мында бардым!», «мерзімді осыншама созбаса екен, бәрін ертерек тапсырып, жұмысқа кіріскің келеді. Жоқ, олай болмайды, әйтеуір бірдеңесі шығады...», «Шекарашылар құжаттарды 10 күн қарастырады, әкімдік – 10 күн, ҰҚК – 15 күн. Қаншама уақыт құр босқа кетеді!», «Барлығына кем дегенде 1,5 ай уақыт кетеді».

9-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморган қызметкерлерінің біліктілігін қызмет алушылар 4,65 балмен бағалады (70,6%), жұмыс істеу шапшаңдығына 4,6 балл қойды (67,4%) «Кейбір қызметкерлер әдепсіз», «Барлық төлқұжаттарды, мәліметтерді жинап алғанына 2 ай болды. Осы уақыт аралығында қаншама іс тындыруға болады. Қаншама адамдарды, балықшыларды әуре-сарсаңға салады, «ол еңбек демалысында», «жоқ», «дүйсенбі күн кел», «ертең кел», үнемі осылай».

Жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінгендер - 2,3% және бейресми сыйақылар берген сұхбаткерлер - 1,1%: «Таныс арқылы жасағанымыз жақсы болды, жеке адамдардың қалай қиналатынын білемін. Шекарашыларға келгенде, бір орыннан жылжу қиын». Шағымдар үлесі 1,1%-ды құрады. Сұхбаткерлер ауызша шағымданған.

Сауалнама нәтижесі бойынша сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 61,3%-ы (4,44 балл) қызмет көрсетушіге сенім артады. «Әркім өзінің функционалдық міндеттерін атқаруы тиіс, шекарашылар ауларды тексермей, шекараны күзету керек, қазбалап бітті, бірақ мен нәтижеге қол жеткіздім. Жыл сайын осы», «Шекарашылар неге ауларды тексереді, бұл міндетті балық аулауды қадағалаушылар, табиғатты қорғаушылар, тағы басқа ұйымдар атқармай ма. Шекарашылар неге біздің ауларды

ұрлайды, әсіресе теңіз дауылы кезінде. Теңіз дауылында біз теңізге шықпаймыз, ал олар катерлерімен келіп, ауларды алып кетеді, кейін балықшыларға сатады».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызмет алушылар тарапынан көптеген наразылықтар бар. Сұхбаткерлердің пікірлерінше, ештеңе өзгермеген. Демек, көрсетілетін қызмет процедурасын жеңілдету керек: «Сұмдық ойластырылған жүйе», «Қиындықтарды қолдан жасау».

Қызмет көрсету мерзімін қысқарту керек. Қажет құжаттарды дайындаумен қоса қызметтерді алуға шамамен 1-2 ай уақыт кетеді. Көрсетілетін қызметтің барлық үрдісін тиімді етіп жасау әрі жалпы қайта қарап шығу қажет. Әкімдікпен келісуді алып тастау керек, оның не үшін қажет екенін ешкім түсінбейді. Осыған байланысты оңтайландыру шеңберінде бір өтініш негізінде осы мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бизнес-үрдісіне келісім процедурасын қосу керек деп санамыз.

Қызметті Шекаралық қызметтердің әскери бөлімдері көрсетеді, халыққа қызмет көрсету жағдайы айтарлықтай мәз емес. Сондықтан «бір терезе» қағидасын енгізу орынды болады, яғни қызметті Мемкорпорация, «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы көрсету.

Кеме және қызмет түрлеріне, яғни туризм, балық аулау, әуесқойлықпен теңізге шығуға байланысты шектеулерді қарастыру мүмкіндігі. Жалпы алғанда осы көрсетілетін қызметте қызметті алушылардың талап-тілектері қарастырылмаған. Қызметті алушылардың түрлі категорияларын ескере отырып, қызмет көрсету алгоритмін нақты әрі айқын жазып көрсету.

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

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Агенттік және оның облыстардағы, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдары көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау Мемлекеттік корпорациясы мен www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады. Сонымен қатар Е-gov мобильдік қосымшалар арқылы өтініштер беруге болады. Тестілеуге ЖСН бар Қазақстан Республикасы азаматының жеке басын куәландыратын құжаты бар адамдар жіберіледі.

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

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

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі –"Б" корпусының лауазымына үміткерлердің және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтардың жеке қасиеттерін бағалауға арналған тестілеу қорытындысы бойынша сертификат, немесе шекті мәннен төмен нәтижелермен тестілеуден өткендігі туралы анықтама.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу қызметі бойынша сұхбаткерлердің 89,4%-ы қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады. Бұл қызмет түрімен қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі 4,88 балды құрады. Зерттеуге осы қызметтің 186 алушылары ат салысты.

9-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,0%	1,4%	9,1%	89,4%
Сұхбаткерлер саны, N	0	0	3	19	186

Мемлекеттік қызметке үміткерлердің басым бөлігі өтініштерді Мемкорпорация (39,4%) және ХҚКОдағы e-gov аймағы арқылы (46,2%) береді. «Электрондық үкімет» порталы арқылы өз беттерімен жүгінген сұхбаткерлердің үлесі 22,1%-ды құрады. Қызмет алушылардың арасында онлайн түрде жүгіну кеңірек таралған (68,3%).

Қызмет алушылар үшін құжаттарды тапсыру процесі қиын емес. Тестілеуге ЖСН бар Қазақстан Республикасы азаматының жеке басын куәландыратын құжаты бар адамдар жіберіледі. Меморган сайтында алдын ала тестілеуден өтуге жазылуға қатысты толық нұсқаулық берілген, сондай-ақ төлем реквизиттері (3600 теңге), өңірлік тестілеу залдарының мекен жайлары мен байланыстары көрсетілген. Құжаттарды тапсыру және жинау процедурасы бойынша қанағаттанушылық деңгейі тиісінше жоғары – 4,87 балл немесе қызметті 5 балмен бағалағандардың үлесі 87,9%.

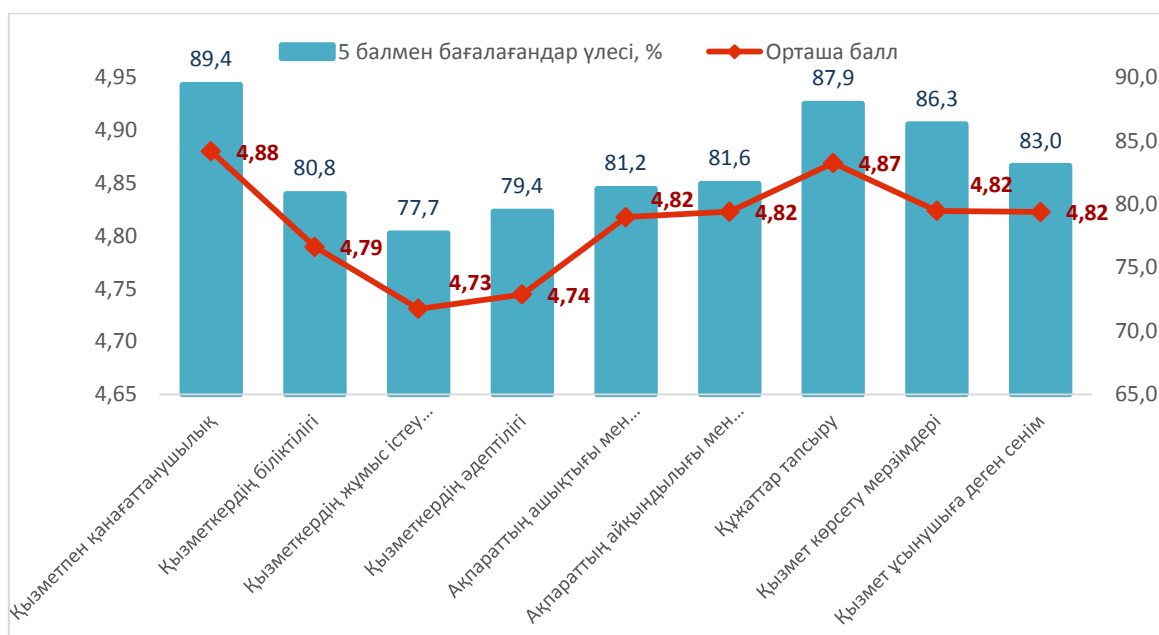
Сұрастырылған сұхбаткерлердің 81,6%-ы үшін қызмет туралы ақпарат өте жоғары деңгейде аяқын әрі дұрыс болған. Сонымен қатар қызмет алушылардың дәл осындай үлесі ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін белгіледі.

Құжаттарды тапсыру процесі өтініштерді онлайн беру мүмкіндігі арқылы жеңілденді. Қызмет жартылай автоматтандырылған. Сұхбаткерлердің жартысында (55,5%) қызметті онлайн түрінде алуға (өтінішті үйде немесе жұмыс орнында беру) мүмкіндіктері бар.

Қызмет алушылардың 86,3%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттанады, орташа баға 4,82 балды құрады. Қызмет алушылардың пікірлерінше, тестілеудің екі кезеңі аралығындағы үзіліс өте үлкен – 3-4 сағат, бұл адамдар үшін өте қолайсыз.

«Барлық қызметкерлер үшін бұл қолайлы емес, барлығы қызметте болғандықтан, жұмыс орнында осыншама уақыт болмай мүмкін емес. Тестілер арасында 15-20 минут үзіліс болғаны жеткілікті. Тест тапсыратындар үшін аздап жеңіл болар еді. Шамамен 3-4 сағаттық үзіліс ыңғайсыз әрі қиындықтар туғызады» (БҚО).

10-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



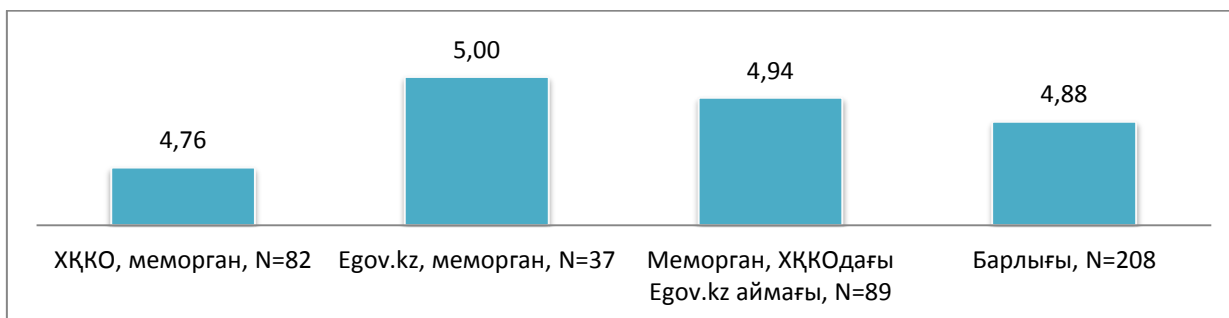
Фокус-топтық сұхбаттар жүргізілген кезде қазақ тілінде тестілеуге қатысты мәселелер анықталды. Бұл - тест тапсыру кезінде орыс тілін таңдау себептерінің бірі.

«Қазақ тіліне аудару қиын болды. Бірақ бұл тестілеу процедурасының мәселесі емес. Заң туралы сұрақтар мүмкін алдымен орыс тілінде жасалған болу керек, тек содан кейін қазақ тіліне аударылған. Ол жерлерде қазақ тіліне аудару қиын сөздер кездеседі немесе ол сөздердің мағынасын түсіну қиын. Қазақ тілінде еркін сөйлейтін біздер үшін де кейбір сөздер түсініксіз болады. Сондықтан мен тестіні орыс тілінде тапсырдым» (БҚО).

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылардың басым бөлігі тестілеуге қатысу үшін өтінішті электрондық түрде берген: *«Мен өтінішті электронды түрде жазып, электронды түрде ұсындым. Бұл өте ыңғайлы әрі жылдам. Сол күні маған тест қашан және қай жерде болатыны туралы ақпарат келді – уақыт үнемдейсің» (БҚО).* *«Бүгінгі таңда барлық процесс электронды түрде. 100% цифрлық формат түрінде деп айтуға болады. Өтінішті электронды түрде бересің, тесттен өзің өтесің, нәтижелер автоматты түрде сол жерде шығады. Демек, адами фактор жоқ» (БҚО).*

Құжаттарды онлайн тапсыру кезінде, яғни ХҚКОдағы e-gov.kz аймағы арқылы (4,94 балл) және өз бетінше «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы (5 балл) тапсыру кезіндегі қанағаттанушылық аса жоғары деңгейде

11-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл («меморган», тестілеу залы қайда орналасқанына қарамастан)



Меморган қызметкерлерінің біліктілігі, жұмыс істеу шапшаңдығы және әдептілігі деген сапа құрауыштары 4,79-4,73 балдар деңгейінде (80,8-77,7%). Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар ХҚКО қызметкерлерінің жұмыстарына көңілдері толмады: *«Бірден айту керек, қызметкерлердің біліктілігі қанағаттандырмайды, әзірше үш!» (Павлодар).*

ХҚКОға қарағанда меморган қызметкерлерімен қанағаттану жоғары. Төмендегі диаграмма арқылы меморган қызметкерлерінің әдептілігі, ал Мемкорпорация қызметкерлерінің жұмыс істеу шапшаңдығы төмен бағаланатындығын байқауға болады.

12-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл («меморган», тестілеу залы қайда орналасқанына қарамастан)



Қызмет алушылар осы қызмет түрін алу барысында тамыр-таныстарды пайдалану, сонымен қатар бейресми сыйақылар беру мүмкіндігін жоққа шығарады: *«Компьютер алдында тапжылмай отырасың, қозғалмайсың, басыңды бір жаққа бұрсаң алғаш ескерту жасайды, екінші рет қайталанса, қуып шығады. Жай отырып, сұрақтарға жауап бермейтіндер де бар», «Мұнда адами факторлар жоқ, тек сен және компьютер, одан басқа ешкім жоқ. Компьютермен қалай келіссең, солай болады» (БҚО).*

Сауалнама нәтижелері бойынша сұхбаткерлердің 1%-ы жеке таныстарын пайдаланғандарын айтты (2 адам). Бір жағдайда бастама қызмет ұсынушы тарапынан болған, екінші жағдайда – сұхбаткер бұл сұраққа жауап беруден бас тартты. Жазбаша түрде шағымдар мүлдем жоқ, ал ауызша түрде шағымдану 0,5%-ды құрады. Шағымдану нәтижесімен сұхбаткер 4 балмен қанағаттанды.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Берілген қызмет түрі бойынша зерттеу жұмыстары қанағаттанушылықтың жоғарғы деңгейін көрсетеді.

Тестілеу процедурасына қатысты сұхбаткерлердің ұсыныстарын назарға алуға болады, яғни ҚР заңнамаларын білу және жеке қасиеттерін бағалату тестілерінің арасындағы үзіліс ұзақтығын қарастырған жөн.

Мемлекеттік қызметшілерге тестілеуді жүргізу үшін тест тапсырмаларын құруға қатысты мағлұматтарды қолдану керек. Қазақ тіліндегі тапсырмаларға сараптама жүргізіледі ме, тестілердің сапасын тексеру мақсатында тест нәтижелері зерттеледі ме? Қазіргі кезде тестінің қате сұрақтарын, сапасыз құрылғандарын анықтайтын апробация нәтижелері бойынша есеп айырысу тәсілдері бар.

5. Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына оқуға қабылдау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» РМҚК көрсетеді.

Құжаттармен қоса өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру қызмет көрсетуші, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызметті ұсыну мерзімі 29 күнтізбелік күн ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды және/немесе қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Академияның жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша (магистратура, докторантура) білім алушылардың қатарына қабылдау туралы бұйрықтан үзінді көшірме; жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары (магистратура, докторантура) бойынша білім алушылар қатарына қабылданбау туралы хабарлама.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық/қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғалар үшін тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына оқуға қабылдау қызметін көрсету сапасымен қанағаттанушылық 4,77 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанғандар үлесі сұхбаткерлердің 83,1%-ын құрады.

10-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	1,2%	3,6%	12,0%	83,1%
Сұхбаткерлер саны, N	0	2	6	20	138

Барлығы 166 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды. Қызмет түрі жартылай автоматтандырылғандығына қарамастан, сұхбаткерлердің тек 7,8%-ы қызметті онлайн түрінде алған (қызмет көрсетушінің веб-порталы немесе «электрондық үкімет» веб-порталы екендігін талдап тексермеген), 95,2%-ы – меморган арқылы. Олардың бір бөлігі веб-портал және меморган арқылы жүгінгендерін айтты.

Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттану 78,3%-ды құрайды, орташа 4,73 балл. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына сұхбаткерлердің

80,1%-ы толығымен қанағаттанған (4,75 балл). Барлық қажет ақпараттар Академияның ресми сайтында² қолжетімді: оқуға қалай түседі, конкурсты өткізу тәртібі, әңгімелесу технологиясы қандай және басқалары. Бәлкім, талапкерлердің көбісі Академия сайтындағы ақпараттарды қолданбайтын шағыр. Қызмет сапасының басқа параметрлерімен салыстырғанда ақпарат сапасымен қанағаттану төмен. *«Мемлекеттік тілде ақпараттар қолжетімсіз (өте аз). Қиындықтар болды»*. Академияның веб-порталында «Оқуға қалай түседі» деген парақшасын қарасаңыз, «Талаптар» сілтемесі бар, ол орыс тілінде, қазақшасы жоқ, сонымен қатар оқуға түсу үшін қазақша *онлайн-өтініш* беру сілтемесі істемейді.

Сұрақтар туындаған кезде сайтта көрсетілген телефондарға қоңырау шалуға болады. *«Академия қызметшілері барлығын түбегейлі түсіндіріп береді»*. 1414 номері арқылы call орталыққа ешкім жүгінбейді. Сұхбаткерлердің айтулары бойынша, Академия конкурс бойынша барлық мерзімдерді, яғни кезеңдерді сақтайды (барлық кезеңдер, конкурс қорытындылары сайтта уақытылы шығып тұрады). Сонымен қатар кейбір сұхбаткерлер қысқа мерзімдік семинарлардың арқасында магистратурада және докторантурада білім алу мүмкіндіктері туралы білгендерін айтты.

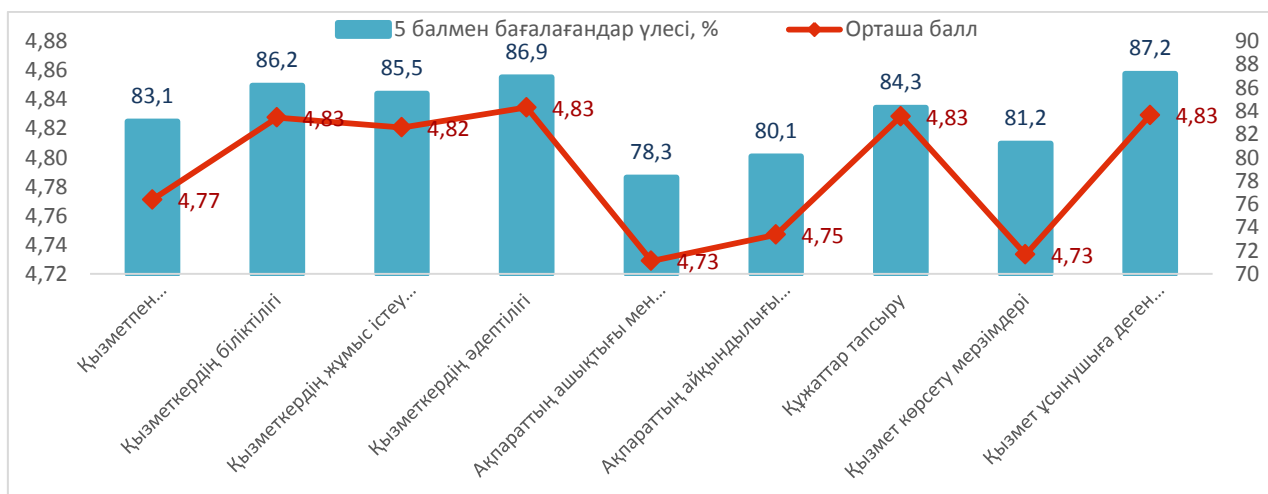
«Барлық кезеңдер бойынша электрондық поштаға хабарлама жіберіледі».

«Кері байланыс болмады, өзіміз телефон соғып, білуімізге тура келді».

Зерттеулер нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 81,2%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен және 84,3%-ы құжаттарды жинау және әзірлеумен толық қанағаттанған. Көптеген сұхбаткерлер құжаттарды онлайн түрде тапсыруға болатынын біледі, алайда олар Қабылдау комиссиясында кезектің жоқтығын, құжат қабылдайтын орынның қолжетімділігін біле тұра құжаттарды өздері келіп тапсырғанды жөн көреді (*«бір қалада»*, *«көрші ғимаратта»*), жұмыс орнында интернет жылдамдығы *«нашар»*.

Сұрастырылғандардың басым бөлігі қызмет ұсынушылардың қызмет ұсыну сапасы туралы жақсы пікірлер білдірді. Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 86,2%-ы жоғары бағалады (4,83 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 86,9%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,83 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 85,5%-ы қанағаттанған (4,82 балл). Сұхбаткерлердің 87,2%-ы қызмет ұсынушыға сенім артады, орташа баға 4,83 балды құрады.

13-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



²<https://www.apa.kz/postuplenie/kak-postupit/>

Сұхбаткерлердің айтуы бойынша соңғы 1-2 жыл аралығында құжаттарды тапсыру процедурасы айтарлықтай жеңілденген әрі жақсарған. Емтихандарды өткізу кезінде ұйымдастыруға қатысты олқылықтардың орын алғандығын айтылған пікірлер арқылы білеміз:

«Ағылшын тілін тапсыру кезінде 1,5-2 сағат ұзақ күттік, бейберекет болды, қайда барарымызды білмедік», «Ағылшын тілін тапсырған кезде қиындықтар болды, дұрыс ұйымдастырылмаған», «Тестілеуге қанағаттанбадық, тесттің басталу уақыты көрсетілмеді. Таңертеңнен күттік. Күні бойы күтуге тура келді, тапсырдық әйтеуір», «Нәтижелерді беру мерзімдері бойынша қиындықтар», «Электрондық түрде портал арқылы құжаттарды тапсыру кезіндегі қиындықтар».

Сауалнама нәтижесі бойынша бейресми сыйақылар беру және жеке тамыр-таныстарының көмектеріне жүгіну байқалмайды. Сұхбаткерлердің пікірлерінше, құжаттарды тапсыру процедурасының ашықтығы мен қарапайымдылығына орай жеке тамыр-таныстардың көмегіне жүгінудің немесе пара берудің қажеттілігі жоқ. Ауызша түрде шағымдану үлесі - 0,6%.

Сұхбаткерлердің 15%-ы теріс нәтиже алған. *«Құжаттарды тапсырдым, бірақ іріктеуден өтпедім. Эссені дұрыс жазбадың деді», «Ағылшыннан өтпедім. Тәртіп жоқ», «Тестілеуді дұрыс ұйымдастыру. 5 сағат күттік», «Ағылшынтілінен тест тапсыру кезінде 4 сағат күттік», «Түспедім, әңгімелесуден өтпедім. Емтиханға дайындалу үшін тақырып таба алмадым», «Түсе алмадым, құжаттарды екінші жыл тапсырып тұрмын», «Кері байланыс, қандай себепке байланысты түсе алмағандығын көрсету, балды нақты көрсету. Жай ғана хабарлап айтты».*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызметті алушылар тарапынан қызмет көрсету сапасын жақсартуға қатысты ұсыныстар:

- әлеуметтік желілерде ақпараттар тарату;
- шетелдік университеттерді үлгіге ала отырып, сайт интерфейсін жақсарту;
- Байланыс телефондары арқылы жауап беру;
- Емтиханды қайтадан тапсыруға мүмкіндік беру.

Ұйымдастыру тарапынан емтихандарды тапсыру процедурасын дұрыстау керек. Емтихандардың басталуын ұзақ күту қызмет алушылардың қанағаттанушылығын төмендетеді.

Емтихандарды тапсыру, талапкермен әңгімелесу барынша ашық болу керек. Қабылдау комиссиясының шешімдеріне қызмет алушы күдіктенбегені абзал.

Мемлекеттік басқарма академиясында білім алу мүмкіндігі туралы мемқызметкерлердің хабардарлығын арттыру, басшылық тарапынан қызметкерлерін оқытуға мүдделі болу, мемлекеттік тілде ақпараттардың болуына көңіл бөлу.

Академияға оқуға түсуге келген әрбір талапкерге емтихан мен әңгімелесу нәтижелері туралы толық ақпарат ұсыну маңызды, әсіресе нәтиже теріс болған жағдайда.

6. Әскери міндеттілерді және әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу және одан шығару

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алуды олардың тұрғылықты немесе уақытша болатын (үш айдан астам мерзімде) жері бойынша жергілікті әскери басқару органдары (бұдан әрі – ЖӨБО) жүзеге асырады. ЖӨБО жоқ елді мекендерде әскери есепке алуды кенттердің, ауылдардың (селолардың), ауылдық (селолық) округтердің әкімдері (бұдан әрі – әкімдер) қамтамасыз етеді.

Әскери есепте тұратын азаматтар басқа елді мекенге (әкімшілік ауданға) тұрғылықты тұруға немесе уақытша тұратын жерге (үш айдан астам мерзімге), сондай-ақ қызметтік іссапарға, оқуға, демалысқа немесе емделуге (үш айдан астам мерзімге) барған кезде жеті жұмыс күні ішінде келген жері бойынша әскери есепке қою туралы өтінішпен халыққа қызмет көрсету орталығына барады.

Әскери есепке қабылдау кезінде: әскери есепке алу немесе одан шығару туралы белгі қойылады.

Қызмет ұзақ мерзімге шетелге кетуімен, әскери қызметтер қатарынан, сондай-ақ құқық қорғау органдарынан, сабақтан (студенттер) босатуымен байланысты болуы мүмкін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Әскери есепке алу және тіркеуден шығару қызметін көрсету сапасымен қанағаттану 4,68 балл деңгейінде немесе 71,9%-ды құрайды.

11-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,0%	3,5%	24,6%	71,9%
Сұхбаткерлер саны, N	0	0	7	49	143

Бұл қызмет түрімен 199 сұхбаткерден жауап алынды. Сұхбаткерлер құжаттарды жинау және тапсыру жөніндегі ақпараттарды көбіне әскери комиссариаттан біледі, яғни алдымен олар әскери комиссариатқа келеді, содан кейін оларды ХҚКОға жібереді. Сұхбаткерлердің 75,1%-ы ХҚКОға, 31,2%-ы меморганға (ЖӨБО) жүгінген.

Қызмет алушылардың 81,1%-ы құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай ірі түсінікті деп көрсетті. Көрсетілетін қызмет сапасының бұл құраушысы өте жоғары бағаға ие болды – 4,78 балл.

Сұхбаткерлердің 73,7%-ы қызмет көрсету мерзімдері қолайлы деп санайды (4,64 балл). Бір жағдайда *Құпия сатып алушы* Қарағанды облысының Саран қаласында көрсетілетін қызметті жылдам алған (28 қыркүйекте құжаттарды тапсырдым, 1 қазанда нәтижені алдым), басқа жағдайда – 28 жасқа толғандықтан (тіркелу куәлігінің күші жойылды) Астанадан басқа қалаға сұраным жіберу керек болды. Мәселе 3 айдың ішінде шешілуі тиіс. Өте ұзақ. Сұранымның статусын тек меморганнан ғана білуге болады.

Бұл сұхбаткердің өзі барып, мәселені шешкен жағдай: *«Бірінші рет бас тартқанда қиындықтар болды. Тіркеуден шыққан жеріме, Астанаға баруға тура келді, нәтижені 2 апта күттім», Жамбыл облысы.*

Осының барлығы меморганда әскери міндеттілерді тіркеуге алуға қатысты қиындықтардың бар екенін білдіреді. ХҚКО мен ЖӘБО арасында бірыңғай база жөнге келмеген.

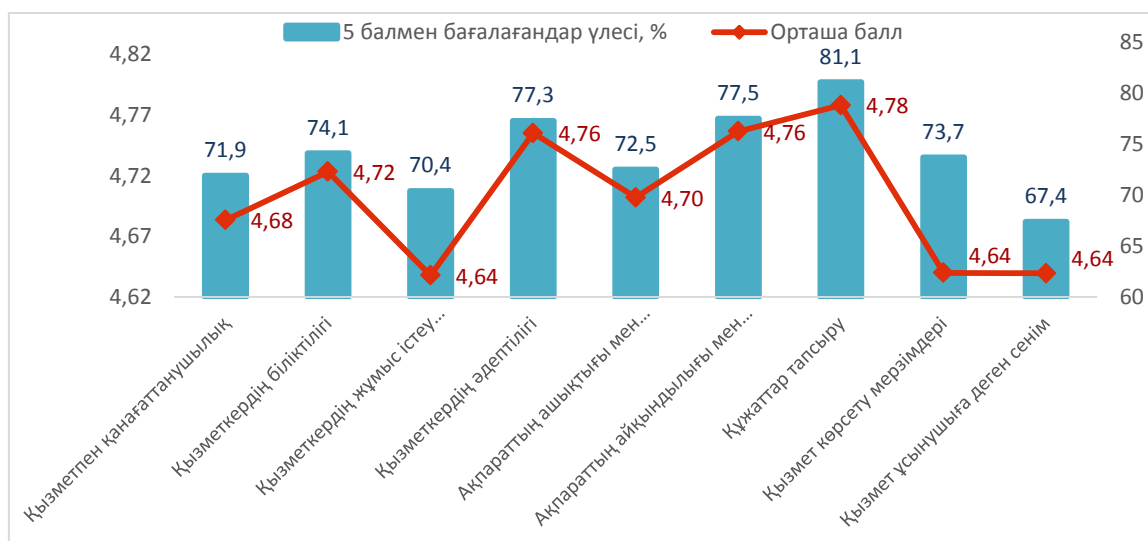
Қызмет алушылар ұшырасатын мәселелер анықталды:

- Меморганда күтіп отыруға жағдайлар жасалмаған: *«Отыратын орын жоқ, бірақ ол үшін наразы емеспін, бұл әскери комиссариат, тік тұру керек»;*
- Келу тәртібі арқылы ғана ақпаратты алу *«Әскери комиссариатқа баруға тура келеді, телефон арқылы ақпарат айтуға тыйым салынған»;*
- Басқа өңірлерге (қала) жіберілген сұранымдар мерзімдері өте ұзақ.

Сұрастырылғандардың 72,5%-ы осы қызмет түрі бойынша ақпарат қолжетімді әрі ашық деп санайды (орташа балл 4,70), ақпарат айқын әрі дұрыс деп санайтын сұхбаткерлердің үлесі - 77,5% (орташа балл 4,76).

«Әскери комиссариатта қызметті ХҚКОда алуға болатынын білдім, демек ақпарат әлі қолжетімсіз» Ақмола облысы; «Қызметті ХҚКО арқылы алуға болатынын білмедім, бұрынғыдай әскери комиссариатқа бардым» Алматы облысы; «Қалада әскери есептен шығу кезінде белгілі уақыт аралығында келген жерінде әскери есепке тұру керек деп ескерткен жоқ», Қызылорда облысы: «Екі тілде ақпарат үндеухаттарын, шаблондарды жеткілікті түрде қамту керек», Астана; «Ұзақ күттім, смс-хабарлама келмеді. Өзім барып, бәрін білуіме тура келді» Қызылорда облысы.

14-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



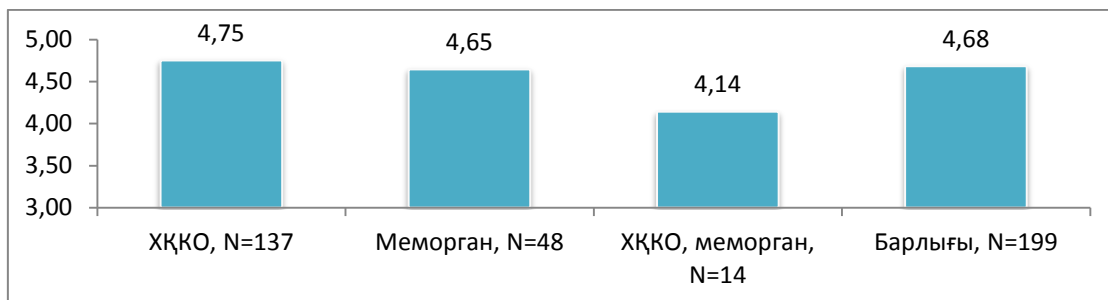
Қызметкерлер сапасын бағалау кезінде қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы өте төмен бағаға ие болды – 4,64 балл (70,4%). Қызметті алушылар қызметкерлердің біліктіліктеріне разы емес (4,72 балл, 74,1%). Әдептілікті 4,76 балл (77,3%) деңгейінде бағалады.

«Өтінішті дұрыс жазу маңызды, бұл ХҚКО қызметкеріне байланысты. Қызметкерлер өтінішті қалай жазу керек екенін толық білмейді. Әскери комиссариаттан телефон соғып, мәліметтерді анықтап білді», Атырау; «ХҚКОда қызметкер дәрігерлік тексерісті сұрады, ол қажет емес екен. Мен уақытым мен ақшамы жоғалттым»,

Павлодар; «Менің әскери билетімді жоғалтты, қызметкерлердің жауапкершілігі жоқ. 10 күн күттім», Қызылорда облысы.

Сұхбаткерлер меморганға (4,65 балл) қарағанда ХҚКО (4,75 балл) арқылы алынған қызметке разы. Қызметті алу үшін меморганмен және ХҚКОмен бірлесіп әрекет қылу кезінде қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі өте төмен (4,14 балл).

15-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл



Көрсетілетін қызмет бойынша сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлерін әдептілік және біліктілік жағынан, ал меморган қызметкерлерін жұмыс істеу шапшаңдығы бойынша жоғары бағалады.

16-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



ХҚКОның жұмыс істеу кестесінің болмауы және кезек күту көрсетілетін қызметтің *Құпия сатып алушысын ашуландырды: «Кезектер дұрыс жолға қойылмаған, бағыттаушы жолақтар жоқ (жолақты кедергі). Адамдар абыр-сабырдан бірін бірі итеріп, айғайлай бастады. Сенбі күні болғандықтан жолым болды, адамдар аздау болды. Көшенің басынан үлкен кезек тұр, ХҚКОның жұмыс істеуі туралы ақпарат болмады (нешедең нешеге дейін жұмыс істейтіндігі), қай есік ХҚКОға апаратыны белгісіз» (Астана).*

Көбісі: «*Жеке таныс-тамырлардың көмегіне жүгінуге немесе пара беруге еш себеп жоқ*» деп көрсетеді. Дегенмен жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну 2% және бейресми сыйақылар берудің (1,5%) бірен-саран оқиғалары кездеседі. Ауызша түрдегі шағымдар үлесі 0,5%-ды құрады.

Сауалнама нәтижелері бойынша жауап алынған сұхбаткерлердің 67,4%-ы меморганға сенім артады (орташа балл 4,64). Бұл салыстырмалы түрде төмен көрсеткіш. Жалпы сұхбаткерлер осы қызмет түрін алу барысында ешқандай қиындық туындамағандығын көрсетті.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Әлеуметтік желілерді, меморган веб-порталын, жергілікті атқарушы органдардың веб-порталын қолдана отырып, қандай да бір өзгерістер енгізген кезде қызметті алушыларға ақпараттарды кеңінен тарату. Қызметті алушының статусы туралы хабарлау жүйесі жолға қойылмаған, бүгінгі таңда смс-хабарламаларды көптеген меморгандар пайдаланады, телефон соғып, хабарлау керек. ЖӘБО қызмет алушыларға қолайлы жағдай жасайтын шараларды қабылдауды өзiрге дұрыс жолға қоймай отыр.

Қызмет алу процедурасы бойынша Мемкорпорация қызметкерлерін оқыту, сауаттылықтарын арттыру.

Осы көрсетілетін қызметті мекенжай анықтамасымен үйлестіру жұмыстарын жүргізу, ХҚКО мен ЖӘБО арасында бірыңғай база жұмыс істеу қажет. Меморган ішінде сұранымдарды орындауға жұмсалатын уақыт шығындарын азайтатын шаралар қабылдау.

7. Запастағы офицерлерге әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) және олардың телнұсқаларын беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрінің әскери басқармасының жергілікті органдарымен ұсынылады.

Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелерін беру Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: астанада, республикалық маңызы бар қалалар мен облыс орталықтарында – 20 жұмыс күні, басқа елді мекендерде – 30 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағазда.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – запастағы офицерлерге әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) және олардың телнұсқаларын берунемесе негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағазда.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Әскери билетті және олардың телнұсқаларын беру қызметімен қанағаттану 72,6%-ды немесе орташа 4,65 балды құрады.

12-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,5%	0,5%	5,0%	21,4%	72,6%
Сұхбаткерлер саны, N	1	1	10	43	146

Осы қызмет түрімен 201 сұхбаткерден жауап алынды. Сұхбаткерлердің түгелдей жуығы көрсетілетін қызметті Мемкорпорациядан (94%) алуға жүгінсе, ал қызметті алушылардың 25,4%-ы меморганға жүгінген.

Қызметті алушылар бәрінен бұрын қызмет көрсету мерзімдеріне наразылық танытты, қанағаттану деңгейі 4,56 балл.

«Өтінішті жазғаннан кейін және әскери билетті алғанша 4-5 ай уақыт өтті, бұл әскери комиссариаттың кінәсінен болды. Менің ұлым әскери билетсіз жұмысқа орналаса алмай жүрді», ШҚО; «Мерзімді 10 күнге дейін қысқарту керек, дайын құжатты ұзақ күтуге тура келеді», Павлодар; «30 күн – бұл ұзақ мерзім. Екі есе қысқарту керек», Павлодар. «Мерзімді қысқарту керек, 30 күн тым ұзақ», Атырау; «Осы көрсетілетін қызметтің мерзімі қысқартылса екен. Шамамен 2 айдай күттім», Ақтөбе облысы; «Мерзімін айтпаңыз, масқара! Неліктен осылай ұзақ күткенімізді мен түсінбедім, маған ешкім түсіндірмеді», ШҚО; «Әскери билетті жылға жуық күттім. Өтініш бергеннен кейін 3 ай өткен соң маған телефон соғып, билетті беру кешіктіріліп жатыр деп, маған уақытша анықтама берді», ШҚО; «Астанаға сұраным 14 күнде барады. Кеңес заманында Германиядан хат 5 күнде келетін! Ал әскери комиссариат бұл бөлек мемлекет. Оның өз тәртіптері мен мерзімдері бар, онда не үшін ҚР заңдары керек?!», ШҚО. Дегенмен, сұхбаткерлердің 67,8%-ы қызмет көрсету мерзімдеріне разы болды: «Құжаттар бір күн бұрын келді, бұл дегеніміз жақсы ғой», СҚО; «Бәрі керемет, 30 күннің орнына құжаттар 20 күннің ішінде дайын болды», СҚО.

Құжаттарды жинау және тапсыру үрдісі оңай әрі түсінікті болғандықтан сұхбаткерлердің 72,5%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,70 балды құрады.

«ХҚКО қызметкері маған сержанттардың өтініш жазу үлгісі берді, маған офицерлердікі керек болды. Мен уақытымды жоғалттым, кейін бәрін қайтадан жасадық», Павлодар; «ХҚКО қызметкері әскери комиссариатқа қате сұраным жіберіпті, нәтижесінде екі рет өтініш жазуға тура келді», Ақмола облысы; «Қызметті ресімдеу кезінде ХҚКО қызметкерлері атақты дұрыс көрсетпепті, осының салдарынан құжаттар қайтып келді, қайтадан тапсыруға тура келді. Үнемі ХҚКО қызметтерін қолданамын. Қызмет көрсету деңгейі өте жақсы. Тек осындай жалғыз оқиға орын алды», Ақтөбе; «Әскери билетті алуға құжаттарды ресімдеген қызметкерлердің біліктілігіне шағымданамын. Осының салдарынан процедура созылып кетті, бірнеше рет құжаттар қайтып келді. Тек ХҚКО басшысына жүгінген кезде ғана және оның тікелей араласуымен құжаттарымды алдым. Ақпан айында тапсырып, тамыз айында бірақ алдым», Ақтөбе облысы; «Қызметкерлердің біліксіздігінен ұзақ күтеміз. Басқа қызметкерге жүгінуге тура келді. Жалпы ХҚКО – мемқызметтер үшін қолайлы жер», Атырау; «ХҚКО мен әскери комиссариаттың арасында екі рет жүгірдім. Өтінішімді қайта жаздым, Астанадан сұранымды күттім», ШҚО; «ХҚКОда айғай-шу, кімге бірінші бару керектігін көрсететін көрсеткіштер жоқ», Атырау.

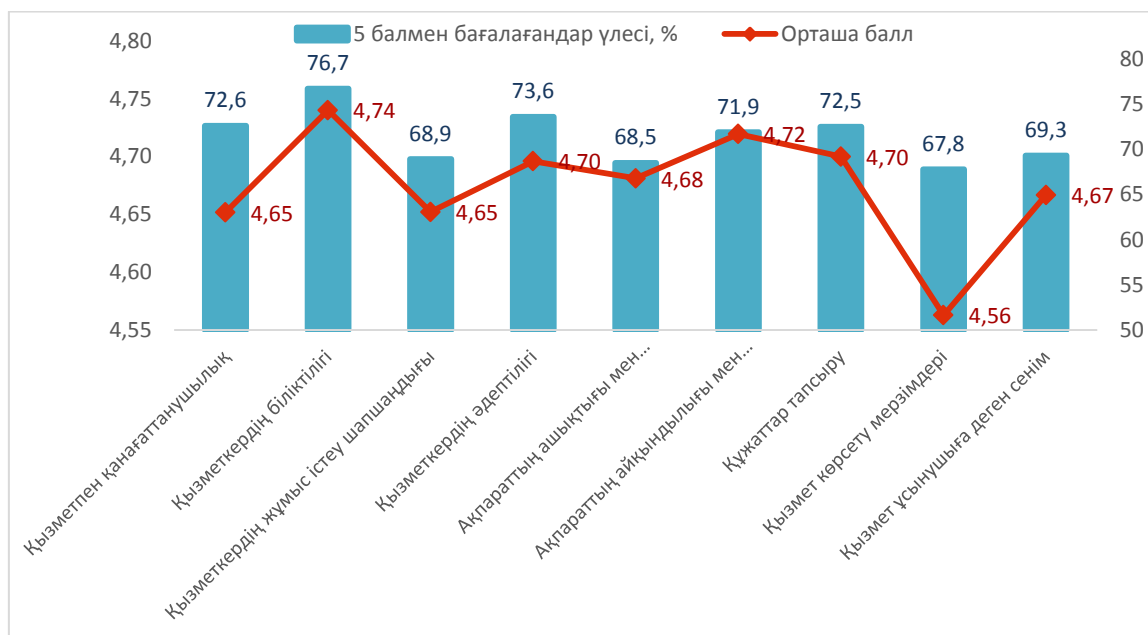
Қызметкерлердің біліктілігімен сұхбаткерлердің 76,7%-ы қанағаттанса, орташа баға 4,74 балды құрады. Қызметкерлердің әдептілігімен 73,6%-ы қанағаттанған (4,70 балл). Сұхбаткердің біреуі 2 балл қойды. Қызмет алушы ХҚКО қызметкерлеріне өзінің шынайылығын дәлелдеу үшін екі күн бойы 4 сағатын жоғалтқан: «ХҚКО қызметкерлерінің менің алаяқ емес екендігімді түсінулері үшін екі күн қажет болды, менің егіз бауырым бар, ол да сол күні ХҚКО жүгінген. Қолымда жеке куәлігім, құжаттарым болды!».

Көрсетілетін қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына сұхбаткерлердің 68,5%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,68 балды құрады. Ақпараттың айқындылығымен сұхбаткерлердің 71,9%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,72 балды құрады.

«Тізімде бір ғана құжат көрсетілмегені анықталды, ол құжатты сол жерде алуға болатыны жақсы болды», Астана; «Қызмет туралы әскери комиссариатта айтты, мені ХҚКОға жіберді», Жамбыл облысы; «Қызмет көрсетуді жетік білмейді, әсіресе

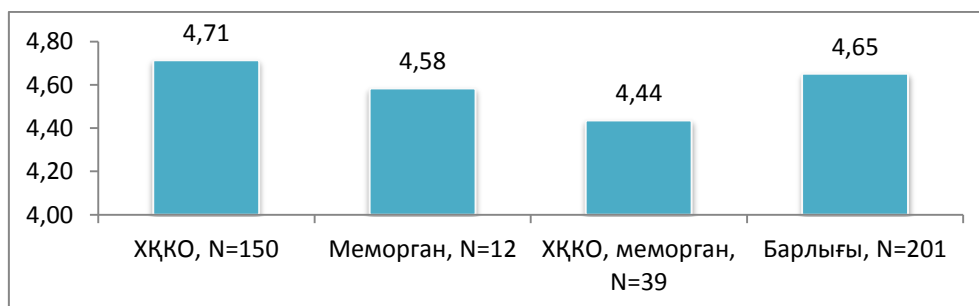
құжаттарға қатысты істерді»; «Алдымен Астана қ. ХҚКОдан алғым келген, бірақ маған ол жерде толық түсіндіре алмады. Өзімнің жеріме Көкшетауға баруыма тура келді, ол жерде бәрі дұрыс болды», Ақмола облысы.

17-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



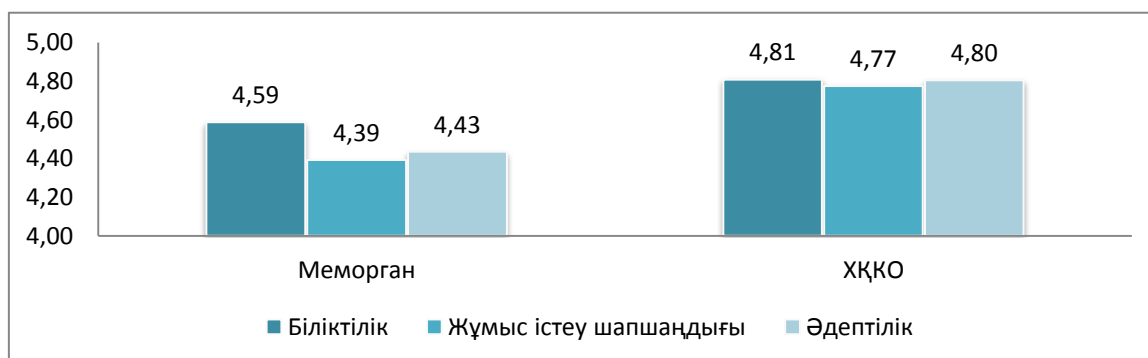
Төмендегі диаграммаға қарап, сұхбаткерлер меморганға қарағанда (4,58 балл) ХҚКО арқылы алған қызметтерді жоғары бағалағанын көреміз (4,71 балл). ХҚКО мен меморган екеуіне де жүгінуге тура келгенде бағалау 4,44 балға дейін төмендейді.

18-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл



Көптеген ескертулерге қарамастан, сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлеріне жылы шырайлы көзқарас танытады – меморганмен салыстырғанда берген бағалары жоғары.

19-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Сауалнама нәтижелері бойынша жауап алынған сұхбаткерлердің 69,3%-ы меморганға сенім артады (орташа балл 4,67). *«Меморганға қалай сенім арттамыз, егер олар маған конверттің ішіне таза, толтырылмаған әскери билетті салып қойса. Мен оларға қайта келіп, сол жерде толтырттым»*, Қарағанды облысы.

Жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну, бейресми сыйақылар беру оқиғаларын кездеседі (0,5%-дан). Ауызша түрде шағымдану үлесі 1%-ды құрады.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Сұхбаткерлер негізгі ұсыныстарға ең алдымен, қызмет көрсету мерзімдерін жатқызды. Осы көрсетілетін қызметтің нәтижелерін ұсыну мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастырған жөн.

Меморган қызмет көрсету процедураларына қатысты ХҚКО қызметкерлерінің сауаттылықтарын арттыруына шаралар қолдану керек.

Меморган қызметтерді көрсету кезінде әлі де болса цифрлық технологияларды тиімді қолданбайды.

Меморган айтарлықтай ашық емес әрі клиентке дұрыс бағдарланбаған, осы бағытта жұмыстар жүргізілуі тиіс.

8. Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелерімен көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдауды және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беруді көрсетілетін қызметті беруші жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі – 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі - Қазақстан Республикасы азаматының паспортына жазылған жапсырма қағаз, есепке қою туралы анықтама (еркін нысанда жасалған) немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Қызмет алушыға мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою қызметімен қанағаттану 79,6%-ды немесе орташа 4,73 балды құрайды. Осы қызмет түрі бойынша 21 сұхбаткерден жауап алынды.

13-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1,0%	0,0%	4,0%	15,4%	79,6%
Сұхбаткерлер саны, N	2	0	8	31	160

Сұхбаткерлердің 80,5%-ы құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті болуымен қанағаттанып, орташа баға 4,74 балды құрады. Елшіліктің жұмыс істеу кестесіне, кезекте күтуге қатысты мінеп-сынаулар кездеседі.

«Елшіліктің іші у-шу, абыр-сабыр. Кімге жүгіну керек екенін білмедім», «Елшілік ашылмай тұрып, кезекке тұруға тура келді», «Алдын ала жазылуға болмайды екен», «Елшілікте таңғы 6-дан кезекке тұрдым», «Көшеде кезекте ұзақ тұрдым», Өзбекстан; «Елшілікте құжаттардың көшірмесін жасай алмадым», «Елшімен аздап келіспей қалдық», «Өз кезегімізді көшеде күттік», «Көшеде ұзақ күттік», «Адамдар өз кезегін далада емес, ғимаратың ішінде күту керек», «Елшілік ғимаратының ауданын үлкейту керек, азаматтарды қабылдайтын тағы бір терезе ашу керек», «Белгілі күндері (бейсенбі) үлкен кезек болады, далада күтуге тура келеді. Мұны қалай да жөнге салу керек», «Елшілік қызметкерлері әдептілік танытып, күтушілерді ішке кіргізулері қажет», «Ешқандай қиындықтар болмады, бәрі көңілімнен шықты, барлығы тез орындалады, алдын ала қоңырау соқтық және т.б.», «Қызметкерлер жиірек қоңырауға жауап беріп, сөйлескен кезде сыпайылық танытса екен».

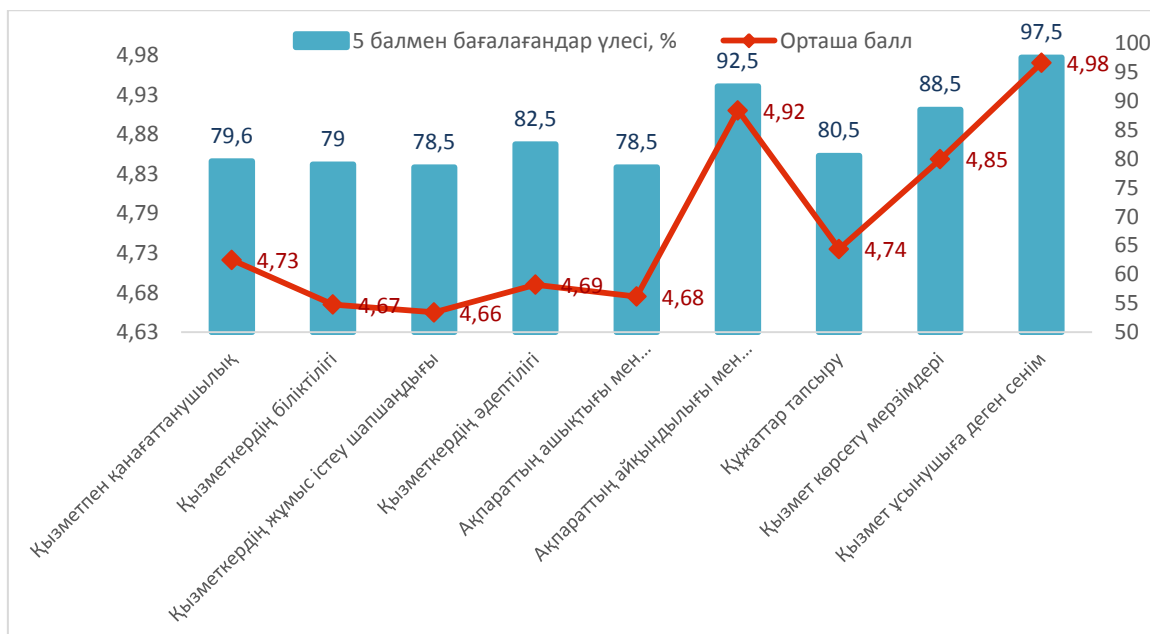
Қызметті алушылардың пікірлері бойынша ақпарат көбінесе айқын әрі түсінікті (4,92 балл, 92,5%), бірақ үнемі ашық әрі қолжетімді бола бермейді (4,68 балл, 78,5%).

«Сайтта аздап басқаша тізім берілген», «Елшілікте азаматтарға консультация беретін тағы бір қызметкер болу керек», «Сайтта қажет құжаттардың тізімі туралы ақпарат таба алмағандықтан елшілікке жүгінуге тура келді», «Елшілікке қоңырау соғу мүмкін емес», «Елшілік сайтын жақсарту керек», «Елшілік сайты ыңғайсыз, қандай құжаттар керек екенін білу үшін елшілікке баруға тура келді», «Телефонмен сөйлескенде елші тіркеуге тұруға қатысты барлық ақпаратты елшілік сайтынан қараңдар деп, телефон тұтқасын қоя салды», «Тіркеуге тұру жөнінде кеңес алу үшін елшілікке телефон соғу қиын болды», «Сайтта тіркеуге тұру үшін қажет құжаттар тізімінде фотографияның көлемі көрсетілмеген, елшіліктің электрондық поштасына хат жаздық», «Елшілік сайтында тіркеуге қажет құжаттар тізіміне қатысты нақты мәліметтерді жаңартып, дұрыс ақпараттары көрсету», «Елшілік қызметкерлері телефон қоңырауларына жиі жауап берулері керек», «Елшілік сайты былығып кеткен, тіркеуге тұруға қатысты ақпаратты таба алмадым. Елшілікке қоңырау соғып, телефон арқылы білуіме тура келді», «Елшілік қызметкері мұқият болғанын қалаймыз, осы қызметтің мақсатын дұрыс жеткізе біліп, қандай құжаттар керек екенін айтып әрі дұрыс толтыруға көмектессе», «Телефон арқылы сөйлескенде елшілік операторы тіркеуге тұруға қажетті құжаттар туралы толық ақпарат бермеді», «Қажет құжаттар жөнінде Франкфурттағы ҚР елшілігінің электронды поштасына жаздым, бірақ жауап келмеді», «Тіркеуге тұру үшін қандай құжаттар керек екенін білу үшін елшілікке қоңырау соқтым. Қоңырау соғу қиын болды, қызметкерлер сайттан алыңыз деді, сыпайылық танытпады. Сайтқа кірдім, бірақ таба алмадым».

Қызметкерлердің біліктілігімен сұхбаткерлердің 79%-ы қанағаттанып, орташа баға 4,67 балды құрады. Қызмет алушылардың 78,5%-ы қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына қанағаттанған (4,66 балл). Сұхбаткерлер қызметкерлердің әдептілігін жоғары 4,7 балмен бағалады (82,5%).

«Қызметкерлердің біліктілігін арттыру керек және азаматтармен жұмыс істеу кезінде әдептілік танытса екен», «Елшілік қызметкерлері әдептілік танытып, күтушілерді ғимарат ішіне кіргізулері тиіс», РФ. Осыған ұқсас пікірлерді басқа елде қызметтерге жүгінген сұхбаткерлерде білдірді.

20-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Көптеген сұхбаткерлер қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанған, олардың үлесі 88,5%-ды (4,85 балл) құрады. Дегенмен, қызметті алушылар бір рет жүгіну арқылы қызметке қол жеткізу және мүмкіндігінше елшілікке баруды болдырмаса деген тілек білдірді. Сұхбаткерлер арасында көрсетілген қызмет нәтижесін пошта арқылы алғандар да кездеседі. Сұхбаткерлер елшілікке есепке тұру үшін мобильдік қосымша жасауды ұсынады, оның өзінде тіркеуге алынғаны немесе тіркелмегендігін тексеруге мүмкіндік болу керек дейді.

«Парижге дейін біраз алыс жол жүруіме тура келді», «Басқа қаладан Оттаваға баруым керек болды», «Көптеген қызметтерді онлайн арқылы алғымыз келеді немесе өтініш беруді онлайн қылса, себебі елшілік басқа қалада орналасқан. Осы көрсетілетін қызмет бойынша бәрі көңілімізден шығады», «Қызмет бір рет жүгіну кезінде орындалса екен», «Қандай құжаттар керек екенін білдім, содан кейін пошта қызметімен жібердім, төлқұжат қосымша парақпен тез арада кері қайтты». Мұндай комментарийлер ҚР тыс жерде уақытша тұратын адамдарды консулдық есепке тұруға қатысты көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру қажет, тұрақты тұратын адамдарды – жартылай автоматтандыру керектігін білдіреді.

Көрсетілетін қызмет ерікті сипатқа ие, сондықтан қызметті алушылар осы қызмет туралы ақпараттарды жетік біле білмейді. Ең болмаса, ҚР Сыртқы істер министрлігінің веб-порталында елшілік тіркеуге электронды³ түрде тіркелуге болады, тіркелгендігі немесе тіркеуден шығарылғаны туралы хабарлама алады. Жоғарыда көрсетілгендей, қызметті алушылар қызметті пошта байланысы, электрондық пошта арқылы ала алады. Елшілік қызметкерлері азаматтармен келісімге баруға талпынады. *«Қызметті көрсету бойынша бәрі көңілімнен шығады, дегенмен елшілік тарапынан ҚР азаматтарына көбірек көңіл бөлсе екен. Тіркеуге тұру бекер болмаса екен», Греция; «Елшіліктегі қызметкердің жұмысы қатты ұнады, бәрі жылдам әрі тез»; Әзірбайжан.* Түрлі елдерде осы көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі ҚР шетелдік мекемелерінің жұмыстарын жоғары бағалады.

Жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну, бейресми сыйақылар беру оқиғалары кездеспейді. *«Тіпті білмеймін, бұл жерде қандай сыбайлас жемқорлық болмақ».*

³<http://mfa.gov.kz/ru/registration/index>

Көрсетілетін қызмет бойынша сенімділік деңгейі жоғары – 4,98 балл (97,5%). Шағымдану үлесі ауызша түрде 1,5%-ды құрады.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

ҚР шетелдегі мекемелерінде ортақ мәселелер өте көп. Кейбір жағдайларда ҚР елшіліктеріндегі қызметкерлердің әдептілік танытпауына байланысты көптеген наразылықтар бар.

Телефон қоңырауларына, хаттарға жауап беруге қатысты қиындықтар бар. Мүмкін, жиі қойылатын сұрақтарға автоматты түрде жауап беруші, сайтта сұрақ-жауап парақшасы қажет шығар. Елшілік қызметтің атқаратын жұмыстарында қызметті алушы өз сұрақтарына шұғыл жауап ала алатын шараларды қарастырған жөн.

Кезекті көшеде күтіп тұру да наразылық тудырды. ҚР тыс жерде уақытша тұратын адамдарды консулдық есепке тұруға қатысты көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру қажет, тұрақты тұратын адамдарды – жартылай автоматтандыру қажет.

9. Қайтып оралуға куәлікті ресімдеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелерімен көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беруді көрсетілетін қызметті беруші жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: жеке басты куәландыратын құжаттардың бірінің төлнұсқасы болған жағдайда – 2 жұмыс күні, жеке басты куәландыратын құжаттардың бірінің түпнұсқасы болмаған жағдайда – 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – қайтып оралуға куәлігі, немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі – қызмет алушылар) ақылы түрде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қайтып оралуға куәлікті ресімдеу қызметін көрсету сапасымен қанағаттанушылық 4,83 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі –86,1%-ы. Бұл қанағаттанушылығы өте жоғары қызметтердің бірі.

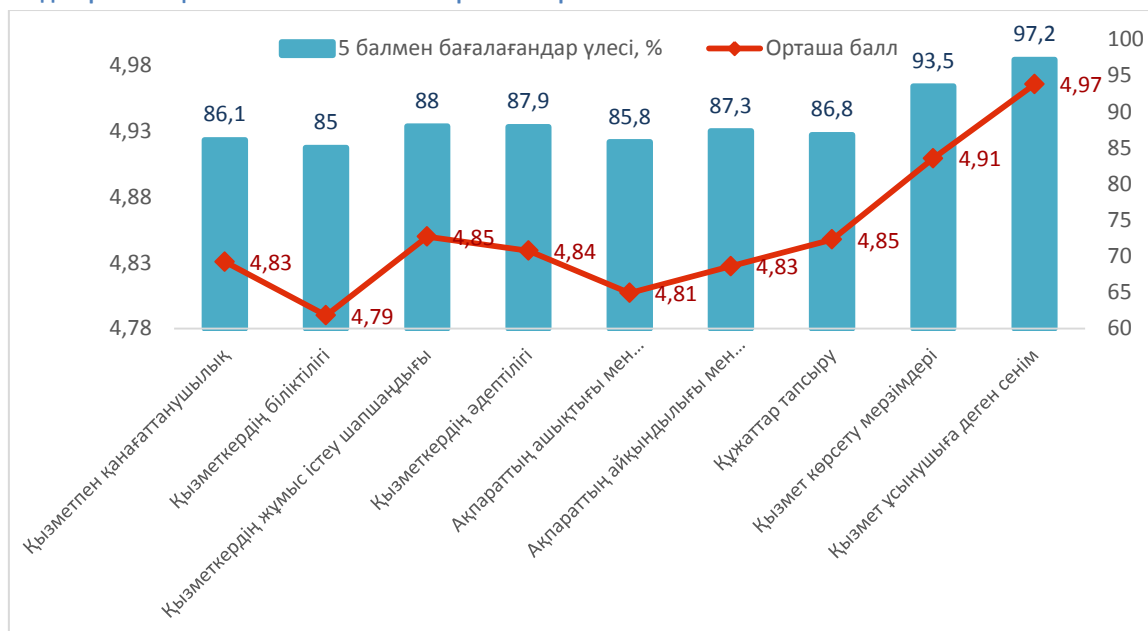
14-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,5%	2,0%	11,4%	86,1%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	4	23	173

Барлығы 201 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды. Барлық сұхбаткерлер қызметті шетелдегі мекемелерден алды, қызмет автоматтандырылмаған.

Қызметті алушылардың барлығы дерлік қызметтің көрсетілу мерзіміне разылық танытты - 93,5% (4,91 балл). Қызмет көрсетудің басқа да сапалық параметрлері бойынша қанағаттану жоғары - 4,8 балл (80% астам).

21-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Төменде көрсетілетін қызметтің сапасына, қызмет алу кезінде кездескен қиындықтар туралы айтқан сұхбаткерлердің мінеп-сынаулары келтірілген. Бұл қызмет сапасын жақсартуға септігін тигізуі мүмкін.

Ақпарат сапасы бойынша: «Ақпаратты толық жеткізбейді, мүмкіндіктерінше көмектессе ғой», «Кез-келген ақпаратты сол жерде компьютерде алсақ қой, әр мәселе бойынша қызметкерлерді текке алаңдатпай», «Азаматтарды ҚР заңнамалары туралы хабардар ету», «Жүгіну кезінде толық ақпарат бермеді. Көмектесуге ынта танытпады», «Елшілік сайтында құжаттар тізімі туралы ақпарат таппадым. Қызметті алу үшін елшіліктің өзіне бардым, маған сол жерде бәрін егжей-тегжейлі түсіндірді», «Қандай құжаттар тапсыру керектігін білу үшін елшіліктің өзіне бардым, телефон соғу мүмкін емес», «Консультация алу үшін 2 сағаттай кезекте тұрдым, дәл солай құжат тапсыру кезінде де кезекте ұзақ тұрдым. Сайтқа кірмедім, телефон соқпадым», «Елшілік қызметкерлері қарапайым сұрақтардың өзіне жауап бере алмады. Оларды көбірек үйрету керек», «Алғаш жүгіну кезінде-ақ қызмет көрсетулеріне көңілім толмады, нақты жауап бере алмады», «Қызметті алу кезінде толық ақпарат болмады».

«Құжаттар ұзақ дайындалды, мен бір ай Ташкентте тұрдым», «Бір ай күттік. Негізінде қиындықтар болған жоқ», «Қайту куәлігін алу үшін апта бойы күтуге тура келді», «Мен бұл қызмет тегін ұсынылады деп санадым. Қызмет ақысы қымбат. Бізде құжаттар жоқ болғандықтан, банкте төлем жасау үшін Белоруссия азаматын өтіндім».

«Басқа қаладан Пекинге келуіме тура келді, қиыны осы болды», «Басқа қаладан ҚР елшілігіне бару қиындық туғызды», «Елшіліктің жұмыс істеу кестесі қолайсыз,

құжаттар қабылдау уақыты аз және кезек үлкен», «Кезек көп, далада күттік», «Есікке ұзақ қоңырау соқтым, ішіне кіре алмадым». «Қызмет алу үрдісін жеңілдетсе екен», «Канададағы ҚР елшілік сайтын жаңарту керек (түсініксіз әрі ыңғайсыз), құжат қабылдау уақытын ұзарту керек».

Мынадай мінеп-сынаулар да бар: *«Консул сыпайылық таныту керек еді, маған жас балаша ұрысып тастады. Үйіме қатты қайтқым келгендіктен, мен үндемей тұрдым. Көмектескені үшін оған алғыс білдіремін».* (Қызметті аэропортта көрсеткен).

Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінудің сегіз оқиғасы орын алған (4%). Сұхбаткерлер сыбайлас жемқорлық туралы: *«Өмірдің қиын жағдайын тап болғандықтан, адамдар барлық таныстарына қоңырау соғады. Бірақ елші өзінің құзыреттігіндегі міндеттерді ғана атқара алады, одан аса алмайды», «Жылдам қызмет көрсеткендігі үшін қызметкерлер сыйақы бермек болдым, бірақ ол бас тартты».* Қызмет көрсету сапасына шағымдану өте сирек кездеседі – 0,5% (ауызша түрде).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы сұхбаткерлер көрсетілген қызметтерге разылық танытып, өмірдің қиын кезеңдерінде қол ұшын бергендері үшін алғыс білдіреді, дегенмен елшіліктегі кейбір қызметкерлердің әдептілік таныту қылықтарына назар аударған жөн.

ҚР азаматтарының хабардарлығын арттыру үшін түрлі құралдарды пайдалану.

Азаматтар өз елінен тысқары болғандықтан осы көрсетілетін қызметті тегін негізде ұсыну.

Мерзімдерді қысқарту осы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылықты айтарлықтай жақсартар еді. Ол үшін көрсетілетін қызметке жүгінген тұлғалардың азаматтығын анықтау үшін ҚР ІІМ ақпараттық жүйесіне қол жетімділікті қамтамасыз ету.

Стандарттарда қабылдауға алдын ала жазылуды қарастыру.

10. Салық төлеушілерді тіркеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Мемлекеттік кірістер комитетінің аудандар, қалалар және қалалардағы аудандар бойынша, арнайы экономикалық аймақтар аумақтарындағы аумақтық органдары арқылы көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету және нәтижені беру қызмет көрсетушімен, Мемкорпорация арқылы, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі – 3 жұмыс күні ішінде.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: тіркеу есебінен шығару туралы салықтық өтінішті қабылдағанын растайтын құжат немесе тіркеу есебінен шығару туралы салықтық өтінішті қабылдаудан бас тарту туралы құжат.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін түрде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Салық төлеушілерді тіркеу қызметін көрсету сапасымен қанағаттану 4,69 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттан сұхбаткерлердің үлесі –74,6%-ы.

15-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	1,0%	4,0%	20,4%	74,6%
Сұхбаткерлер саны, N	0	2	8	41	150

Барлығы 201 сұхбаткер сұрақтарға жауап берді. Олардың басым бөлігі меморганға жүгінген – 74,6%. Сұхбаткерлердің 18,4%-ы Мемкорпорацияға жүгінген. Шамамен 6%-ға жуығы ХҚКОдағы Egov.kz аймағында және осындай үлесі Egov.kz веб-порталында алған. Қызмет автоматтандырылған. Қызмет алушылардың 41,5%-ы осы қызмет түрін үйде немесе жұмыс орнында онлайн түрінде (электрондық түрде) алуға мүмкіндіктері бар. Дегенмен, басым бөлігі Салық комитетіне жүгінеді. Оның екі себебі бар: 1) онлайн тіркелу мүмкіндігі туралы білмеу; 2) сайт интерфейсі қиын әрі түсініксіз – «Жалғыз өзім жұмыс істей алмаймын. ХҚКО қызметкерлері көмектескені жақсы. Бірақ оларды ұзақ күту керек, шақыруың керек. Себебі олар келушілердің жұмысын өздері атқарады».

Қызметті онлайн алғанда разылық танытты, бірақ интерфейстің нашар екенін айтты: «Бәрі түсінікті емес, достарыма қоңырау шалдым. Нәтижесінде үйде отырып-ақ ЭЦҚ тіркелдім, керемет!».

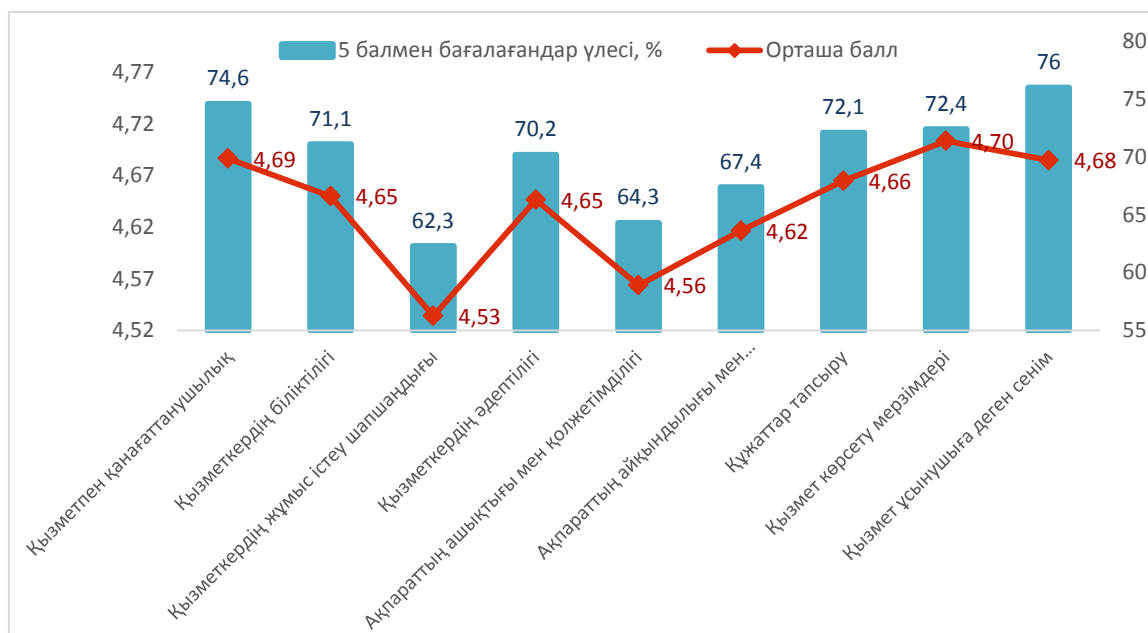
Көбісін ақпараттар сапасы қанағаттандырмайды. Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына 64,3%-ы қанағаттанған, орташа 4,56 балл. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына сұхбаткерлердің 67,4%-ы толық қанағаттанған (4,62 балл).

Зерттеу нәтижелері бойынша сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 72,4%-ы қызмет көрсету мерзімдерін, құжаттарды жинау мен тапсыру процесін 72,1%-ы жоғары бағалаған.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 71,1%-ы жоғары бағалады (4,65 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 70,2%-ын қанағаттандырды, қанағаттану деңгейі - 4,65 балл. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің

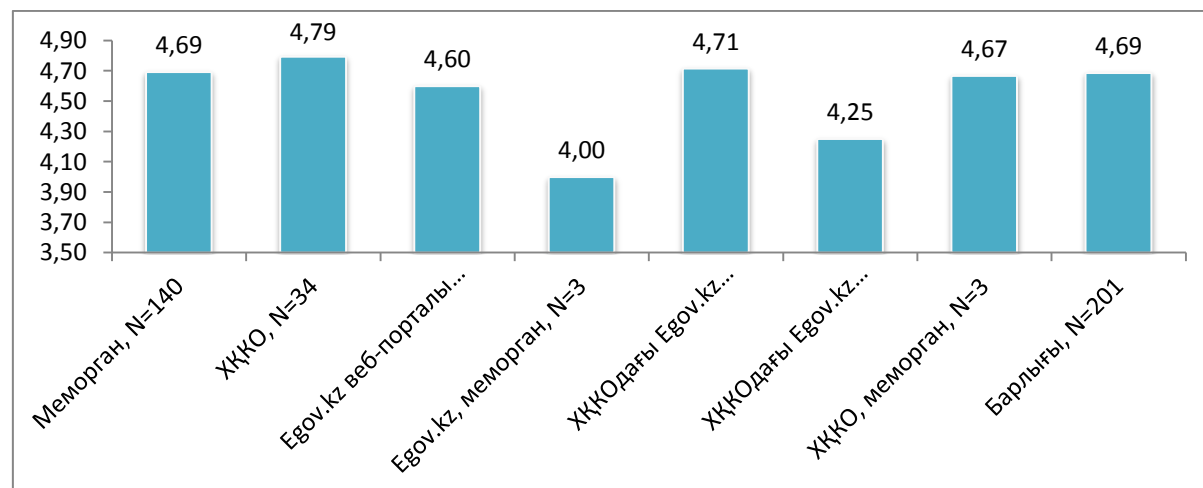
62,3%-ы (4,53 балл) қанағаттанды. Сұхбаткерлердің 76%-ы қызмет алушыға сенім артады, орташа баға 4,68 балды құрады.

22-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



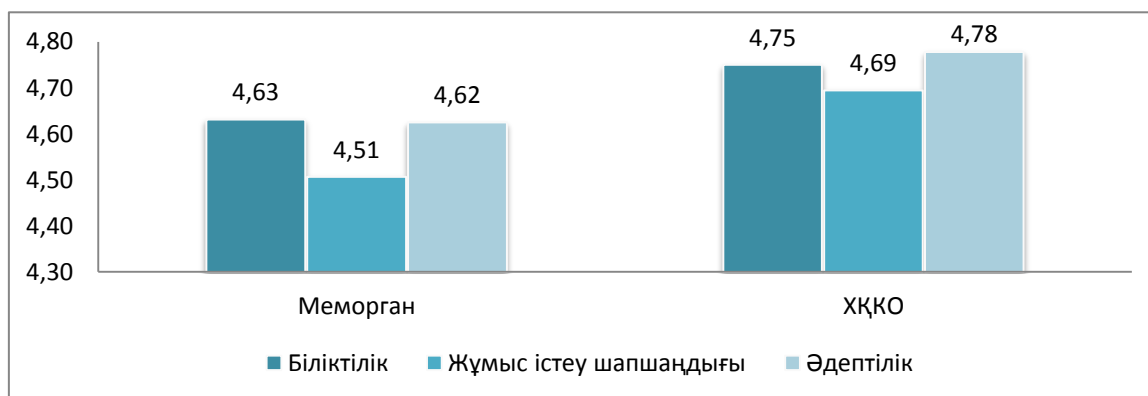
Меморганмен салыстырғанда ХҚКО жүгіну кезіндегі қанағаттану жоғары – 4,9 балл. egov.kz веб-порталы арқылы қызметті өз бетімен алған 10 сұхбаткермен (4,6 балл) салыстырғанда ХҚКОдағы egov.kz аймағында көрсетілген қызметті алған 7 сұхбаткер қызметті бағалаған (4,71 балл). Сонымен қатар олар тағы меморганға жүгінетін болғанда (4 сұхбаткер) қанағаттанушылық 4,25 балға дейін төмендеді.

23-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл



Қызметті алушылар меморган қызметкерлеріне қарағанда ХҚКО қызметкерлеріне көбірек разылық танытты.

24-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Қызмет алу кезінде сыбайлас жемқорлық қауіпі жоқ. Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінудің төрт оқиғасы орын алған (2,0%). Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 2,5%. Шағымдар үлесі ауызша түрде орын алған.

Құпия сатып алушы техникалық кемшіліктердің салдарынан қиындықтарға тап болған: «Салық төлеушіні тіркеу кезінде техникалық кемшіліктер орын алды (операциялық залда жүйе істемеді, 50 минуттан артық күтуге тура келді), ХҚКО қызметкерлерінің дерекілік танытуы, электрондық кезектің сақталмауы (көптеген қызмет алушылардың кезек номерлері 20 минут өткеннен кейін бір столға көрсетілді, содан кейін оларды басқа қызметкерлерге қайта жіберу үшін осы адамдар қайтадан тірі кезекке тұрды). Қазпошта кассасында өте үлкен кезек. Отыратын бос орын жоқ, іші қапырық». Астана қаласының Алматы аудандық Мемлекеттік кірістер басқармасы 2018 жылдың салықтарын төлеуге келген салық төлеушілерге шамалары келмеді. Сонымен, осы қызметке қатысы жоқ мәселе анықталды, яғни көптеген салық төлеушілердің салық төлеудің басқа да тәсілдерін қолдана білмеуі немесе қолданғылары келмеуі (қызметтер ақысын төлеу терминалдары, интернет-банкінг, банктердің ЕАКҚК).

Алматы қаласының құпия сатып алушысы осы қызметке қатысты мыналарды атап көрсетті: «Өкінішке орай, қызмет көрсету стандарты сақталмайды: Түркісіб ауданындағы Салық комитетінде тіркеуден бас тартып, ХҚКОға жіберді (бұл кезде сұрақтарға дұрыс жауап берді, хабарлама нысанын толтыруға көмектесті, нені толтыру керек екенін түсіндірді). ХҚКОда жеке куәлік ескі үлгіде болғандықтан ЭЦҚ беруден бас тартты, флешкамен келіңіз деді. ЖК ашу турады хабарлама жіберу ХҚКО қызметкерінің көмегінсіз мүмкін емес, интерфейс түсініксіз, өзім жасап көремін деп көп уақытымды жоғалттым. Сонымен үш рет келуіме тура келді (Салық комитеті, ХҚКО, ХҚКО), бұрындары салық комитетіне барып, бәрін ресімдеп, сол жерде бірден патент ашуға болатын, ал қазір тағы салық комитетіне барып, патент аштым».

Қызмет көрсету сапасы туралы сұхбаткерлердің комментарийлері:

«Өзіне өзі қызмет көрсету аймағында кезек көп, үнемі компьютер жұмыс істеме қалады, бәрі жұмыс істеп тұрғанда қызметкерлер жетіспей қалады», «Бір үстел тұр, бір компьютер. Дерекілік танытқан бір қызметкер қажет ақпаратты білмейді», Маңғыстау облысы; «Телефон арқылы консультация алу қиын, телефон арқылы консультация алу көп қиындық туғызады», «Салықты төлегені туралы ақпарат 3

күннің ішінде емес 1 к.н ішінде өңделуі тиіс деген талап-тілегім бар. Салықты төлеп, оның түсуін 3 күн күтіп отырамыз», Жамбыл облысы; «Кезек, қызметкерлер жылы шырай танытпайды, компьютерлер ескірген, қызметкерлер саны аз», Астана; «Қызмет көрсетулері сұмдық, қызметкерлер біліксіз. Мен келген кезде жүйе істеме қалды. Содан кейін бір қызды күттік. Ол келгенде қызметкерлер өзара жұмысқа қатысы жоқ әңгіме айта бастады. Осының барлығы клиенттің көзінше болды», «Өтінемін сіздерден, бірінші қабаттағы турникетті алып тастаңыздар. Мамандар 2 сағат сайын астына түседі. Еш өзгеріс болмайды, мәселеміз бірінші қабаттағы деңгейде қалады», Ақтөбе; «ХҚКО мамандары қос тілде еркін сөйлеу керек», ШҚО; «Серверлердің жұмысын реттеу керек, кейде бағдарламалар жұмыс істемей қалады», Алматы; «20:00 кейін жүгінуге болатындай кезекшілер болса екен, тым болмаса 23:00ге дейін қызмет көрсетсе», Жамбыл облысы; «Ақпараттық жүйе ақсап жатыр, тәртіпсіздік – мәліметтер басқа жерге кетуі мүмкін», Астана.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызмет сапасымен қанағаттану айтарлықтай жоғары емес.

Ақпараттандыру нашар жолға қойылған, қажет ақпаратты табу қиын, сайтта ақпарат түсініксіз, төрешілдік тілмен жазылған, қарапайым халық берілген ақпаратты дұрыс түсінбейді. Сондықтан сайт интерфейсін жақсарту керек, яғни кез-келген адам сайтқа кіріп, тіркелу үшін не істеу керектігін білетін болу керек. Схемалар жасау. Онлайн тіркелу мүмкіндігі туралы көбірек хабарлау.

Құжаттарды онлайн тапсыру кезінде жиі техникалық қателіктер орын алады, сондықтан сайт пен сервердің жұмысына көңіл бөлу маңызды.

e-gov.kz аймағына көп қызметкер бөлу. e-gov.kz аймағында консультация беретін салық комитетінің қызметкерін бөлу, ол Салық комитетінің онлайн-қызметін ұсыну туралы сұрақтарға жауап әрі ақыл-кеңес береді.

Салық органы қызметкерінің міндетіне өтініш берушіде ЭЦҚ болған кезде Салық комитетінде өзіне өзі қызмет көрсету аймағында «Салық төлеушіні тіркеу» қызметін ресімдеуге көмектесу міндетін жүктеу.

11. Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Министрліктің Мемлекеттік кірістер комитетінің аудандар, қалалар мен қалалардағы аудандар бойынша, арнайы экономикалық аймақтар аумақтарындағы аумақтық көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру қызмет көрсетушімен, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі қайтару түріне байланысты ерекшеленеді – 15 күннен бастап 180 күнтізбелік күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде. ҚҚС асып кеткен сомасын есепке жатқызу мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі болып табылады. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны электрондық және/немесе қағаз түрінде болады.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару қызметін көрсету сапасымен қанағаттану 4,64 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 69,7%.

16-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	0	8	52	140
Сұхбаткерлер саны, N	,5%	0,0%	4,0%	25,9%	69,7%

Барлығы 201 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды. Сұхбаткерлердің жартысынан көбісі меморганға жүгінген (71,1%). Қызмет ішінара автоматтандырылған. Сондықтан сұхбаткерлердің жартысы «электрондық үкімет» порталы арқылы (51,7%) жүгінсе, 5,5%-ы Egov.kz аймағы арқылы өтініш берген.

Қызметті алушылардың 55,2%-ы осы көрсетілетін қызметті үйде немесе жұмыс орында онлайн (электрондық түрде) арқылы алу мүмкіндігіне ие. Сұхбаткерлер көрсетілетін қызметті әрі нәтижені онлайн алу мүмкіндігі бола тұра, меморганға қосымша баруға тура келетін қажеттіліктерді атап көрсетті.

Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен 75,8%-ы қанағаттанған, орташа 4,76 балл. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына сұхбаткерлердің 78,8%-ы толық қанағаттанған (4,75 балл). Құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен шамамен осындай деңгейде қанағаттанған – 4,76 балл (77,4).

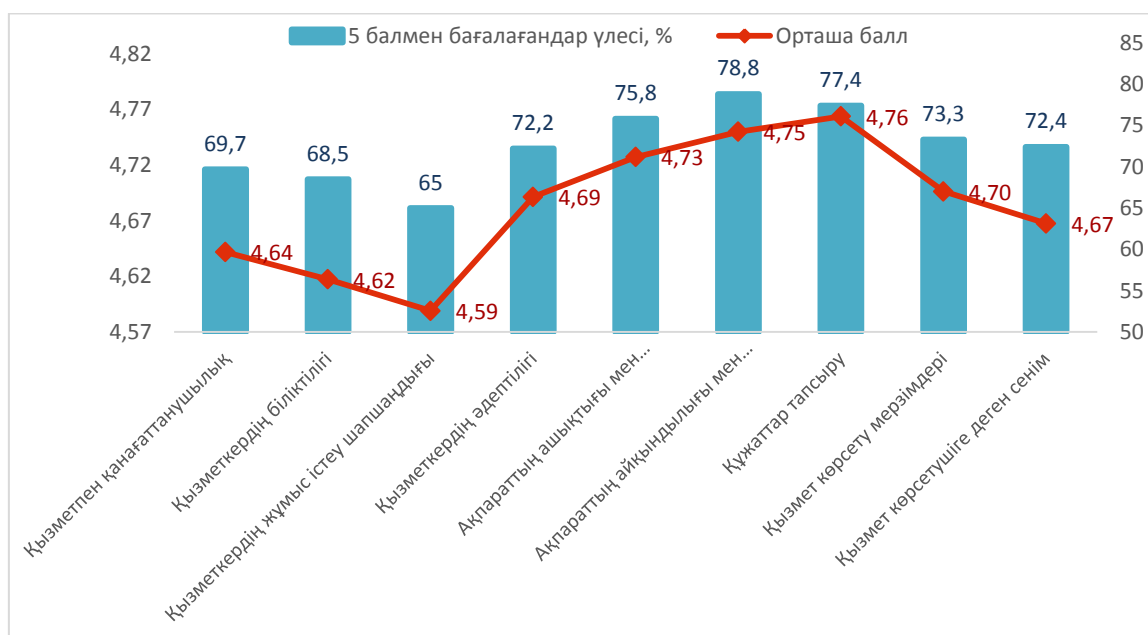
Көрсетілетін қызметті алушылар қызмет көрсету мерзімімен аз қанағаттанған – 4,7 балл (73,3%). *«Өтінішті қарастыру үшін 144 күн бөлінеді, дегенмен мерзімнен бұрын жабады. Бірден тексермейді, аяғына қарай болды. Себебі органдардың барлығы жауап беруге үлгермейді», Астана; «Барлығы баяу жасалады әрі түсініксіз», Астана; «Кезікпе тексерістің салдарынан кідіреді. Пирамида үнемі адал бола бермейтін мердігерлерді анықтайды», «ҚҚС қайтару мерзімі ұзақ (180 күн) – қысқарту керек!», Атырау; «Тексеріс ұзақ болады, 2,5 немесе 3 ай уақыт кетеді», «Мәселенің барлығы жылдың соңында пайда болады, өйткені бюджетте ақша жоқ деген нәтиже келеді. Ал бізге салықтарды төлеу керек», Жамбыл облысы; «Процедураны тездету керек, қысқартқан жөн, ұзақ», «Мерзімді қысқарту», «Көрсетілетін қызмет мерзімін қысқарту мүмкіндіктерін қарастыру», Астана; «Бюджеттен қаржыны қайтару мерзімі бұзылғанмен, мемлекетпен соттаспаймыз ғой», ШҚО; «Компьютерлер үнемі істемей қалады, өте баяу жұмыс істейді», Қарағанды облысы.*

Қызметті алушылар қызметкерлердің жұмыстарына көңілдері толмайды. Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 68,5%-ы жоғары бағалады (4,62 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 72,2%-ын қанағаттандырды, 4,69 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы сұхбаткерлердің 65,0%-ын қанағаттандырды (4,59 балл).

«Бәлкім мемлекет көп нәрсені ойлап шығарғандықтан болар, қызметкерлердің білімі жетіспейді», «Қызметкерлер өз білімдерін шыңдап, заңнамаларды терең меңгеру қажет», «Қазақ тілінде сөйлейтін қызметкерлер аз», «Қызметкерлердің жұмысын

тездету керек, баяу жұмыс істейді», «Қызметкерлер дұрыс түсіндіре алмайды, өз қызметін жетік меңгермеген», Астана; «Біржақты қатынастары ұнамады, көмектесуге мүдделі емес», Тараз.

25-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет сапасымен қанағаттану деректер массивін талдау кезінде қызмет алу орнына байланысты ерекшеленуі мүмкін. «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүгінген кезде қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі арта түседі – 4,77 балл. Меморган арқылы жүгінген кезде қанағаттану – 4,64 балл. Сонымен қатар сұхбаткер веб-портал мен меморган арқылы жүгіну кезінде қанағаттану бұдан да төмен бағаланды – 4,47 балл.

17-кесте. Қызмет алу орындарымен қанағаттанушылық, орташа балл

ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=10	5,00
Egov.kz (elicense.kz) веб-порталы, N=48	4,77
Меморган, N=88	4,64
Egov.kz, меморган, N=55	4,47
Барлығы, N=201	4,64

Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінген бір оқиға орын алған (0,5%). Дегенмен, қызмет көрсету сапасына шағымданулар болғаны анықталды – 5,5%, оның ішінде жазбаша түрде – 4,0% және ауызша түрде – 1,5%. Сұхбаткерлердің 72,4%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,67 балды құрады.

Көрсетілген қызметтер бойынша сұхбаткерлердің комментарийлері:

«Айырмашылық себептерін және ҚҚС қайтарудан бас тарту себептерін толық жазып көрсетсін, сондай-ақ кезікпе тексерістерді қолма-қол жүргізсін», «Ақпарат ашық әрі айқын емес, ҚҚС қайтару мүмкін емес, соған қарамастан ештеңені дәлелдемейді», «Заңнамалар дұрыс жасалмаған, екі түрлі», Маңғыстау облысы; «Нұсқаулықты түсінікті қылып жасау, нұсқамалық жүргізу керек», «Қызмет алушылар үшін

консультация беретін мүмкіндікті арттыру қажет», Астана; «Барлығын бірден анық әрі нақты айтпайды, 100 рет телефон соғып, сұрауға тура келеді», Түркістан облысы. «Бағдарламалар істемей қалады, қағаз түрінде апарамыз, содан кейін тағы қайтадан жасаймыз», «Мердігерлер ұятқа қалдырады, құжаттарды уақытында әкеліп бермейді», Атырау облысы; «Өтінішті электрондық түрде беру керек екен, дегенмен қосымша құжаттарда қағаз түрінде әкеліп беру керек», Жамбыл облысы; «Құжаттар саны көп, оның жартысы қажет емес. Құжаттар санын қысқартқан дұрыс», Астана; «Құжаттар тізімін қысқарту керек», Алматы; «Шетелдіктермен жұмыс істейміз, халықаралық компания, валюта доллармен. Сондықтан қосымша құжаттарды ұсынамыз», Атырау облысы; «Мен ҚҚС алғаш ұшырасып отырмын, сондықтан барлық құжаттармен жұмыс істеу аздап қиындық тудырды», ШҚО; «Заңның бір тармағын біз екеуіміз екі түрлі түсінеміз, шатаспау үшін бәлкім заңды қайта қарастыру керек шығар», Түркістан облысы. «Алдымен ҚҚС қайтарады, содан кейін оны кейін қайтаруда талап етеді, енді оны өсім пұлмен қайтару керек», Маңғыстау облысы.

«Олар өздерінің актілерін негізге ала отырып, ҚҚС қайтарады, кейін өсім пұлмен бірге қайта қайтаруды талап етеді. Сонда біз оларға қалай сенуіміз керек?», Маңғыстау облысы, «Электронды шот-фактура қолданатын жеткізушілерге жасалатын кезікпе тексеруді алып тастау керек. Актімен келісімсіздік болғанда қол қоймаймыз, шағымдану мүмкін емес. Есептеме (пирамида) бойынша айырмашылық болатын болса, онда барлық жеткізушілермен міндетті түрде кезікпе тексеріс жүргізіледі. Осының салдарынан белгіленген мерзім сақталмайды», «180 күннің ішінде құжаттарды жинау керек, егер үлгермесек, онда өсімпұлдар төлейміз», Жамбыл облысы; «Біз келіспейтін тұстар бар. Негізгі мердігермен кезікпе тексерістерді бізсіз жүргізіңіздер, біздің наразылық ескерілмейді. Салықшылар тарапынан дұрыс қарым-қатынас көрсетілмейді», Атырау облысы; «Қайтару кезінде тексеріс міндетті. Барлығы ұйым бухгалтериясына байланысты, бәрі дұрыс болса, заңдармен негізделсе, онда тексеріс жылдам өтеді», «Кезікпе тексерістер процедураны тежейді», Атырау облысы.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Осы көрсетілетін қызмет бойынша қанағаттану орташа деңгейден төмен. Қызметті алушылардың қанағаттанушылығы түрлі себептерге байланысты төмендейді. Олардың арасында ең негізгілері: қызмет көрсету мерзімдері, қызметкерлердің біліктілігі мен жұмыс істеу шапшаңдығы. «ҚҚС мәселесіне қатысты тексеріс сапасыз жүргізіледі, ҚҚС дәлелсіз бас тартады. ҚҚС қайтарған кезден біраз уақыт өткен соң басқа қызметкер келіп қайтару қате болғанын, бюджетке ақшаны өсімпұлмен қайтаруды хабарлайды. Осындай оқиға әр тоқсан сайын орын алады» (Ақтау).

Сұхбаткерлердің пікірлерінше, осы көрсетілетін қызмет процедурасы аяғына дейін дұрыс жасалмаған. Сұхбаткерлер қаншама қажеті жоқ құжаттарды көрсетті. Қызметті онлайн ала отырып, қағаз түрінде құжаттарды апару үшін меморганға бару керек болады. Қызметті алу процедурасын ретке келтірген жөн немесе қызметті алушыларға осы көрсетілетін қызметтің қолжетімді бизнес-үрдісін жасау керек. Қандай жағдайларда қандай әрекеттер жасау керектігін көрсету керек.

12. "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері", "Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері", "Қазақстан Республикасының спорт шебері" және "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы" спорттық атақтарын және "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы", "Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы", "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер", "Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер", "Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы", "Жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі", "Ұлттық спорт төрешісі" біліктілік санаттарын беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Министрліктің Спорт және дене шынықтыру істері комитетімен көрсетіледі.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру Мемкорпорациямен, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 30 күнтізбелік күн.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: спорттық атақты беру туралы куәлік, біліктілік санатын беру туралы куәлік немесе спорттық атақты, біліктілік санатын беру туралы бұйрықтың көшірмесі немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері» спорттық атақтарын, басқа да біліктілік санаттарын беру мемлекеттік қызмет көрсету сапасымен қанағаттану 4,74 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 78,1%.

18-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	6	37	157
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	,5%	3,0%	18,4%	78,1%

Барлығы 201 сұхбаткерден жауап алынды, оның 90%-дан астамы қызметті Мемкорпорация арқылы алғандар. Сұхбаткерлердің 6%-ы қызметті онлайн – «электрондық үкімет» веб-порталы немесе ХҚКОдағы Egov.kz аймағы арқылы өздері алған. Сұхбаткерлердің 8%-ы меморганға жүгінген.

Қызмет ішінара автоматтандырылған. Қызметті алушылардың тек 20,7%-ы үйде немесе жұмыста осы қызмет түрін онлайн алу мүмкіндігіне ие (электрондық түрде).

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына сұхбаткерлердің 86,1%-ы қанағаттанған, орташа 4,82 балды құрайды. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына сұхбаткерлердің 87,1%-ы толық қанағаттанған (4,83 балл).

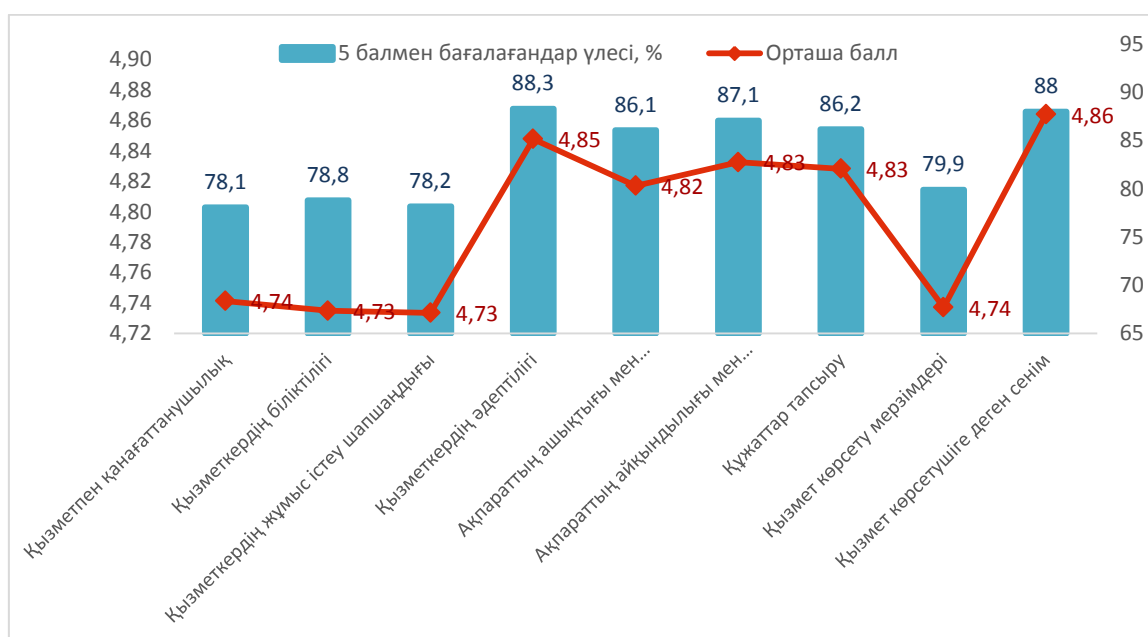
Қызмет көрсету мерзімімен қызметті алушылар аз қанағаттанған – 4,47 балл деңгейінде (79,9%).

«Спорт атақтарын беру мерзімдеріне қатысты тағы бір мәселе, спорт шебері атағын алу үшін ол екі ай ішінде құжаттарды тапсыру керек, бұл өте аз мерзім, адам Қазақстан чемпионатынан келді делік, ол бірден Азия чемпионаттарына дайындықты бастап кетеді, оның жаттықтырушысында құжаттарды тапсыруға уақыт болмайды» (Астана); «1 ай деген ұзақ мерзім, осы қызметті алу мерзімін қысқартқан жөн», Павлодар облысы; «Ай күту керек дейді, кейде ертерек болып қалады, алдымен дайын туралы смс хабарлама келеді», Астана.

Көрсетілетін қызметтің қанағаттанушылығымен қызметкерлердің біліктілігі мен жұмыс істеу шапшаңдығы арақатынас орнатады. Қызметкерлердің біліктілігін 4,73 балл деңгейінде бағалады (78,8%), жұмыс істеу шапшаңдығы – 4,85 балл (78,2%). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 88,3%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,85 балл деңгейінде.

«Қызметкерлердің аз ғана бөлігі құжаттар тізімі туралы біледі», Алматы; «Қызметкерлер біліксіз. Қызметкерлер спорт атақтарын түрлері бойынша нақты айта алмайды, сауатты консультация бере алмайды», «Бір айдан келіп, қайда жібергені туралы сұрай бастадым. Олар басқа жерге жіберіп қойыппыз дейді. Қайда керек, сол жерге жіберіңдер. Ал олар болса: қайда жіберу керек? - деп сұрайды. Сосын аға маманды шақырттық. Сол кездің өзінде құжаттарды қайда жіберу керектігін білмеді. Жалпы, үш-төрт рет барлық инстанцияларға жіберді. Соңында бұл құжаттар баратын жерін тапты, әйтеуір», «Ұлттық командада 3 жыл болғаным туралы анықтама талап етті, ол стандартта көрсетілмеген», «ХҚКО қызметкерлері құжаттарды меморганға дұрыс тапсырмаған, сондықтан 3 ай тентіреп жүріп, жаңа құжаттар топтамасын жинауға тура келді», Астана.

26-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Көрсетілетін қызметті алу орнына байланысты қызметті алушылардың қанағаттанушылығы өзгереді. Бірақ оларды салыстыру үшін мәліметтерді жеткіліксіз.

19-кесте. Қызмет алу орындарымен қанағаттанушылық

ХҚКО, N=174	4,76
ХҚКО, меморган, N=10	4,60
ХҚКО, Egov.kz аймағы, N=1	4,00
ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=4	4,50
Egov.kz веб-порталы, меморган, N=1	5,00
Веб-портал, ХҚКО, N=6	4,83
Меморган, N=5	4,40
Барлығы, N=201	4,74

Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, тамыр-таныстарының көмегіне жүгінген бір оқиға орын алды (0,5%). Қызмет көрсету сапасына ауызша түрде шағым жасалған – 1,0%. Сұхбаткерлердің 88,0%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,86 балды құрады.

Аталған қызмет түрін көбінесе спортшылардың өздері алмаған, спорт ұйымдарының әдіскерлері немесе жаттықтырушылар жүгінген. Жеке тамыр-таныстардың көмегіне ешкім жүгінбеген әрі ешкім бейресми сыйақы бермеген. Жоғарыда көрсетілген мәселелермен қатар, атақ беру, санаттар туралы ақпараттардың жетіспеушілігін көрсетті *«40 пайызы атақ беру туралы білмейді», «жаттықтырушылар қандай санат екенін білмейді».*

Осы көрсетілетін қызметтің процедурасы жетік ойластырылмаған, түзетулерді талап етеді. Осы көрсетілетін қызметке байланысты қызметті алушылардың көптеген талап-тілектері бар:

«Көрсетілетін қызметтер тізімінде «Белбеу күресі» деген спорт түрі болмады. Басқа күрес түріне, яғни «қазақша күреске» өтініш беруге тура келді. Негізінде бір спорт түрін басқа спорт түріне ауыстыру - өрескел қате, бірақ бізде таңдау болмады», Шымкент; «Әрбір спортшыға жеке өтініш толтырып, барлық құжаттарды жинау керек, ал Астанада бір қағазға барлық спортшылардың аты жазылған жауап келеді. Сондықтан құжаттар тапсыруды жеңілдетсе екен», Алматы; «Спорт шебері атағын беру туралы өтініш нысанын бермеді», Павлодар облысы; «Спортшы ұлттық команда тізімінде 3 жыл болу керек, бірақ бұл туралы стандартта жазылмаған, ҚР еңбек сіңірген жаттықтырушысы деген өтінішті беру кезінде заңмен осындай қарама-қайшылықтар кездесті (спорт комитеті талап етті)», Астана; «Өзінің спортшылары үшін разряд беруге жаттықтырушылардың өтініш беруіне қойылған тыйымды алып тастау керек», қарағанды облысы; «Атақтарды беру кезінде санаттарға жеке бөлу – шебер, ХДСШ, СШҰ және спорт түрін біріктірмей, әрқайсысын жеке-жеке бөлу керек», БҚО; «Құжаттарды қаңтар айында тапсырдым, 4-5 айдан кейін бірақ алдым. Неліктен кешіктіргендерін түсінбедім. ХҚКО жүгінген кезде спорт комитетімен келісімнің жоқтығымен үнемі кейінге қалдырып отырды», Астана; «Тілегім: әр спортшыға жеке өтініш бланкін толтырмай, бір құжаттар топтамасымен барлық спортшыларға бір бланк арқылы бір ғана өтініш беру», Алматы; Астана; «СШҰ ресімдеу кезінде бізді Спорт басқармасына жіберді. Бізді Мәдениет және спорт министрлігіне жіберулері керек екен», «Спорт комитеті мәр басуды ұмытып кетіпті, сол үшін бізге құжаттарды қайтарып берді», Ақтөбе; «Бұл қызметті ХҚКО көрсетпеу керек», Астана; «Спортшылармен жеке айналысу керек», Павлодар облысы.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Осы көрсетілетін қызмет процедурасы стандарттарды қайта қарастыруды талап етеді. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту керек. Алты ай аралығында спорттық атақтарды беру үшін құжаттарды тапсыру мүмкіндігін қарастыру, себебі қысқа мерзім ішінде спортшылар түрлі жарыстар арасында өз жетістіктерін құжаттандыруға үлгере алмауы мүмкін.

Осы көрсетілетін қызметке қатысты ХҚКО қызметкерлерінің сауаттылығын арттыру, оқыту. Меморган мен ХҚКО арасындағы өзара әрекеттестікті реттеу.

Құжаттардың дайын болғандығы туралы хабарламаларды алуын уақтылы бақылап отыру, электрондық поштаға да жіберу.

Өзінің жетістіктерімен санатын, атағын, біліктілігін растау үшін осы көрсетілетін қызметпен спортшының өзі айналысуы керек пе. Ол қажет атақты, санатты, разрядты және т.б. алу үшін қажет деңгейде бар күшін салды ғой.

Сондай-ақ қызметті алушылар балалар болған кезде: *«Ата-аналар өз балаларының разрядын ресімдеу үшін ХҚКОға әрең барады», «Кейбір ата-аналарда ресімдеу кезінде қиындықтар туындайды. Осы сала бойынша білімі жетіспейді, кейде ақшасы да болмайды (көлік және т.б.)».*

Мүмкін, спортшының жетістіктерін құжаттандыруды уәкілетті органның өзі ұйымдастырады (спорт атақтарын, біліктік санатын және т.б. беру).

13. Фильмді жалға беру куәлігін беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігімен көрсетіледі.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру қызмет көрсетушінің кеңсесі, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: фильмді жалға беру туралы куәлік немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық түрде

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Фильмді жалға беру куәлігін беру қызметін көрсету сапасымен қанағаттану 4,40 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 57,1%.

20-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	4	10	20
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	2,9%	11,4%	28,6%	57,1%

Барлығы 35 сұхбаткер сұрақтарға жауап берді, олардың 100%-ға жуығы қызметті «электрондық үкімет» порталы арқылы алды. Қызмет автоматтандырылған.

Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанғандардың үлесі 87,1%, орташа 4,84 балл. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығымен сұхбаткерлердің 87,1%-ы толық қанағаттанды (4,84 балл).

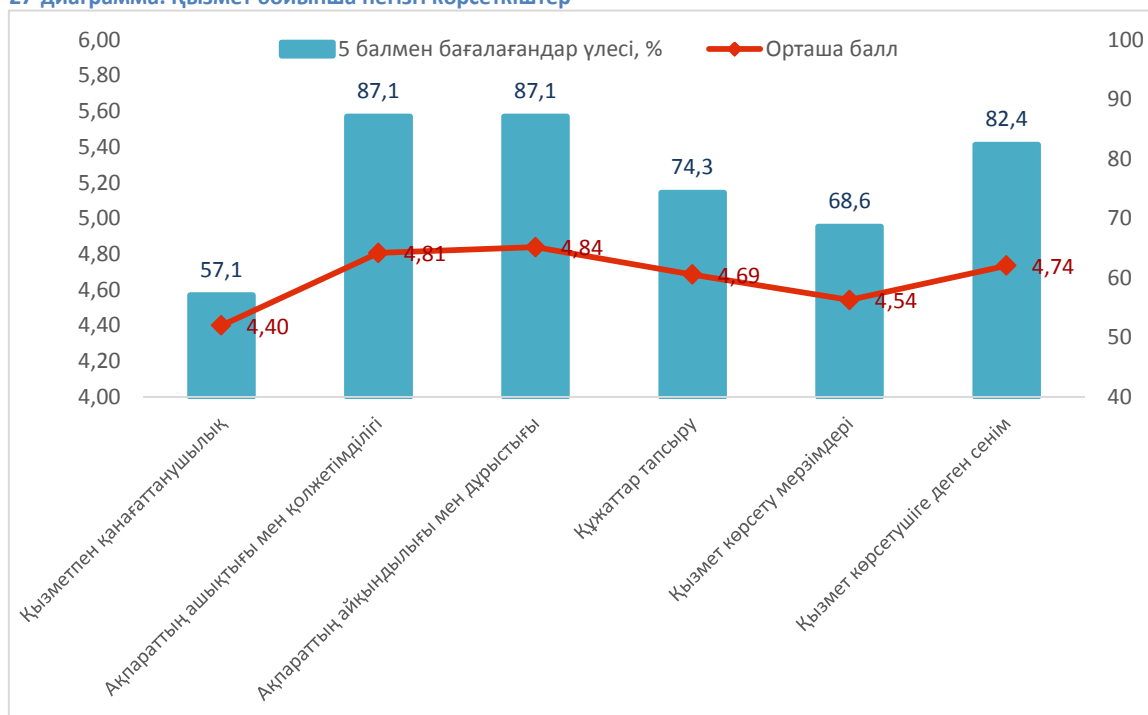
Сұхбаткерлер қызмет көрсету мерзімдерімен және құжаттарды тапсырумен қанағаттанбайды. Сауалнама нәтижелері бойынша сұрақтарға жауап ерген сұхбаткерлердің 68,6%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттанған (4,74 балл). *«Қарастыру мерзімдерін барынша қысқарту керек», «Бір өтінішке орташа есеппен шамамен 60 минут кетеді. Электрондық түрде тапсыру дұрыс, бірақ ол ыңғайсыз», Астана.*

Құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен қанағаттану 4,69 балл деңгейінде немесе сұхбаткерлердің 74,3%-ы 5 балл көлемінде қанағаттанған.

«Қажет кезде (ТЖ) қызметті қағаз түрінде алуға мүмкіндік беру», «Серверге қатысты мәселе. Мысалы: Құжаттарды тапсыру кезінде өтінім тіркелмейді. Содан кейін өтінім меморганға келіп түседі де куәлік беріледі, бірақ нәтиже тарихта көрінбейді. Куәлікті электрондық түрде беру үшін Министрлікке жүгінуге тура келеді», «Өз кезегінде портал дұрыс жұмыс істемейді, барлық мәліметтерді толтыру кезінде сервис қолжетімсіз болады. Сөйтіп, барлық құжаттарды порталға қайта жүктеуге тура келеді. Портал 2-3 күн жұмыс істемей қалатын күндер болады, ал бізде эфирлік уақыт. Өтініштерді беру ұзақ болғандықтан, телеарна қосымша қаржы шығынына ұшырайды, эфир алдын ала тіркеліп қойылады», «Құжаттарды жүктеу кезінде жүйе қолжетімсіз болып қалады, бәрін басынан жүктеуге тура келеді. Нәтижесінде бір өтініш меморганға бірнеше рет түседі. Құжаттарды жүктейсің, ол еш жерде көрінбейді. Сосын меморганның хабарласып, қайталанған өтініштерден бас тартады. Бұл біздің де, меморганның уақытын алады», «Құжаттарды ұзақ тапсырғандықтан қызмет сапасын төмендетеді. Жалпы порталдың жұмысынан басқасы менің көңілімнен шығады», «Өтініш беру үшін порталға барлық құжаттарды бір PDF файлға жүктеу керек, алайда файл көлеміне шектеулер қойылған, бір PDF файлда шамамен 50 парақ болады. Бұл өте үлкен көлем, осының салдарынан бірден жүктелмейді».

«Жеке кабинетте өтініш бір ай өңдеуде болады деген статус тұрды. Содан кейін біз 1414ке қоңырау шалдық. Олар бізге сіздердің өтініштеріңіз жоқ, болғанда емес, сіздер басқа жерден қарап отырсыздар әрі дұрыс жасаған жоқсыздар деді», «Мәліметтерді форматтауға қатысты қиындық туындады, порталға жүктеу қиын болды».

27-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморган қызметкерлері өте сабырлы әрі сыпайы. Қанша қиындық туындаса да, олар бізге әдептілік таныта білді. Сұхбаткерлердің 82,4%-ы қызметті ұсынушыға сенім артады, орташа баға 4,74 балды құрады.

Бейресми сыйақы беру оқиғалары байқалмайды, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінген бір оқиға орын алған (2,9%). Дегенмен қызмет көрсету сапасына шағым түсіргендер бар – 11,4%, оның ішінде жазбаша түрде – 5,7% және ауызша түрде – 5,7%. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану – 3 балл.

Көрсетілетін қызмет бойынша сұхбаткерлердің комментарийлері: «Осы көрсетілетін қызметті екіге бөлуді ұсынамын: фильмге куәлік беру және телесериалға куәлік беру. Телесериалға құжаттар тапсырып жатқанда түсіріліммен қатар құжат тапсыра бастайсың», «Қосымша құжаттарды стандартта көрсету керек. Мысалы, фильмге аннотация», «Құқықтарды ұзартуды шегіне дейін жеңілдету. Базада фильм туралы ақпарат бар, құқық иесімен шартты ұзарту туралы келісімшартқа қосып қою жеткілікті болар еді», «Мөр басылған фильм аннотациясы. Сканерден өткен нұсқаны талап етті. Неліктен оны мөрмен куәландыру керек. Біз өндіруші емеспіз. Біз тек жалға беру куәлігін ресімдейміз», «Шығарманың өндіруші елін қолмен жазып көрсетуге мүмкіндік беру».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Негізгі мәселелер электрондық үкімет порталына құжаттарды тапсыру қиындықтарымен байланысты. Порталдағы барлық техникалық кемшіліктер жойылуы тиіс. Меморганның ақпараттық жүйелерінде құжаттар өңделмеген кезде оларды қағаз түрінде қабылдауға мүмкіндік беруді ресми түрде бекіту.

Қызмет көрсетудің барлық үрдісі ашық болғаны маңызды. Қызметті алушы құжаттарды тапсырған кезден бастап құжаттардың дайын болу кезіне дейін статустарды көріп

отыруы тиіс: «өтініш статусын қадағалап отыруға мүмкіндік жасау, мысалы, өтініш қабылданды, өтініш меморганға жіберілді, өтініш қарастырылуда және т.б.».

Қызметті алушылардың ұсыныстарын қарастырып, олардың қаншалықты мақсатқа лайықты екендігін анықтап, осы қызметті жетілдіру әрі оңтайландыру үшін, сонымен қатар қызмет көрсету мерзімдеріне қатысты шаралар қабылдау.

14. Экологиялық ақпарат беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті «Қоршаған ортаны қорғаудың ақпараттық-талдау орталығы» республикалық мемлекеттік кәсіпорны көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетудің нәтижесін қызметті беруші және Мемкорпорация арқылы орындалады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: экологиялық ақпарат.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін негізде жүзеге асырылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Экологиялық ақпарат беру қызмет көрсету сапасымен қанағаттану 4,86 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 85,7%.

21-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	0	1	6
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%

Осы көрсетілетін қызметтің қызмет алушылары өте аз. 7 адамнан сұрақтарға жауап алынды.

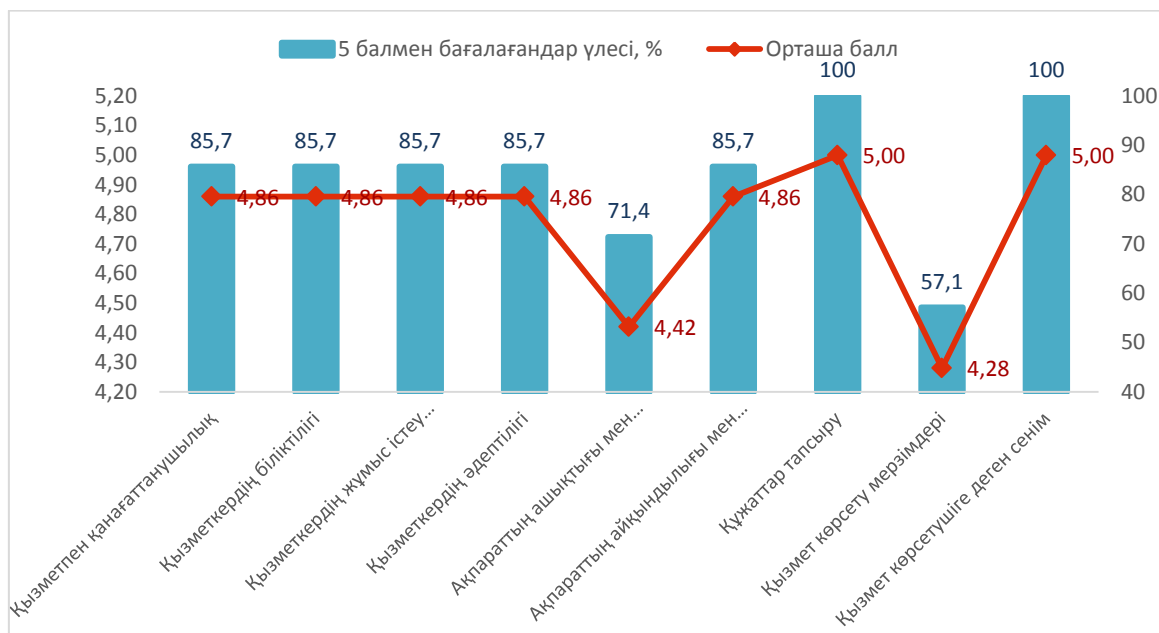
Сұхбаткерлер үшін көрсетілетін қызмет процедурасы оңай әрі түсінікті. Тиісінше осы критерий бойынша қанағаттанушылықтың ең жоғарғы деңгейі байқалады - 5 балл. Қызметті алушылар қызметкерлердің біліктілігін, жұмыс істеу шапшаңдығын әрі әдептілігін айтарлықтай жоғары бағалады – 4,86 балл (85,7%).

Сұхбаткерлер ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына разылық танытты - 4,86 балл (85,7%). Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы бойынша қанағаттану аздап төмендеу – орташа 4,42 балл (71,4%).

«Сайтта ақпарат қолжетімді болды, біраз уақыттан кейін ақпарат жоқ болып кетті, меморганға барып, сол жерден білуге тура келді», «Құжаттың дайын екендігі туралы хабарласа екен. Менің материалдарым ертерек дайын болыпты».

Қызмет көрсету мерзімі бойынша орташа балл – 4,28 балл (57,1%). Сұхбаткерлердің талап-тілектерінің бірі – қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту.

28-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алу кезінде сыбайлас жемқорлық қауіпі жоқ. Бейресми сыйақылар беру және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды. Осы көрсетілетін қызметке, қызмет көрсетушіге сенімділік таныту ең жоғарғы деңгейде (5 балл).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызмет қызметті алушылар үшін оңай әрі қолжетімді. Дегенмен мерзімдерді қысқарту мүмкіндігін қарастырған жөн, себебі осы қызмет бойынша қызмет алушылар саны шектелген.

Стандарт бойынша экологиялық ақпарат қағаз түрінде ұсынылады. Осы көрсетілетін қызметті толық автоматтандырып, электрондық түрде ұсыну керек.

Дұрысы, 10 күн күтіп отырмау, материалдардың дайын екендігі туралы қызмет алушыны хабардар ету.

15. Атом энергиясы пайдаланылатын объектілерде жұмыс істейтін персоналды аттестаттау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігінің Атомдық және энергетикалық қадағалау мен бақылау комитетімен көрсетіледі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетудің нәтижесін қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы орындалады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі – 30 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – аттестаттауды өткізу нәтижелерін куәландыратын хаттаманы беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін негізде жүзеге асырылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Атом энергиясы пайдаланылатын объектілерде жұмыс істейтін персоналды аттестаттау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,77 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 82,9%. Барлығы 35 сұхбаткерден жауап алынды.

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

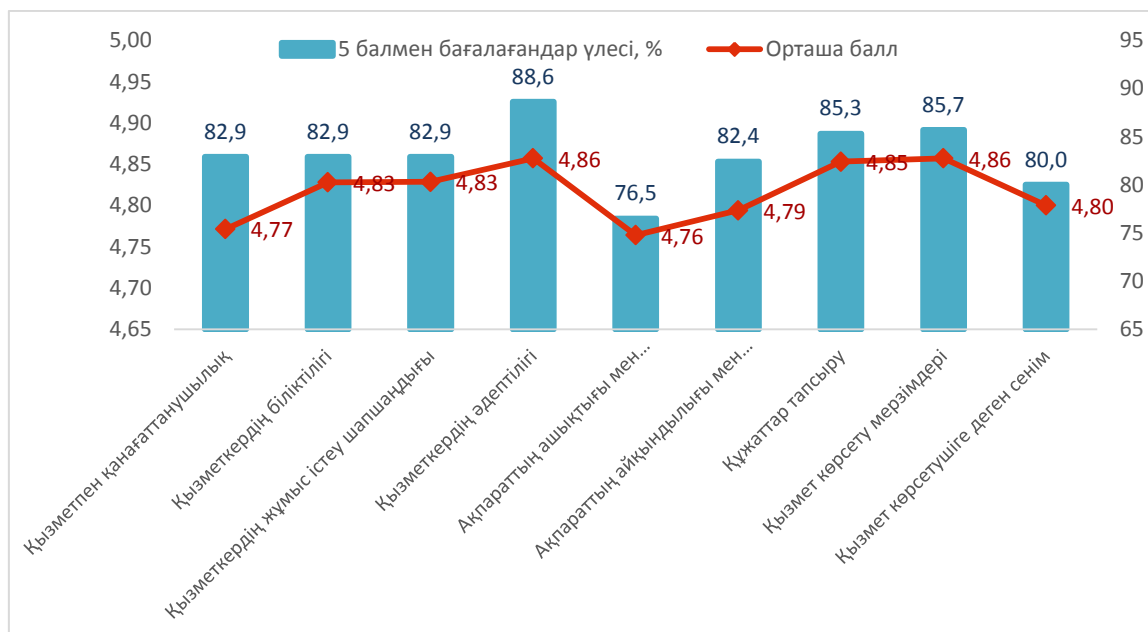
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	0	5	29
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	2,9%	0,0%	14,3%	82,9%

Сұхбаткерлер құжаттарды тапсыру үрдісіне, қызмет көрсету мерзіміне разылық танытты. Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 85,7%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанған, көрсетілетін қызметті орташа 4,86 баллмен бағалады. Дегенмен, құжаттарда қателіктер кездесіп жататын оқиғалар орын алған *«Құжаттарда қателер болды. Аты-жөні дұрыс жазылмаған»*.

Қызмет алушылардың 82,9%-ы қызметкерлердің біліктілігін жоғары бағалады (4,83 балл). Қызметкерлердің әдептілігімен сұхбаткерлердің 88,6%-ы қанағаттанған, қанағаттану 4,86 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 82,9% (4,83 балл). *«Қызметкерлер жақсы, барлығын түсіндіріп береді, қашан, қайда, қанша уақыт, кіре берістен қарсы алады»*.

Қызметті алушылар ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен аз қанағаттанған – орташа 4,76 баллмен бағалады (76,5%). Сұхбаткерлердің 82,4%-ы ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығымен толық қанағаттанған (4,79 балл). Сұхбаткерлердің 80%-ы қызмет көрсетушіге сенім білдіреді, орташа баға 4,8 балды құрады. қанағаттанғандардың үлесі 44,1%, орташа 4,44 балл.

29-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Бейресми сыйақылар беру және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алмады. Шағымдану, бейресми сыйақылар беру және тамыр-таныстарының көмегіне жүгіне байқалмайды.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Сұхбаткерлер жалпы көрсетілетін қызметті жақсы бағалады. Осы көрсетілетін қызмет бойынша ақпарат сапасы мен оның қолжетімділігіне қатысты мәселелер бар.

Аттестацияға дайындалуға қажет материалдардың қолжетімділігін қамтамасыз ету маңызды.

16. Білім беру туралы құжаттарды тану және нострификациялау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі Білім және ғылым саласындағы бақылау комитеті және «Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Болон процесі және академиялық ұтқырлық орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорны жүзеге асырады.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетудің нәтижесін беру Мемкорпорация арқылы орындалады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 пен 45 жұмыс күні аралығында түрленеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – білім туралы құжаттарды тану/нострификациялау туралы куәлік немесе оның телнұсқасы.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға ақылы негізде жүзеге асырылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Білім беру туралы құжаттарды тану және нострификациялау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,53 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 61,7%. Барлығы 21 сұхбаткерден жауап алынды.

23-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	1	12	63	124
Сұхбаткерлер саны, N	,5%	,5%	6,0%	31,3%	61,7%

Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен сұхбаткерлердің 66,5%-ы қанағаттанған, орташа 4,56 балл. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 67,9% (4,58 балл). Сауалнамаға қатысушылар бұл критерийді 4,58 балмен бағалады.

Қызметті алушылардың 69,2%-ы құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған (4,62 балл).

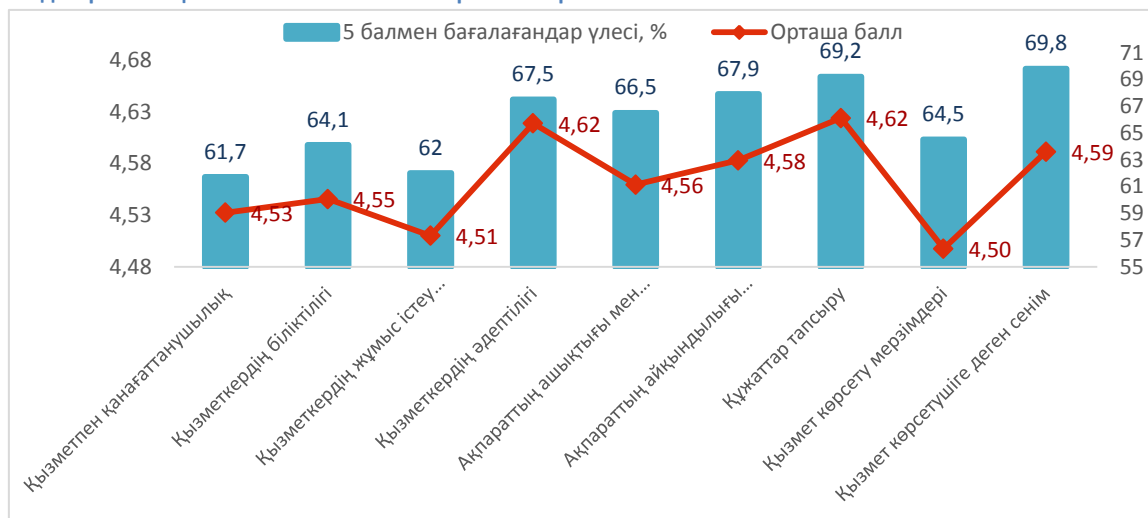
Зерттеу нәтижесі көрсеткендей, сұхбаткерлер қызмет көрсету мерзімдерімен толық қанағаттанбайды, бұл критерийді 4,5 балмен бағалады (64,5%). Көптеген сұхбаткерлердің пікірінше мерзімдерді қысқарту керек, 20 күнге дейін ұсыныстар да бар.

«Менің мамандығым бойынша құжаттар көп болды. Сондықтан 4 айдың ішінде жауап дайын болады деді», БҚО; «Мерзімін бір аптаға кешіктірді. Техникалық себептерге байланысты кешіктіріледі деп қоңырау соғып, ескертті», Ақмола облысы; «Қызмет нәтижесін ұзақ күттім, шамамен 2 айға жуық», Атырау; «Мерзімдері өте ұзақ. 45 күн күту деген көп қой», «Құжаттардың жеткендігін тексеру үшін өзіміз қоңырау соғамыз».

Қызметкерлердің сипаттамалары төмен балға ие болды. Қызметкерлердің біліктілігін орташа 4,55 балмен бағалады (64,1%). Қызметкерлердің әдептілігімен қанағаттану 4,62 балл деңгейінде (67,5%). Сұхбаткерлердің 62,0%-ы қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен қанағаттанған (4,51 балл).

«Ештеңені дұрыс түсіндірмейді. «Неше рет телефон соғуға болады!» деп айта алады», БҚО; «Немқұрайлылық, дәрекілік танытады», «Құжаттарды екі рет жібердім», Атырау; «Қызметкерлер құжаттар топтамасын қате ресімдеген. Осыны байқап қалғаннан кейін қызметкер қоңырау шалып, кешірім сұрады. Осының салдарынан 30 күн емес, 60 күн күтуге тура келді», Қостанай облысы; «Қызметкерлер басқаларға телефон соғып, құжаттарды қалай дұрыс рәсімдеу керек деп сұрап жатты. Мұның өзі біраз уақытты алды», «Бір құжатты екі рет сұратты», Астана; «Қызметкерлер тану мен нострификациялауды ажырата алмайды», ШҚО.

30-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Төлеммен қанағаттану ең төменгі балға ие болды, яғни 3,85 балға тең. Сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің тек 35,1%-ы төлеммен қанағаттанатындығын білдірді. Қызмет төлемімен төмен деңгейде қанағаттанудың себебі мүмкін қызмет алушылардың көбісі жоғары оқу орнын енді ғана тәмамдаған жас мамандар болғандықтан шығар. *«Шамамен 25 мың теңге. Бұл жас маман үшін әжептеуір салмақ», «Қызмет құнын төмендету керек. 15000 теңге – менің ойымша бұл қымбат», Алматы; «Төлеммен келіспеймін. ҚР азаматы бола тұра осы қызметке төлеу керек дегенмен келіспеймін», ШҚО; «Қызмет көрсету мерзімі мен төлемін азайту керек, көбісі оқуын енді аяқтаған, жұмысқа әлі орналаспағандар», Астана.*

Сұхбаткерлердің басқа да комментарийлері: *«Құжаттарды жіберген кезде ол жерде көлік техникасы мен технология маманы болды, ал маған тасымалдауды*

ұйымдастырулар жақын келеді. Мен мұнымен дауласып тұрмадым, беруін берді ғой», «Құжаттарды нострификациялаудың орнына маған тану деп көрсетіпті, ал маған тану қажет емес», ШҚО; «Нострификация кезінде басқа біліктілік беріліпті», Қызылорда облысы; «Фармацевт мамандықтары үшін білімі туралы құжаттарды танудың қажеттілігі жоқ, ол туралы ешқандай ақпарат жоқ», ШҚО; «Университетпен қатынас хатты талап етті. ХҚКО емес меморган талап еткен», Астана.

Сұхбаткерлердің 69,8%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,59 балды құрады. Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, көрсетілетін қызметті алу барысында бейресми сыйақылар беру (0,5%) және жеке тамыр-таныстардың көмегіне жүгіну оқиғалары (1,5%) кездеседі. Ауызша түрде шағымдану үлесі 2,5%-ды құрады.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызметті алу процедурасына қатысты ақпарат, байланысу ақпараттары қызмет көрсетушінің веб-порталында орналасқан, дегенмен қызметті алушылар ақпараттардың жетіспеушілігін айтады. Қызметті алушылардың сауаттылығын арттыру мақсатында түрлі арналарды қолдану қажет, талқылау үшін форумдар жүргізу.

ХҚКО қызметкерлері үшін қызмет көрсету процедурасының жан-жақты алгоритмін құру керек. ХҚКО қызметкерінен құжаттарды тану/нострификациялауға қатысты барлық ерекшеліктерді талап етудің маңыздылығы жоқ. Қызметті алушылар осы мәселелерде аса сауатты болғаны абзал. Қызметті көрсетушінің негізгі міндеті осы.

Қызмет көрсету мерзімі мен төлемді қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Қызмет көрсету кезеңдерін ашық қылу: *«Процедура ашық болу керек. Сұранымның орындалу статусын қадағалап отыруға жағдай жасаған дұрыс».*

Құжаттарды электрондық нысанда тапсыруды енгізу.

17. Ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет субъектілерін аккредиттеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Комитеті жүзеге асырады.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетудің нәтижесін беру Мемкорпорация, қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы орындалады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: заңды тұлғаларға – 30 күнтізбелік күн; жеке тұлғаларға – 10 күнтізбелік күн; жеке тұлға тегін, есімін, әкесінің атын және (немесе) орналасқан жері мен атауы өзгерген жағдайда – 20 күнтізбелік күн; аккредиттеу туралы куәлігін жоғалту кезінде – 15 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – аккредиттеу туралы куәлік

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін негізде жүзеге асырылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет субъектілерін аккредиттеу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,62 балл деңгейінде, толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 66,2%. Барлығы 65 сұхбаткерден жауап алынды, шамамен олардың барлығы қызметті Меморган арқылы алған.

24-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	0	0	21	43
Сұхбаткерлер саны, N	1,5%	0,0%	0,0%	32,3%	66,2%

Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен сұхбаткерлердің 72,3%-ы қанағаттанған, орташа 4,70 балл. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығымен сұхбаткерлердің 69,2%-ы толық қанағаттанған (4,67 балл).

«Сайт бытысып кеткен. Құжаттарды оқып алғаннан кейін олардың ескіргендігін байқайсың, жаңа құжаттарды көру үшін сілтемелермен өту керек. Қажет емес, ескірген ақпарат көп. Мемлекеттік органдар қызметкерлері сайтты қадағалап отырулары керек, бізге оңай болуы үшін ақпараттарды жаңартып отырғандары дұрыс».

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 65,6%-ы қызмет көрсету мерзімімен және құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен 59,4%-ы толық қанағаттанған.

«Бұл өте көп еңбекті талап ететін жұмыс. Үлкен құжаттар топтамасын жинау керек: балық шарттар, барлық құжаттар, көшірмелері. Жеңілдету керек еді», «Құжаттар көшірмесін жасау үшін 3-4 бума қағаз кетеді».

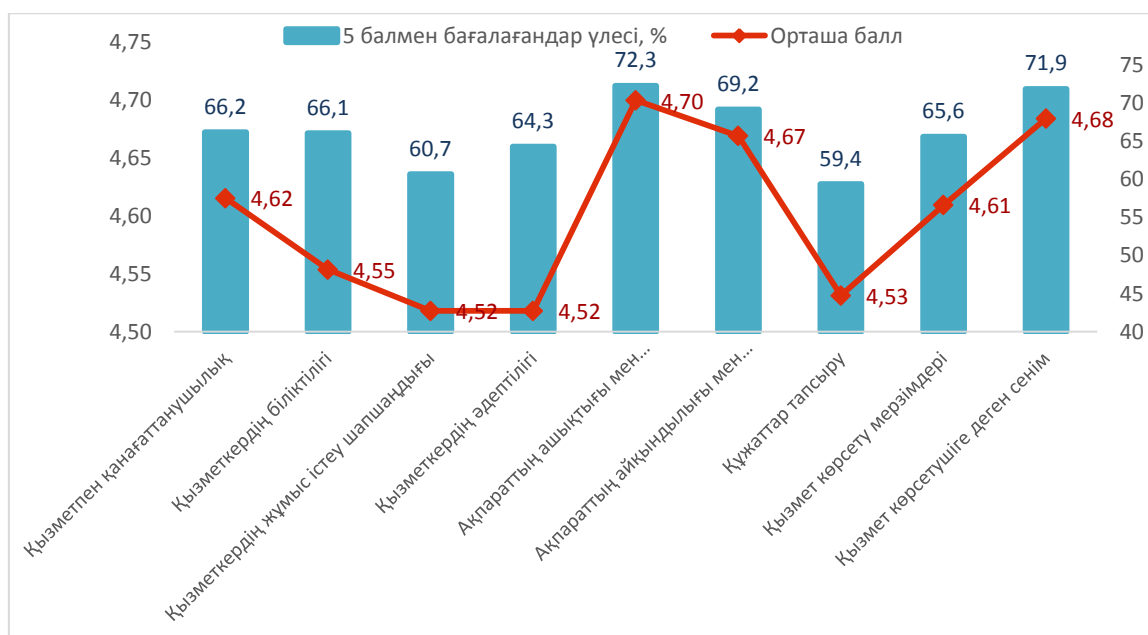
Қызмет көрсетуші қызмет алу үшін талап етілетін құжаттарға назар аудару керек, себебі осы критерий бойынша қызметті алушылардың ең төменгі қанағаттанушылығы байқалды. Сұхбаткерлердің айтулары бойынша қызмет құжаттардың атауы сәйкес келмегендіктен қызмет көрсетуден бас тартады. Мысалы, стандартқа сәйкес «есептеме» ұсыну керек, ал қызмет алушыда ол құжат «қорытынды» деп аталады. Құжаттардың мазмұны бірдей екендігіне қарамастан, «құжаттар сәйкес келмейді» деген белгі қойылып, ұйымға қызмет көрсетуден бас тартады. Ұйым қызметінің ерекшелігі ескерілмейді.

«Құжаттардың мәні бірдей. Атауы әртүрлі. Бірден сәйкес келмейді деп жазады».

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 66,1%-ы жоғары бағалады, орташа 4,55 балды құрады. Қызметкерлердің әдептілігі 4,52 балл деңгейінде, сұхбаткерлердің 64,3%-ын қанағаттандырды. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы 4,52 балға ие болып, қызмет алушылардың 60,7%-ы қанағаттанған.

Сұхбаткерлердің 71,9%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,68 балды құрады.

31-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеуді жүргізу кезінде осы қызметті алушылардың арасында шағымдануға еш себеп болмаған. Сондай-ақ бейресми сыйақылар беру байқалмайды. Дегенмен, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінудің бір оқиғасы орын алды (1,5%).

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар осы көрсетілетін қызмет ХҚКО көрсететін қызметтер тізіміне енгізілгендігін атады. ФТС қатысушылардың пікірінше бұл өте қолайлы болады екен. *«Осы көрсетілетін қызметті ХҚКОға жақын арада енгізді. Бұл өте қолайлы, осыған дейін біз уәкілетті органдарға жүгінген едік. Тез тапсырғанымызға таң қалдық. Қаншама уақыт құжаттар жинадық, ал процедура жылдам өтті. ХҚКО жұмысына разылық білдіреміз».*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Сұхбаткерлердің пікірлерінше, талап етілетін құжаттар санын қысқарту керек. Қызмет алу процедурасын жеңілдеткен абзал.

Қызметті автоматтандырып, құжаттарды тапсырудың электрондық форматын енгізу қажет.

Ұйымның ерекшелігін ескеру керек. Құжаттар мазмұнына қарау. Қызмет алушылардың пікірлерінше, құжат атауына байланысты сәйкес келмейді деп қорытынды жасау дұрыс емес. Тиісінше бұл қызмет алушылардың қанағаттанушылығына ықпалын тигізеді.

Қызметті көрсетуші өзінің интернет-ресурсының мазмұнын қадағалап отырғаны жөн. Ақпараттарды жаңартып отыру керек. Қызметті алушылар веб-порталда ақпарат алу кезінде қиналмағаны жөн.

18. Өнертабысқа патент беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Әділет министрлігімен көрсетіледі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетудің нәтижесін беру «Ұлттық зияткерлік меншік институты» республикалық мемлекеттік кәсіпорынмен, www.egov.kz веб-порталымен жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: заңды тұлғаларға – 18 (он сегіз) ай өткеннен кейін, ал мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап көрсетілген мерзімнен бұрын.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – Өнертабысқа патент не осы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық түрде, қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет ақылы негізде жүзеге асырылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Халық қызметті алу үшін Ұлттық зияткерлік меншік институтына жүгінді. *Өнертабысқа патент беру* қызметінің сапасымен қанағаттану 4,75 балл деңгейінде, толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 78,7%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	4	19	85
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	3,7%	17,6%	78,7%

Барлығы 108 сұхбаткерден жауап алынды. Қызмет жартылай автоматтандырылған. Зияткерлік меншік институтының веб-порталы арқылы өтінішті онлайн беру мүмкіндігі бар. Қызмет алушылардың 30,3%-ы бұл қызмет түрін онлайн (электрондық түрде) үйде немесе жұмыс орнында алу мүмкіндіктеріне ие.

Осы көрсетілетін қызметтің рейтингісі жақсы. Қызмет көрсету сапасының барлық құрауыштары жақсы бағаларға ие. Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығымен қанағаттанғандар үлесі -77,8%, орташа 4,80 балл. Ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 75,0% (4,80 балл).

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 77,8%-ы жоғары бағалады (4,75 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 78,5%-ын қанағаттандырды, қанағаттану деңгейі 4,76 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 68,8%-ы қанағаттанған (4,66 балл). Сұхбаткерлердің 76,9%-ы қызмет ұсынушыға сенім білдіреді, орташа баға 4,86 балды құрады. Төлеммен қанағаттану – 49,5% (4,73 балл).

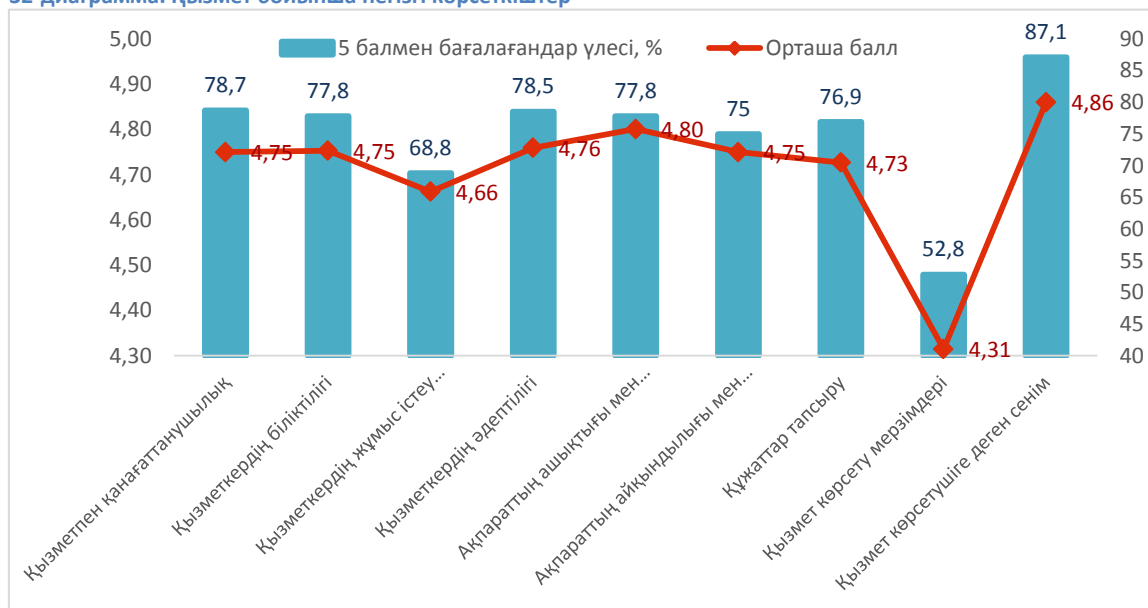
Осы көрсетілетін қызметтің ерекшелігі - қызмет көрсету мерзімі ұзақ, яғни 1,5 жыл. Сондықтан басқа параметрлермен салыстырғанда қызмет көрсету мерзімімен қанағаттану төмен – 4,31 балл: *«Ұзақ қарастырды – бір жарым жыл», «Өте ұзақ күтуге тура келді, қысқарту керек», «қарастыру мерзімі көп, сараптама 3 ай жүргізілді. Ал қалған үрдіс ұзаққа созылады», «Қызмет көрсету мерзімін үш айға дейін қысқарту керек деген ұсыныс. Үрдістің бір жылға созылуы жобаның өзектілігін жоғалтуға әкеледі. Қызмет үшін төленетін соманы азайту керек», «Микробтарға штаммы патентін мерзімсіз*

беру керек, микробтар өзгермейді ғой», «Нәтижені екі жыл тосамыз, кейде үш жыл. Мерзімдерді қысқартуға бола ма?». Сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 52,8%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен толық қанағаттанған. Дегенмен, көбісі түсіністікпен қарайтындығын байқаймыз: «Негізінде оларда жеделдетілген режим, ақылы».

Қызметті көрсетушіге сенім арту жоғары деңгейде (4,86 балл). Сұхбаткерлердің 87,1%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады.

Осы көрсетілетін қызмет бойынша бір патент төлемі 1 АЕК мөлшерінде және сараптама үшін төлем баға көрсеткішіне сәйкес болады. Төлемен қанағаттану 4,36 балл деңгейінде (49,5%). «Төлем ақысы қымбат, 30%-ға төмендету керек», «Жеке тұлғалар үшін төлем ақысын төмендетсе екен, төлем патентті алғаннан кейін бірақ жасалса».

32-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғасы орын алған (1,9%). Алайда қызмет көрсету сапасына жазбаша түрде шағымданғандар бар - 0,9%. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану – 4,00 балл.

Сұхбаткерлердің комментарийлері:

«Зияткерлік меншік институтының сайты аздап қолайсыз, қажет ақпаратты іздеу ыңғайсыз. Ақпарат толық, бірақ оны іздеу қиын. Қолдану үшін қолайлы болса екен».

Трэкинг өтініштер – өтініш статустарын көру мүмкін болса. «Өз өтінішіңнің номерін енгізіп, құжаттың қайда екенін көру: қарастырылуда, сараптамада... Бұл жерде ондай жоқ, қара жәшік секілді, тапсырасың, содан күтіп отырғанын, мүмкін оларды әлі қарастырмаған да шығар. Уақыт шегі көрсетілсе, оңай болар еді».

«Құжаттарды тапсыруды автоматтандыру керек. Төлемді де, оларға чекті немесе сканерден өткізілген нұсқасын апару қажет болмас еді».

«Поштаға тек қызмет нәтижесін жіберіп қоймай, сонымен қатар электрондық мекенжайын жіберу. Патентті жібергендігі турады хабарлау», «Қызметкердің

біліктілігі көңілімнен шықпады. Қыз бала жұмысқа жаңадан тұрған ғой деймін», «Қиындықтар жоқ. Ортақтасып шешкен сұрақтар болды».

«2018 жылдың 1 қарашасынан бастап Алматыдағы филиалды жаппақшы. Зерттеушілердің басым бөлігі Алматыда екенін түсінесіз бе?», «Бұл қаладағы филиалды жабуда болмайды, болмайды! Бұл сыбайлас жемқорлыққа, көлеңкелі саясатқа әкеледі. Қиын жағдай», «Өнертабыстың 80%-ы Алматыныкі. Қалған 20%-ы Қазақстанның әр жерінде. Ең көп талап етілетін жерде филиалды жабудың түк қисыны жоқ», «Құжаттарды Қазпоштамен жіберу арзан, бірақ ұзақ. Ал бізге уақыт өте маңызды. Курьерлік қызметтер – жылдам, бірақ өте қымбат. Сондықтан Институттың алматылық филиалын жаппау керек», «Ол жерде жоғары білікті, көп жылдық еңбек өтілі бар мамандар отыр. Үнемі не істеу керектігін айтып отырады. Мықты мамандарды жоғалтады, түсінесіздер ме?».

Қызмет көрсету сапасы бойынша қорытынды жасай отырып, фокус-топтық сұхбат қатысушының айтқан сөздерін келтіруге болады: «Талқылау кезінде менің басыма бір ой келді, егер жалпы алып қарайтын болсақ, бәрі дұрыс! Ал жоғарыда көрсетілген пікірлер – тек тілек ретінде»

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Электрондық tracking өтініш, «өтініштің статусын қадағалап отыру», өтініш қарастырылатын әрбір кезеңнің тиісті уақыт аралығы көрсетілуі керек.

Қызмет алушылардың кейбіреулері өтінішті онлайн беру мүмкіндігін білмейді. Сондықтан қызметті алушылардың хабардарлығын артыруға қатысты жұмыстар жүргізу қажет. Қызметті жетілдіруге қатысты ұсыныстар арасында мынадай тілек-талаптар кездеседі: «Көрсетілетін қызмет онлайн режимде болса ыңғайлы болар еді», «Мемжарна мен сарапта үшін төленетін төлемді автоматтандырса».

Қызметті алушылар Зияткерлік меншік институтының веб-порталы қолдану кезінде ыңғайлы болғанын қалайды.

19. Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Әділет министрлігі және аумақтық әділет органдары көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсынуды: Мемкорпорация, www.e.gov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: жеке кәсіпкерлік субъектілеріне жататындар үшін - 1 жұмыс күні; жеке кәсіпкерлік субъектілеріне жатпайтындар үшін - 10 жұмыс күні (қызмет көрсетушінің орналасқан жері бойынша), 15 жұмыс күні (қызмет көрсетушінің орналаспаған жерінде); саяси партияларды мемлекеттік қайта тіркеу – 1 ай.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны – электрондық.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі: заңды тұлғаны мемлекеттік қайта тіркеу туралы анықтама немесе осы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық.

Мемлекеттік қызмет заңды тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,65 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 70,6%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	11	48	142
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	5,5%	23,9%	70,6%

Барлығы 201 сұхбаткерден жауап алынды, оның шамамен 45,3%-ға жуығы Мемкорпорацияға жүгінгендерін көрсетті және 51%-ы - «электрондық үкімет» порталы (оның ішінде ХҚКОдағы egov.kz аймағы арқылы) арқылы. Сұхбаткерлердің 17%-ы меморганға жүгінген. Қызмет көрсету нысаны электрондық, қызметті алушылардың 56,2%-ы бұл қызмет түрін үйде немесе жұмыс орнында онлайн (электрондық түрде) алу мүмкіндіктері бар.

Көрсетілген қызмет сапасының параметрлері бойынша қызметті алушылар мерзімдермен көбірек қанағаттанған. Сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 71,0%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанып, 4,67 баллмен бағалады.

Сұхбаткерлер үшін құжаттарды жинау және тапсыру үрдісі аса маңызды болды, олар оны 4,65 баллмен бағалады (67,5%).

«Құжаттарды тапсыру кезінде қиындықтар болды, құжаттарды ұзақ қабылдады. Қызметкерлер стандарттарды білмеді», Ақтөбе; «Алдында жалгерлік шарт туралы айтпады, содан кейін оның қажет екені анықталды», Алматы; «Жарғылық капитал және қатысушылар саны түзетілмейді, сондықтан құжаттарды қағаз түрінде тапсыруға тура келеді», Алматы; «Жылжымайтын мүліктермен жасалатын операцияларға қатысты рұқсат беретін құжаттарды талап етті», «не себептен бас тартатындығы туралы, барлық аспектілерге қатысты ақпараттар жоқ», Маңғыстау облысы; «Құрылтайшылар сенімхаты бойынша қайта тіркейміз. Екі рет қайтарып берді. Құжаттарды қабылдап алған ХҚКО қызметкері қайда қараған», «Тіркелген құжаттарда сәйкессіздік орын алған», «Қайта тіркеу үшін онлайн режимінде өтініш беріп көрдік, өтініш беру кезінде белгілі бір қадамда қиындық туындады, соңында бәрі тоқтап қалады да жұмыс істеу мүмкін болмайды», Атырау облысы; «Заңнамаларда қарама-қайшылықтар кездеседі. Заңды тұлғаны қайта ұйымдастыру кезінде қайта құру туралы бөлек бұйрық жасайды, бірақ оны ішкі құжат ретінде өзіне алып қалады. Ол бізге де керек қой, оны алу үшін бір ай уақытымыз кетеді», Атырау облысы.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 65,5%-ы қанағаттанған, орташа 4,62 балл. Сұхбаткерлердің 66,5%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,63 балл).

«Осы қызметті алуға қажетті барлық құжаттар аталмады», Павлодар облысы; «Қағаздар бойынша аяғына дейін түсіндірмеді, қалай және нені жинау керек екендігін толық айтпады», Маңғыстау облысы; «Байланыс орталықтарында жылдамдық жоқ, біліктіліктері төмен. Олар үнемі басқа операторларға қосады», Ақмола облысы; «Құрылтайшыларды өзгерту кезінде ақпарат алуға байланысты қиындықтар туындайды», «Құрылтайшылармен мәселенің күрделілігі, заң қызметкерлерінен түсінік

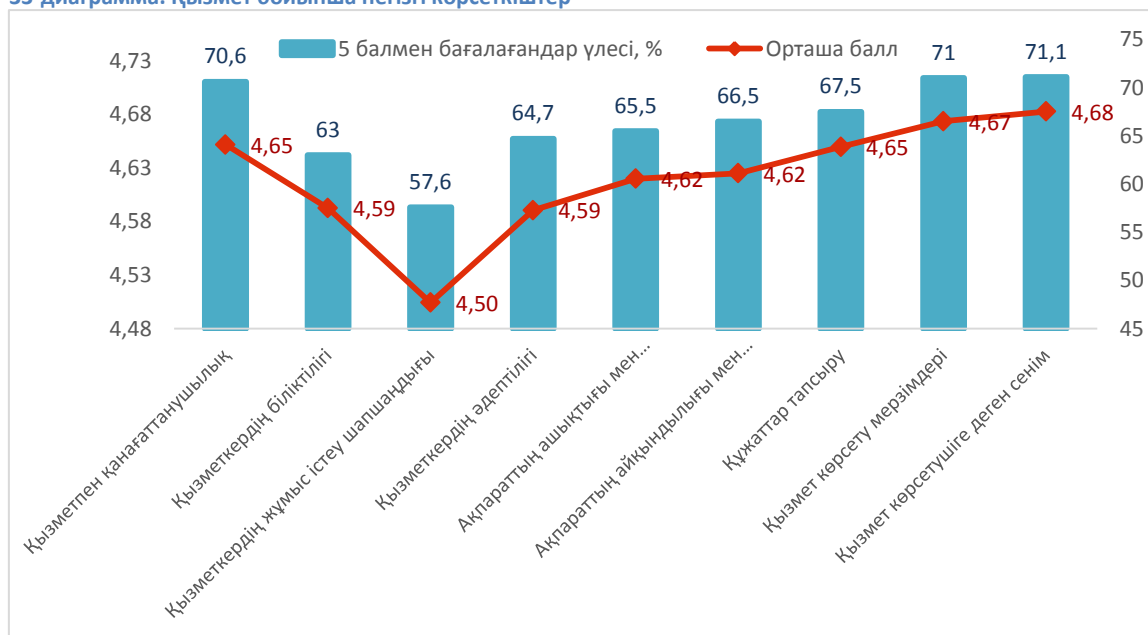
алу қиын. Оларға кіруге рұқсат жоқ», Атырау облысы; «ХҚКО мен заң қызметкерлерінен толық жауап жоқ. Осылайша ақпарат та толық берілмейді, бірнеше рет бөлімшелерге баруға тура келеді», Атырау облысы.

Қызметкерлердің біліктілігі (4,59 балл) мен жұмыс істеу шапшаңдығын (4,50 балл) біршама төмен бағалады. Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 64,7%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,59 балл деңгейінде.

«Қызметкерлер біліксіз әрі жетік меңгермеген», «Адамдармен қарым-қатынасы өте нашар, дүкенде кезекте тұрғандай сезінесің өзіңді», Маңғыстау облысы; «Өтінішті екі рет бердік. Тіркеуді әділет органы арқылы, қайта тіркеу – ХҚКО арқылы. Әділет органы бойынша еш қиындық болмады, ХҚКО қызметкерлері біліксіз. Қызметкерлер жас, үнемі жүгіріп жүреді, сұрайды, әділет органына хабарласып, кеңеседі», Қостанай облысы; «Қызметкерлер ақпаратты толық білмейді», Алматы; «Күзет бөлімге жібермейді, ХҚКОға жібереді. Ол жерде білімі төмен консультанттар», Атырау облысы.

Сұхбаткерлердің 71,1%-ы қызметті көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,68 балды құрады. Төлеммен қанағаттану – 65,9% деңгейінде, 4,57 балл.

33-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



«Электрондық үкімет» порталы арқылы жүгінген кезде қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі арта түседі.

27-кесте. Қызмет алу орындарымен қанағаттанушылық

Мемкорпорация арқылы жүгіну	ХҚКО, N=82	4,63
	ХҚКО, меморган, N=7	4,00
Онлайн жүгіну	Egov.kz (elicense.kz) веб-порталы, N=36	4,78
	ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=45	4,69
	Веб-портал, ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=2	4,00
	ХҚКО, Egov.kz аймағы, N=1	5,00

	Веб-портал, ХҚКО, N=1	5,00
	Egov.kz, меморган, N=2	5,00
	Меморган, ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=14	4,64
Меморганға жүгіну	Меморган, N=11	4,64
	Барлығы, N=201	4,65

Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғасы орын алған (1,5%). Дегенмен қызмет көрсету сапасына ауызша шағымдану орын алған – 1,5%. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану – 3,00 балл.

Сұхбаткерлер сондай-ақ мынадай қиындықтармен ұшырасқан:

«ЗТны қайта тіркеуден бас тарту. Мерзім 30 күн, көлік салығының айыппұлы үшін. Көлікті баяғыда сатып жібердік, салықтарын баяғыда төледік. Төлем түбіртегін көрсеткеннен кейін блокты алды», Ақмола облысы; «Қате консультация беріпті, қаншама уақытым мен күшімді жоғалттым, қосымша құжаттарға бардым», «Мекеме берешек болғандықтан бізде бас тартты. Ешқандай түсінік бермеді. Қарыз сомасы мен кімге қарыз екенін жазып көрсетуін өтінеміз», Алматы; «1414 байланыс орталығына ек рет хабарластым. Екі ретінде де қате консультация берді», Маңғыстау облысы; «Жарғы және жарғы капиталын түзетуге болмайды. Жарғы капиталы мен құрылтайшылар санын қағаз түрде береді», Алматы; «Түсіндіріп беруін ұзақ күтеміз», Алматы.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызмет процедурасы оңай әрі түсінікті емес, сауалнама нәтижелері бойынша көптеген кемшіліктер орын алған. Көрсетілетін қызмет процедурасында барлық кемшіліктерді түзету қажет.

Мемкорпорация арқылы қызметті алу кезінде меморган арқылы қызмет алушыларға консультация беру мәселесі шешілуі тиіс. Қызметті алушыларда меморганға кіргізбеу - бұл мәселенің шешімі емес.

ХҚКО қызметкерлері қызметтің түрлі бағыттары бойынша маман емес. Олардың әрқайсысында мықты басшы болу керек (мүмкін бағдарламаға салынған), қандай кезде қандай әрекеттер қолдану керектігін үйретеді. Бұл меморганның тікелей міндеті.

20. Шығу визаларын ұзарту және беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің аумақтық бөліністері көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсынуды қызмет көрсетуші арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны – қағаз түрінде.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік шекарасынан өтуге құқық беретін шетелдіктің паспортына немесе өзге құжатына желімдеп жапсырылатын Қазақстан

Республикасының толтырылған визасы не қызметті ұсынудан бас тарту туралы дәйекті жауап көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нәтижесі болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Шығу визаларын ұзарту және беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,72 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған қызметкерлердің үлесі – 76,6%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	10	37	154
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	5,0%	18,4%	76,6%

Барлығы 201 сұхбаткерден жауап алынды, олардың 100%-ы қызметті Меморган арқылы алған.

Қызметті алушылардың 81,3%-ы құжаттарды жинау мен дайындау үрдісіне разылық танытты.

«Жұмыс кестесін кеңейту керек (күн мен сағатын анықтау қажет)», Маңғыстау; «Тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттарды ұсынуға тура келді», ШҚО.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 78,5%-ы қанағаттанған, орташа 4,75 балл. Сұхбаткерлердің 78,4%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,74 балл).

«Кейде ақпаратты өзіміз іздейміз, дәлелдейміз», Маңғыстау; «Сұрақ қою үшін бастыққа кірдім. Ол тиісті жауап берді. Кабинетке кіріп сұрақ қою, қолжетімділік маған ұнады», Жамбыл облысы; «Құжаттар топтамасы өзгертілген. Көші-қонға телефон соққанда, ол туралы ештеңе айтпады», ШҚО; «Жұмыс кестесі қолайсыз», Қарағанды; «Құжаттар тізімін білмеу, ақпараттың болмауы. Көп адамдар осындай мәселелермен ұшырасады», Жамбыл облысы.

Зерттеу нәтижесінде сұраққа жауап берген сұхбаткерлердің 67,7%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған. Бұл қызмет алушылар аз қанағаттанған қызмет құрауыштарының бірі.

«Маусымға байланысты кейде мерзімдерді созады», Атырау; «Виза дайын болса да, олар оны бермейді. Мерзімі болған жоқ дейді. Дайын болған кезден бастап неге бермеске?», СҚО; «Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту», Жамбыл облысы; «Көрсетілген мерзімде үлгермеді», «Екі аптадан кейін виза алдым», Ақмола облысы.

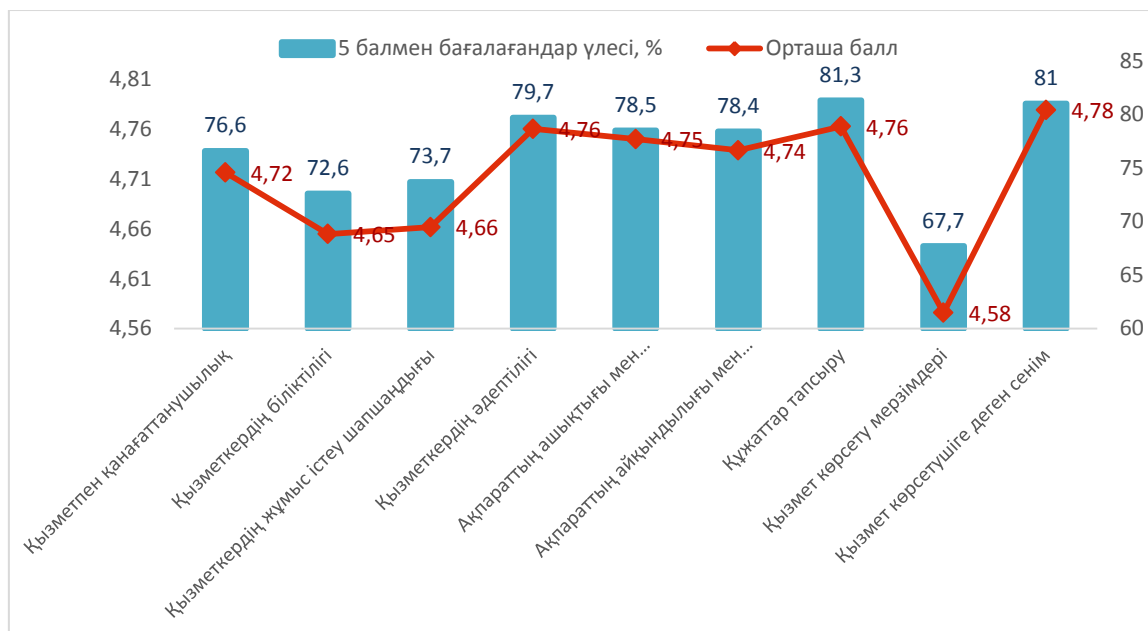
Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 79,7%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,76 балл деңгейінде. Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 72,6%-ы жоғары бағалаған (4,65 балл). Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 73,7%-ы қанағаттанды (4,66 балл).

«Көші-қон полиция қызметкерлері дәрекілеу, баяу қимылдайды», Атырау; «Білікті болғаны дұрыс», Қарағанды облысы; «Біз өзіміз Моңғолияданбыз. Қызметкерлер бізге қазақ тілінде ақпарат беру керек деп ойламайды. Біз ештеңе түсінген жоқпыз, сондықтан бізге айыппұл салды», Қарағанды облысы; «Шетелдік азаматтарды

кабинеттерге жүгіртпеу керек, қызмет туралы толық ақпарат берген жөн. Негізінде орындалу мерзімін, қажет құжаттарды ірі әріптермен жазып көрсетсін, дәрекілік танытпасын», Жамбыл облысы.

Төлеммен қанағаттану – 57,0% деңгейінде (4,39 балл). «Виза бағасы асқынып кетті», СҚО; «Төлем қымбат»; ШҚО; «Қымбаттау», Қарағанды, Алматы облыстары.

34-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызметті алушылар «көрсетілетін қызметті сандық форматқа ауыстырып, оларды *egov.kz* арқылы қолжетімді етуін» (Маңғыстау), «электрондық қолтаңбаны қолдануды, қызметті онлайн режимге ауыстыруды» (Атырау) ұсынады. Сонымен қатар сұхбаткерлер виза берудің трэкингін енгізу қажет деп санайды: «құжаттарды электрондық нұсқада тапсырып, процедураның қандай кезеңінде екенін көргіміз келеді» (Маңғыстау).

Сұхбаткерлердің 81,0%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады. Қызмет көрсетушіге сенім білдіру деңгейі айтарлықтай жоғары, орташа баға 4,78 балды құрады. Бейресми сыйақылар беру (0,5%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну (0,5%) оқиғалары орын алған. оқиғалары байқалмайды. Қызмет көрсету сапасына шағымдану орын алған – 1,5%, оның ішінде жазбаша түрде 0,5%, ауызша түрде – 2,5%. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану – 3,67 балл.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Визаны беру және ұзарту туралы азаматтарды хабардар ету үшін шаралар қолдану керек. Сұхбаткерлердің пікірлерінше, ақпарат айтарлықтай қолжетімді әрі түсінікті емес.

Сұхбаткерлердің пікірлерінше, виза мәселесіне қатысты меморган қызметкерлерінің біліктілігін арттыру қажет.

Қызмет көрсету мерзімін сақтаған жөн. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту, қызметті электрондық форматқа ауыстыру және қызмет трэкингін енгізу мүмкіндіктерін қарастыру керек.

21. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі арнайы мемлекеттік мұрағаты мен оның аумақтық бөліністерінің шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі, оның аумақтық бөліністері, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің оқу орындары көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсынуды қызмет көрсетуші арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 10 күнтізбелік күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі жеке және заңды тұлғаларға мөрмен бекітілген мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі арнайы мемлекеттік мұрағаты мен оның аумақтық бөліністерінің шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,59 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 72,8%. Барлығы 202 сұхбаткерден жауап алынды.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	3	5	9	38	147
Сұхбаткерлер саны, N	1,5%	2,5%	4,5%	18,8%	72,8%

Осы көрсетілетін қызмет бойынша құжаттарды тапсыру қиын емес, сондықтан осы критерий бойынша қанағаттану жоғары деңгейде байқалады. Сұхбаткерлердің 79,0%-ы құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған, орташа баға 4,7 балл.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 73,2%-ы қанағаттанған, орташа 4,68 балл. Сұхбаткерлердің 74,0%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,68 балл). «Ақпараттың бір бөлігін бермеді, құпияландырылған ақпарат», «Барлық ақпаратты бермеді, ақпараттың бір бөлігі жабық», СҚО; «Көбірек ашық болған дұрыс. Ақпарат толық көлемде берілуі тиіс, саяси жазаланған құжаттардан «құпия» деген таңбаны алып тастау», Жамбыл облысы.

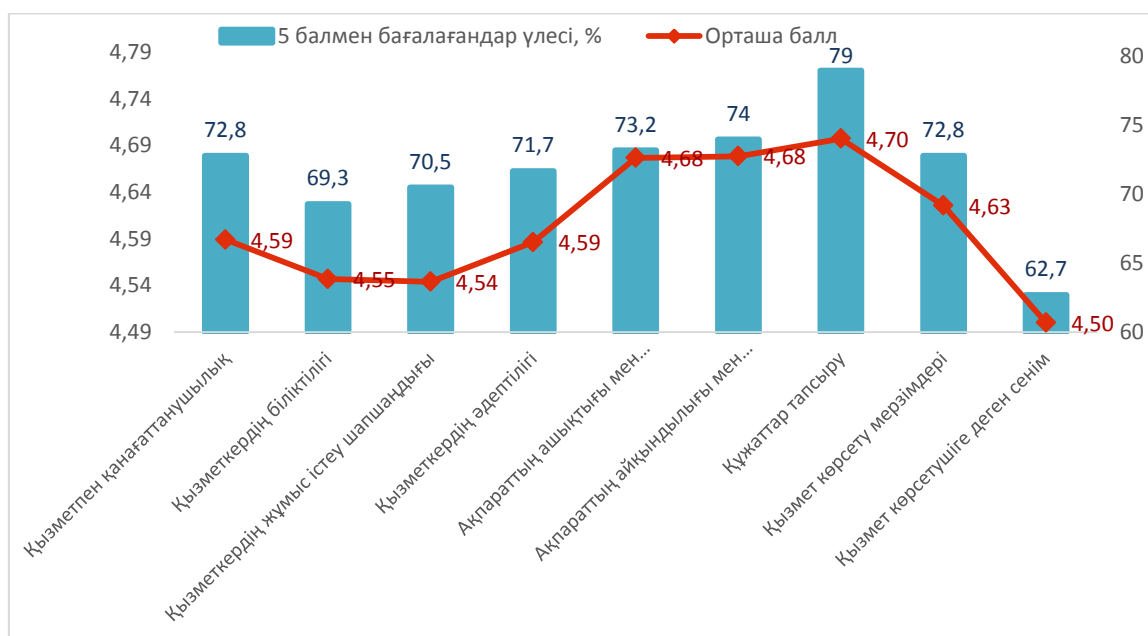
Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 72,8%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған. Орташа қанағаттану деңгейі 4,63 балға тең. «Қызмет көрсету мерзімін қысқарту», Қарағанды облысы; «Мерзімдерді қысқартып,

көрсетілетін қызметті электрондық түрде ұсыну», Алматы облысы, «Ұзақ күтеміз», ШҚО.

Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 71,7%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,59 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 70,5%-ы қанағаттанды (4,54 балл). Қызметкерлердің біліктілігімен аз қанағаттанған – 4,55 балл (69,3%).

«Қызметкерлер сұхбаткерлерге көмектесуге мүдделі емес», Алматы облысы; «Қажет ақпараттарды бірден беретіндей етіп қызметкерлерді үйрету», Павлодар облысы; «Мен мұрағатқа 1992 жылға дейін жұмыс істегенім туралы анықтама алуға бардым. Олар КССР кезеңі деп анықтама бермейді. Адамдарға сапалы түрде қызмет көрсетулері тиіс», Жамбыл облысы; «Жұмысқа талапшылдықпен қарау керек, бостан бос қызмет орын иемденбеген дұрыс», «Әкемнің Ресейден Қазақстанға қай жылдары келгендігі туралы мәліметтер жоқ», Павлодар облысы.

35-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет көрсетушіге сенімділік таныту төмен деңгейде екендігі байқалады – 4,5 балл. Сұхбаткерлердің 62,7%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,50 балды құрады.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызметті жартылай автоматтандырып, қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту қажет.

Меморган қызметкерлерінің мүдделілік танытпауы, ақпараттың болмауы, толымсыз ақпарат беру меморганға деген сенімсіздікті тудырады.

Қызмет көрсетушіге деген төмен сенімділік қызмет көрсету сапасымен қанағаттануға ықпал етті. Меморган қызметі барынша ашық болғаны дұрыс.

22. Мемлекеттік тіркелімге табиғи монополиялар субъектілерін енгізу және одан шығару

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Министрліктің Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті, Министрліктің Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің аумақтық органдары көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері – 30 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық және қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – табиғи монополиялар субъектісін Мемлекеттік тіркелімге енгізу немесе одан шығару туралы хат не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік тіркелімге табиғи монополиялар субъектілерін енгізу және одан шығару қызметінің сапасымен қанағаттану 4,51 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 60,6%.

30-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	9	28	57
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	9,6%	29,8%	60,6%

Барлығы 94 сұхбаткерден жауап алынды. Басым бөлігі (55,3%) көрсетілетін қызметті алу үшін Мемкорпорацияға жүгінген, сұхбаткерлердің 37,2%-ы – меморганға. Қызмет жартылай автоматтандырылған, тиісінше қызметті алушылардың 17%-ы «электрондық үкімет» порталы арқылы жүгінген.

Осы көрсетілетін қызметтің қанағаттану рейтингісі нашар. Құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен, ақпарат сапасымен қанағаттану 4,5 балдан аспайды. Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 57,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,47 балл. Сұхбаткерлердің 58,1%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,43 балл). Құжаттарды жинау және тапсыру үрдісі 4,74 балл деңгейінде, сұхбаткерлердің жартысынан сәл астамы (56,5%) қызметті 5 балмен бағалаған.

«ХҚКОның ешқай жерінде қызмет туралы ақпарат стенді жоқ», «Қызметкердің өзі стандартты шығарып алып, қызмет туралы нұсқаулық өткізуіне тура келеді», Алматы облысы; «Қызметті алушылар үшін консультация беру мүмкіндігін арттыру», Астана, «Ресми сайттарда, порталдарда ақпараттарды өзектендіру (байланыс ақпараты)», Астана; «Аудандық ХҚКОда мұндай қызметтер туралы мүлдем білмейді, аудандық ХҚКО мұндай операцияларды білмейді деп бізді қалаға жібереді. Сол үшін консультация алу үшін Шымкентке бардым. Ауданға қайтып келіп, құжаттарды жинап, Шымкентке қайта кеттік. Дегенмен барлығын біздің аудандық ХҚКОда жасауға болады

екең», «Ешкім дұрыс консультация бермегендіктен 5 рет бардым, құжаттарды жинадым», Түркістан облысы; «ХҚКОда қызмет туралы ақпараттық материалдар жоқ», Алматы облысы; «Стандарт бойынша құжаттарды қызмет көрсетушінің кеңсесіне және ХҚКОға тапсыруға болады. Алайда меморган кеңсесінде қабылдаудан бас тартып, ХҚКОға жіберді. Неліктен? Стандартта екі жер көрсетілген ғой», Қарағанды облысы; «Құжаттарды еgov-та көрсетілген тізім бойынша жинағандықтан, 4 рет құжат тапсыруға тура келді», Қостанай облысы.

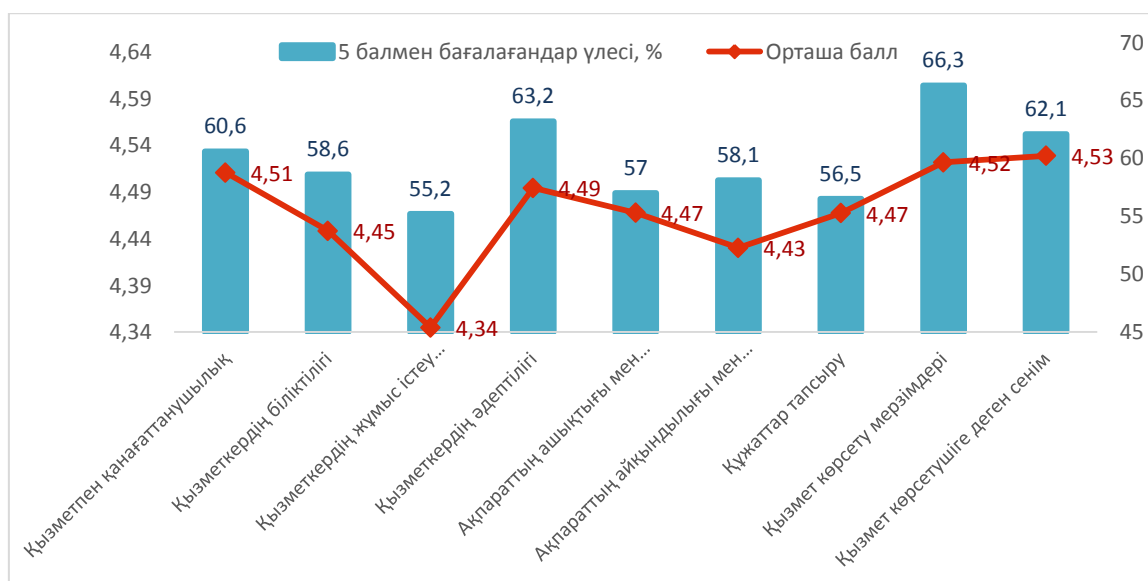
Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 66,3%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанды, орташа 4,52 баллмен бағалады.

«Құжаттарды ресімдеуді созып жібереді», Атырау облысы; «Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту керек», Жамбыл облысы; «Мерзімді қысқартуға болады, бірақ стандарт бойынша солай болуы тиіс», Шымкент; «Мерзімдер жасанды түрде ұзартылған, сот органдарына жүгінуге тура келді», Атырау облысы; «Қызмет көрсету мерзімі тым ұзақ. 15 күнге дейін қысқартуға болады», Ақмола облысы.

Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 63,2%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,49 балл деңгейінде. Қызметкерлердің біліктілігі мен жұмыс істеу шапшаңдығымен қанағаттану төмен. Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 58,6%-ы жоғары бағалаған (4,45 балл). Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 55,2%-ы қанағаттанды (4,34 балл).

«Қызметкерлермен көрсетілетін қызметтер туралы ақпараттық семинар өткізу», «Қызметкерлер көрсетілетін қызмет туралы дұрыс консультация бере алмайды», Алматы облысы; «Көрсетілетін қызметке, құжаттарға қатысты қызметкерлердің біліктілігін арттыру», Шымкент, «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру керек, сол кезде жұмыс сапасы да артады», Ақмола облысы; «Комитетке де сұрақ қоюға бардым, ол жерде бізге мүлдем консультация берген жоқ», «ХҚКО қызметкерлері қызмет туралы хабарсыз», Қостанай облысы; «Біліксіз қызметкерлер, қызмет сапасына мүдделілік танытпайды», «Бір кабинеттен екінші кабинетті жіберді, мамандар құжаттарды ресімдеуді әдейі созатын секілді көрінеді», Атырау облысы; «Бұл жаңа қызмет түрі, сондықтан ХҚКО басшылығы ең алдымен қызметкерлерін оқыту керек. Осы көрсетілетін қызмет туралы түсіндіруіме тура келді», Ақмола облысы.

36-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



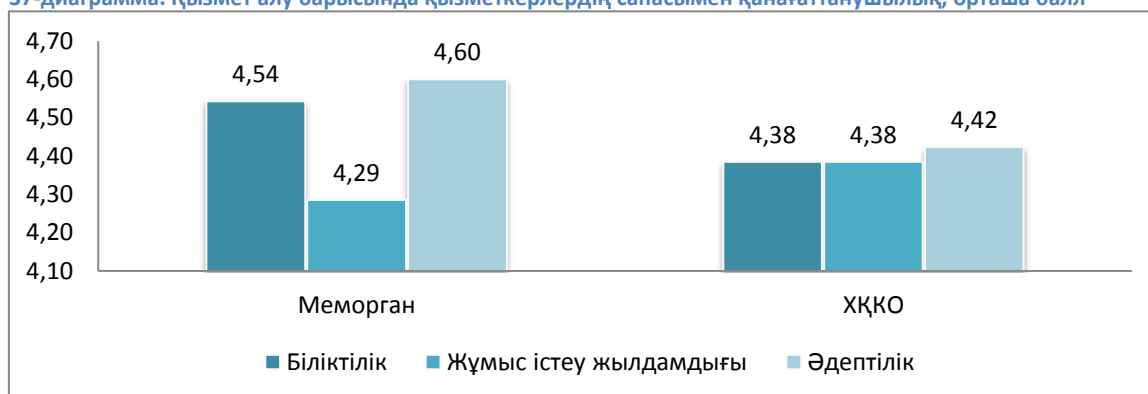
Қызметті онлайн алу қызметті алушылардың арасында тарамаған, дегенмен айтарлықтай жоғары бағалады. Мемкорпорация арқылы көрсетілген қызмет сапасын сұхбаткерлер 4,37 балмен, меморганда 4,67 балмен бағалады.

31-кесте. Қызмет алу орындарымен қанағаттанушылық

Мемкорпорация арқылы жүгіну	ХҚКО, N=51	4,37
«Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүгіну	Egov.kz (elicense.kz) веб-порталы, N=3	5,00
	ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=4	5,00
	Веб-портал, ХҚКО, N=1	5,00
	Egov.kz, меморган, N=8	4,38
Меморганға жүгіну	Меморган, N=27	4,67
	Барлығы, N=94	4,51

Сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлеріне қарағанда меморган қызметкерлерінің біліктілігі мен әдептілігін жоғары бағалады. Бірақ меморган қызметкерлерінің жұмыс істеу жылдамдығы қызмет алушылардың талаптарына сәйкес келмейді.

37-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары, шағымданулар байқалмайды. Қызмет көрсетушіге сенім арту деңгейі жоғары еместігін айта кету керек. Сұхбаткерлердің 62,1%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,53 балды құрады.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Осы көрсетілетін қызметке қатысты толық, расталған ақпараттың жоқтығы үлкен қиындық туғызады. Қызмет алушылардың хабардарлығын арттыру мақсатында шаралар ұйымдастыру керек. *«Клиентке көмек» айдарын енгізу керек, өйтпесе Комитет пен ХҚКО адамдарға көмектескісі келмейді, көмектесуге мүдделі емес» (Қостанай облысы).*

Көрсетілетін қызмет туралы тек қызмет алушыларды ғана хабардар етпей, сонымен қатар ХҚКО қызметкерлерін үйрету керек. Ал меморган қызметкерлері қызмет көрсетуге қатысты өзгерістерге уақтылы әрі жедел түрде әрекет етулері тиіс. Қызмет алушылардың наразылығы меморганның дайындалмау салдарынан туындайды.

Қызмет көрсету мерзімдерін қысқартып, қызметті жеделдету үшін төлем енгізуді қарастыру. *«Жедел қызмет үшін ақы төлеп, қызмет көрсету үрдісін жеделдетуді қарастыру» (Астана).*

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

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігімен жүзеге асырылады.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: лицензия - 10 жұмыс күні ішінде, телнұсқасын беру - 5 жұмыс күні ішінде.

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

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

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық.

Мемлекеттік қызмет ақылы негізде көрсетіледі: лицензия беру – 10 АЕК, лицензияның телнұсқасын беру – 1 АЕК.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,59 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 64,3%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	3	17	36
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	5,4%	30,4%	64,3%

Барлығы 56 сұхбаткерден жауап алынды. Қызмет алушылардың барлығы қызметті elicense.kz арқылы алған. Жүгінудің 80%-ы веб-портал арқылы, 27%-ы ХҚКОдағы egov.kz аймағы арқылы болған. Сұхбаткерлердің 12,5%-ы меморганға қосымша жүгінген.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 37,0%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған (4,19 балл).

«Егер қателер болатын болса, мерзімдер бір айға дейін созылады», Алматы; «Мерзімді үш күнге дейін қысқарту керек», Жамбыл облысы; «Мерзімді қысқартуға болар еді, ақпарат көп емес, қарастыру көп уақытты алмайды ғой», Шымкент; «Қайта-қайта телефон соғып, сұрастырмау үшін барлық қажет ақпарат ашық түрде қолжетімді болуы тиіс», Алматы.

58,7%-ы құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған (4,42 балл).

«Қызмет көрсету мерзімін қысқарту, қадамдық жүйені қысқарту. ЭЦҚ бар, компания мәліметтерін қайтадан не үшін енгіземіз», Алматы; «Қайтадан толтырмау керек, мәліметтерді бірнеше рет жазуға тура келеді. Болар-болмас қате үшін бірден бас тартады. Кейін тағы 10 күн күту керек...», «Құжаттар санын қысқарту», Жамбыл облысы; «Терезелерде қандай қызмет көрсетілетіндігі жазылса, ненің қайда

жататынын анықтау үшін көп уақытымызды жоғалтамыз», Шымкент; «Лицензияны жылдың басында бермейді. Сәуір-мамыр айына дейін созады, биыл бізге жазда ғана берді. Ал, лицензия тек 1 жылға ғана беріледі. Бұл бізге қолайсыз. Мысалы, Ресейде барлығы жылдың басынан басталады», «Пошта арқылы жіберуге тура келді. Файлдарды тіркеу мүмкін болмады», «Порталдың өзі 15-20 минут істемей қалады, қате – 505, 3-4 сағат бойы тексеріп отыру керек», «Техникалық қиындық болды, өзім ештеңе істей алмадым, Министрлікке телефон соғуға мәжбүр болдым», «Кейде құжаттар бірден тіркелмейді», Алматы.

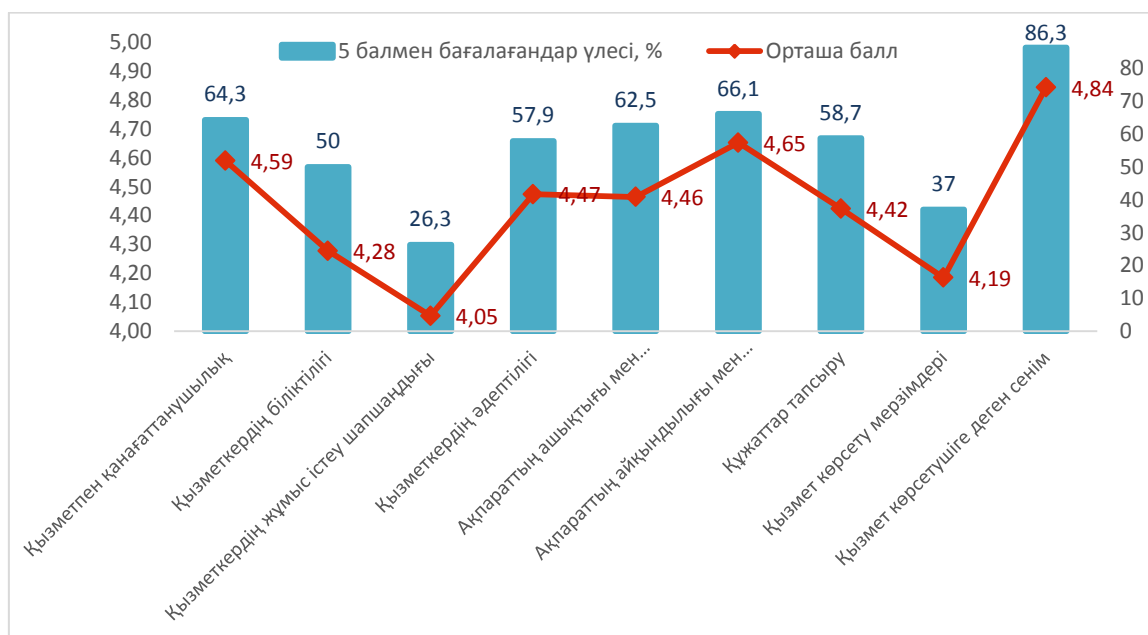
Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 62,5%-ы қанағаттанған, орташа 4,46 балл. Сұхбаткерлердің 66,1%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,65 балл).

«Осы көрсетілген қызмет бойынша консультация беру деңгейі төмен», Астана; «Портал арқылы сұрақ қоямыз, жауап бермейді. Лицензияны электронды түрде қайтарып алу мүмкін емес. Телефон соқтым, жаздым...», «Даулы мәселе болды, жауап бергілері келмеді», «Ұғыну қиын, делдал арқылы жасаймын», «Телефон соғу мүмкін емес. Мүмкін мамандар жетіспейтін шығар», Алматы.

Қызметкердің сипаттамасына байланысты қызмет сапасының параметрлері бұдан да төмен бағаға ие болды. Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 57,9%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,47 балл деңгейінде. Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 50,0%-ы жоғары бағалаған (4,28 балл). Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 26,3%-ы қанағаттанды (4,05 балл).

«Қызметкер үнем ауысып отырады, сондықтан олардың осы көрсетілетін қызмет туралы білімдері аз», Павлодар облысы; «Жылдам әрекет етіп, мәселенің байыбына бару», Алматы.

38-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Төлеммен қанағаттану 53,7%-ды құрайды, 4,41 балл деңгейінде. «Қымбаттау», Жамбыл облысы, «Бұдан да арзан болса жарар», Алматы; «Лицензия беру үшін 10 АЕК көп», Алматы облысы; «Сома тиімсіз», Астана.

Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды. Тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (5,4%). Қызмет көрсету сапасына ауызша түрде шағымдану орын алған – 1,8%.

Көрсетілетін қызмет сапасының орташа деңгейінде қызмет көрсетушіге сенім арту деңгейі жоғары екендігін айта кету керек – 4,84 балл. Сұхбаткерлердің 86,3%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызмет автоматтандырылғандығына қызметті алушылар разылық білдіреді, дегенмен бар мәселе ақпараттық жүйенің аяғына дейін істелмегендігімен байланысты. Құжаттарды жіберуге қатысты сұрақтарға жедел әрі уақтылы жауап алу мүмкін емес.

Қызмет алушылардың пікірлерінше, мерзімдерді қысқарту керек. Қызметтерді жылдың басынан көрсеткен абзал.

Көрсетілетін қызметке қатысты ақпараттардың қолжетімділігін әрі ашықтығын қамтамасыз ету керек.

24. Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының Бас мемлекеттік ветеринариялық–санитариялық инспекторымен және оның орынбасарымен орындалады.

Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру: Мемкорпорация, www.elicense.kz, www.egov.kz веб-порталдары.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына – 7жұмыс күні ішінде, орны ауыстырылатын объектілердің транзитіне - 30 жұмыс күні ішінде, тірі жануарлардың карантиннен өтуі – 60 күнтізбелік күн.

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

Қызмет көрсету нәтижесі - орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына, транзитіне рұқсат немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап. Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және қағаз түрінде. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру қызмет сапасымен қанағаттану 4,63 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 72,1%.

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	2	15	41	150
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,0%	7,2%	19,7%	72,1%

Барлығы 208 сұхбаткерден жауап алынды, 65%-дан астамы көрсетілетін қызметті ХҚКО арқылы алса, 30%-дан астамы «электрондық үкімет» порталы арқылы (e-gov.kz и elicense.kz) және шамамен 17%-ға жуығы меморганнан алған. Қызмет алушылардың 44,2%-ы бұл қызмет түрін үйде немесе жұмыс орнында онлайн арқылы (электрондық түрде) алу мүмкіндіктеріне ие.

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен орташа қанағаттанушылық 4,65 баллмен бағаланған, қызмет сапасымен қанағаттанғандардың үлесі - 76,4%. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы 4,64 баллмен бағаланып, толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 75,6%-ды құрады.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 71,9%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанып, орташа балл 4,63 деңгейінде болды.

«Мерзімдер өте ұзақ, шұғыл тапсырыс келген кезде, біз тапсырысты бірден жіберудің орнына рұқсат алумен айналысамыз. Өтініміз, мерзімдерді қарастырыңыздаршы», «Мерзімдерді қайта қарап шығыңыздаршы. Шұғыл тапсырыс келгенде, рұқсат алуды көп күтетіндіктен бас тартуға мәжбүрміз». «Қызмет көрсету мерзімін жылдамдатса, жақсы болар еді».

Қызметті алуға қатысты комментарийлер жалпы дұрыс бағытта, дегенмен теріс пікірлер де бар. Сұхбаткерлердің бір бөлігі қызметті электрондық нысан мен ХҚКОға ауысуымен қанағаттанған. Ал басқа бір бөлігі бұрынғыдай қызмет көрсетуді меморганға қайтаруды қалайды.

«Кідіріс ветеринарлық орган тарапынан болды, ХҚКО қызметкерлері жарады, жылдам қызмет көрсетті. Ешқандай сұрақтар да, мәселелер де болмады. Құжаттарды жылдам қабылдады. Ал вет.орган 3 күнге мерзімді кешіктірді», «Маған ХҚКО қызметкерлері көмектесті, ешқандай қиындық болмады». «Меморганға консультация алу үшін телефон соққанымда, бас тартты. Интернет, ережелер бар. Өзіңіз оқып, біліп алыңыз деді».

«Құжаттарды тапсыру үрдісі ұзақ жүреді. Бұрындары ветеринария арқылы осы қызметті 3 күн ішінде алатынбыз, ал енді құжаттарды ХҚКОға тапсырасың, курьер бір немесе одан көп тәулік ішінде ветеринарияға жібереді, сол жерде тексереді, егер қандай да бір қате болатын болса, құжатты түзетуге қайта кейін қайтарады. Қызмет көрсету үрдісі 5-7 күнге дейін созылады». «Меморганға (ветеринария) қайтару керек. ХҚКО арқылы 3 күндік мерзім 5, одан да көп күнге дейін созылды». «Мәселенің барлығы қызметпен меморганның (ХҚКО)айналыспауында. Қателердің салдарынан қызмет көрсету нәтижесін күту арта түсті».

Сұхбаткерлер құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісіне аса разы емес – орташа 4,62 балл (73,8%).

«Бланкілердің мәліметтер базасы шикі, аяғына дейін жасалмаған», «Бланкілерді толтыру кезінде мәліметтер базасы қажет стандарттарға сәйкеспейді», «Экспорт бланкін толтыру кезінде басқа елдің талаптары ескерілмейді. Сондықтан біз жүк әкеле жатқанда шекарадан өтетінімізді, өтпейтінімізді білмейміз. Басқа мемлекетте өзге талаптар болуы мүмкін», «Бағдарлама жетілдірілмеген», «ХҚКОда үнемі база жұмыс істемей қалады, қызметкерлер аз болғандықтан, кезектер үлкен», «База жиі жұмыс істемей қалады».

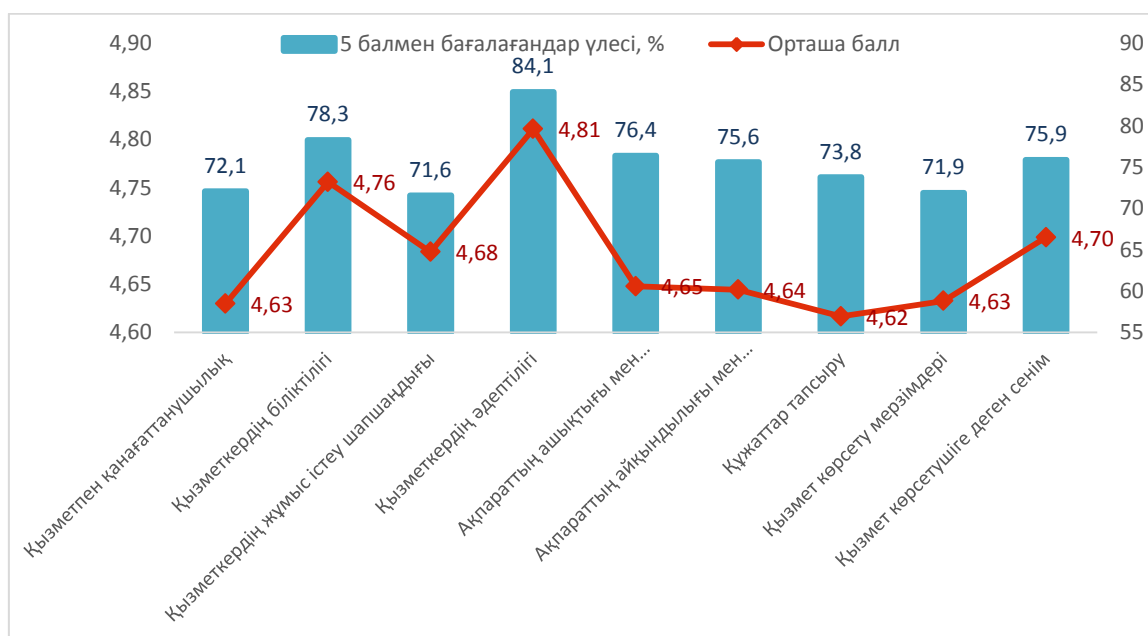
«Қосымша азық-түлікті сақтайтын орында жалгерлік шарты мен сенімхатты тапсырдым», «Өзім еgov арқылы қызметті ала алмадым», «Қызмет көрсетушінің қызметкерлері арқылы консультация алдым. Оларға барлық құжаттарды көрсеттім, олар веб-портал арқылы тапсыруға көмектесті».

Қызметкерлердің біліктілігі, әдептілігі және жұмыс істеу шапшаңдығы едәуір жоғары бағаланды, тиісінше 4,76; 4,81 және 4,68 деген балдарға лайық болды. Қызмет көрсету сапасының осы құрауыштарымен қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 78,3%-ды (біліктілік), 84,1%-ды (әдептілік) және 71,6%-ды (жұмыс істеу шапшаңдығы) құрады.

«Мен құжаттарды бірінші рет Жаңаөзен қаласында тапсырдым. Бұл қаладағы ХҚКО қызметкерлері осы көрсетілетін қызмет бойынша әлі құжаттар қабылдап көрмейті, мен оларға түсіндіріп, көрсеттім. Олар болса әдептілік танытып, тез ұғып, шапшаң қимылдады», «Тілдік кедергі. Ешкім орыс тілін білмеді. Сонымен қатар стандартпен салыстырмайды. Қолда барын қабылдап, курьерге береді».

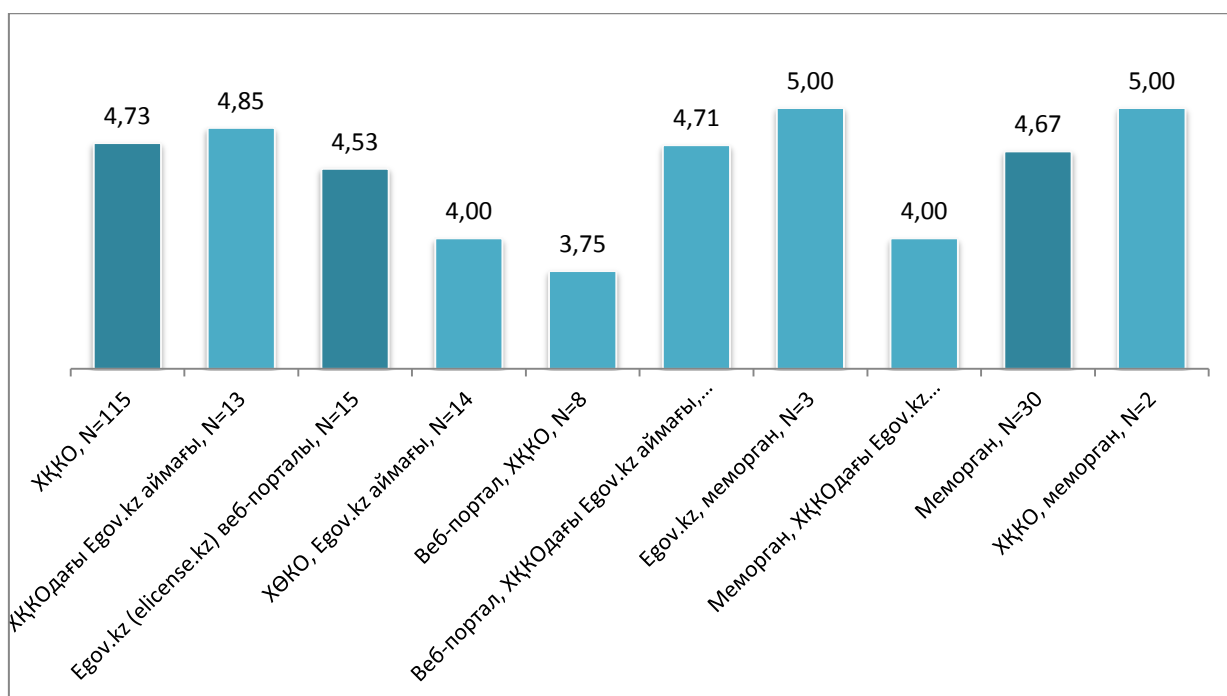
Сұхбаткерлердің 75,9%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,70 балды құрады.

39-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет көрсету сапасымен қанағаттану Мемкорпорациямен (4.73 балл, N=115) салыстырғанда меморганда төмен (4,67 балл, N=30).

40-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл



Осы көрсетілетін қызметті алу кезінде қызметті алушылар қызметті көрсетушілермен өзара әрекеттесетіндіктеріне қарамастан, зерттеу барысында бейресми сыйақылар беру және тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды. Бұл факт қызметті көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық қауіпінің жоқ екенін дәлелдейді. Алайда, қызмет көрсету сапасына жазбаша (0,5%) және ауызша (1,4%) түрде шағымдар түскен, жалпы шағымданған сұхбаткерлердің үлесі 1,9%-ды құрады. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану 3,67%-ды құрайды.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Зерттеу нәтижелері бойынша көрсетілетін қызмет сапасын жақсартуға қатысты бірнеше ұсыныстарды атап өтуге болады.

Бағдарламалардың техникалық сипаттарын жетілдіру, толтыру бланкілері үнемі талаптарға сәйкес келе бермейді.

Қызмет көрсету процедурасын оңтайландырып, меморган мен ХҚКО арасындағы өзара әрекеттестікті жеделдету.

25. Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат алу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметін Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі Агроөнеркәсіптік кешендегі мемлекеттік инспекция комитетінің аумақтық инспекциялары көрсетеді.

Өтінімдерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру: Мемкорпорация, www.elicense.kz, www.egov.kz веб-порталдары.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық немесе қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Мемкорпорацияға жүгінген кезде – фитосанитариялық сертификат немесе дәлелді бас тарту; порталда – мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін алатын күні мен орны көрсетілген электрондық құжат түрінде рұқсат беру құжатының дайын екендігі туралы хабарлама.

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат алу қызметін алған барлығы 204 сұхбаткерден жауап алынды.

Жоғарыда аталған қызмет сапасымен қанағаттану едәуір жоғары деңгейде, қанағаттану 4,81 балл, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 82,8%-ды құрады.

34-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	4	31	169
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	2,0%	15,2%	82,8%

Қызметті алушылардың басым бөлігі қызметті алу үшін Egov.kz веб-порталын (59,8%), тікелей меморган (57,8%) қызметін қолданған. Сұхбаткерлердің (14,7%) аз ғана бөлігі ХҚКОға жүгінген.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 86,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,87 балл. Сұхбаткерлердің 84,4%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған, бұл берілген критерий бойынша 4,85 балға, яғни жоғары бағаға ие болуымен дәлелденеді. *«Алғаш рет жүгінген адамдарға ғана аздап мүсініксіздеу», Шымкент.*

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 84,6%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанған (4,81 балл).

«Барлығы жоғары деңгейде болды. Біріншіден, 1 күн ішінде нәтижені алдым, екіншіден, кезекте күтіп тұрмадым», «Демалыс күндері де жұмыс істесе екен, сертификат алу үшін демалыс күндерін күту керек болады. Портта тұратын орын ақылы, тұрақ орнына шығын көп жұмсалады (1 сағаты – 33000 теңге)», Маңғыстау облысы; «Қызмет көрсету мерзімі жеделдетілсе, жақсы болар еді», «Қызмет көрсету мерзімдерін 1 күнге дейін қысқарту», Павлодар облысы.

Қызметті алушылардың 87,5%-ы құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

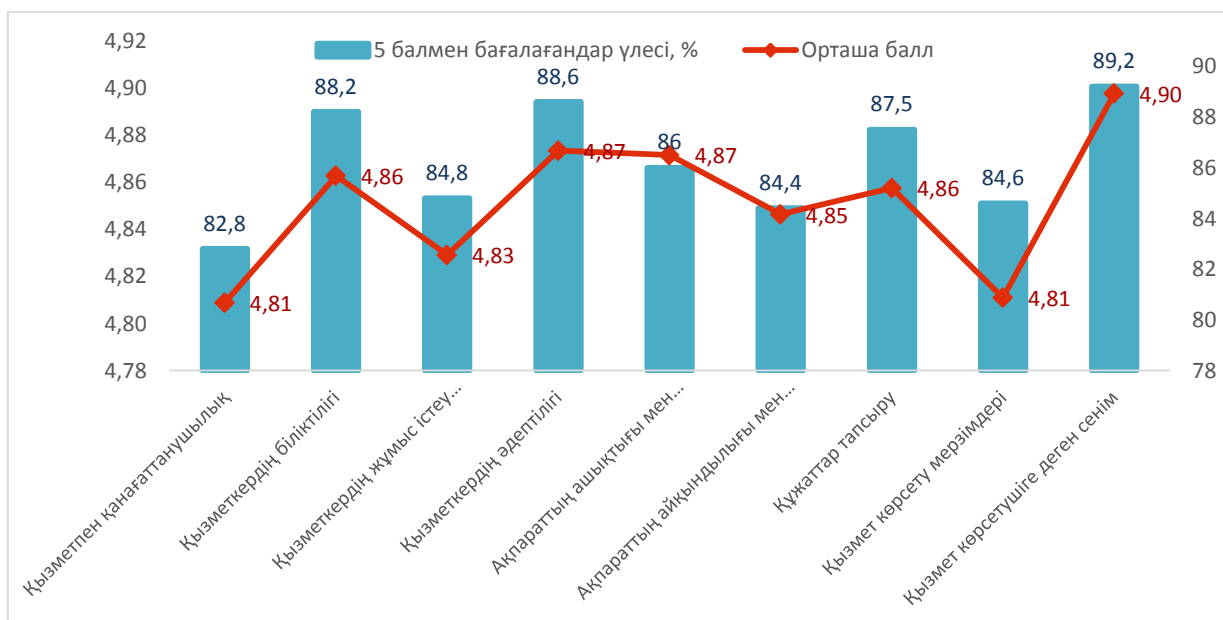
«egov.kz веб-порталы жұмыс істемеген кездер де болды. Сол кездері нәтижені алу үшін меморганға баруға тура келді», «Кейде веб-портал істемей қалады, сол кездерде қағаз түрінде тапсыруға мәжбүр болдық», Ақмола облысы; «Бұрындары ХҚКО арқылы

болатын. Фитосанитарлық инспекция арқылы рәсімдегенімізге бір жыл болды. Еgov арқылы электрондық нысанда тапсырамыз, дайын болғанда инспекциядан аламыз», «Құжаттарды тапсыру кезінде кейде жүйе істемей қалады», Қарағанды облысы; «Биыл біз өтінішті веб-портал арқылы бере алмадық. Істемей тұр, облысқа барып, қағаз түрінде өтініш беруге мәжбүрміз», Ақмола облысы; «Бәрі дұрыс, алдымен ЭЦҚ алу керек екен, содан кейін құжаттарды тапсыруға болады. Сондықтан біз екі рет келдік», Қарағанды облысы; «Электрондық түрде тапсырған кезде сервер жұмыс істемеді», Астана.

Сондай-ақ қызметкерлердің біліктілігін жоғары бағалаған қызметті алушылардың үлесі жоғары, 88,2%-ды құрады, орташа 4,86 баллмен бағаланды. Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 88,6%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,87 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 84,8%-ы қанағаттанды (4,83 балл). «Біршама жедел жұмыс істеу керек», Шымкент.

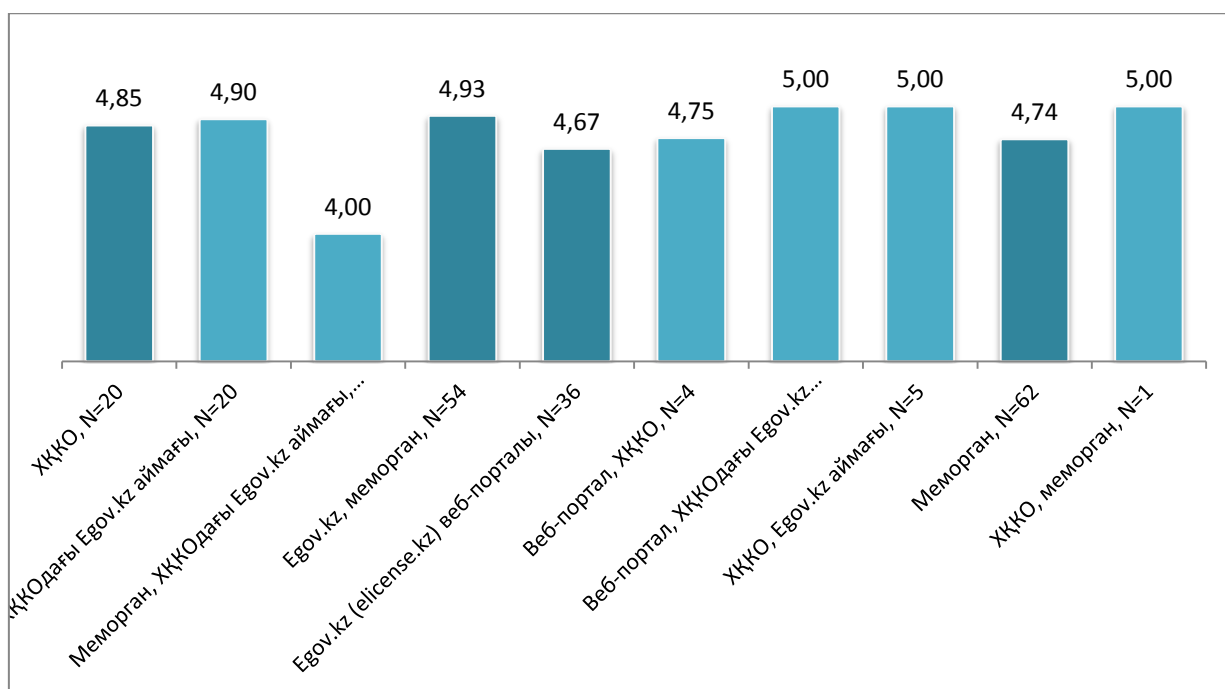
Сұхбаткерлердің 89,2%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,90 балды құрады.

41-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеу нәтижелері бойынша ХҚКО және веб-портал арқылы қызметті алу кезіндегі қанағаттанушылықтың деңгейі едәуір жоғары (4,93 балл, N=54).

42-диаграмма. Қызмет алу орындары арқылы көрсетілетін қызметпен қанағаттанушылық, орташа балл



Зерттеу мәліметтері бойынша бейресми сыйақылар беру (1,0%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну (1,5%) оқиғалары орын алған. Қызмет көрсету сапасына ауызша шағымдану үлесі – 2,0%. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану – 4,50 балл.

Фокус топтық сұхбатқа қатысушылар көрсетілетін қызмет сапасымен, оның мерзімдерімен қанағаттану жалпы түрде жоғары болды. Қатысушылар қызметті ХҚКОдағы е-gov арқылы алып, оны 5 балмен бағалады: *«е-gov арқылы өтініш береміз, толтырамыз, біздің балалар өздері ЭЦҚ арқылы толтырады, содан кейін ауданға телефон соғамыз, қандай, қай элеваторда екенін айтамыз, болды, олар өздері келіп, сынамаларды іріктейді»* (СҚО).

Пікірталастарға қатысқандар өз өнімдерін (көкөністер, жемістер, ұн, кебек, арпа, бидай) Ресейге, Өзбекстанға, Ауғанстанға, Иранға, Тәжікстанға, Әзірбайжанға тасып шығарды. *«Ешқандай тілек-талап жоқ, бізде бәрі дұрыс жұмыс істейді»*

Дегенмен, е-gov сайтындағы техникалық кемшіліктерді атады: *«Сайт жұмыс істемей, тұрып қалады. е-gov өтінімді 2-3 сағат бойы өңдейді»* (СҚО).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы, зерттеуге қатысқан сұхбаткерлер құжаттарды тапсыру және нәтижелерді алу процедураларымен қанағаттанған. Бұған мүмкін болатын 5 балдың ішінде 4,81 балға ие болуы дәлел бола алады, сондай-ақ қызметпен толық қанағаттанғандар үлесі – 82,8%.

Ұсыныстар ретінде қызметті көрсетуге қатысы бар мәліметтер базасы мен бағдарламалардың техникалық мүмкіндіктерін қарастыруды атауға болады. Мүмкіндігінше қызмет алушылардың өтініштерін өңдеу кезінде базаның жұмыс істемей қалу мәселесін шешу.

Мерзімдерді қысқарту мүмкіндіктерін қарастыру.

26. Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметін Қазақстан Республикасы Ұлттық банкі көрсетеді.

Өтінімдерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы жүргізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: қағаз жеткізгіштегі хабарлама куәлік.

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет тегін негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,92 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 95,9%. Барлығы 49 сұхбаткерден жауап алынды.

35-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

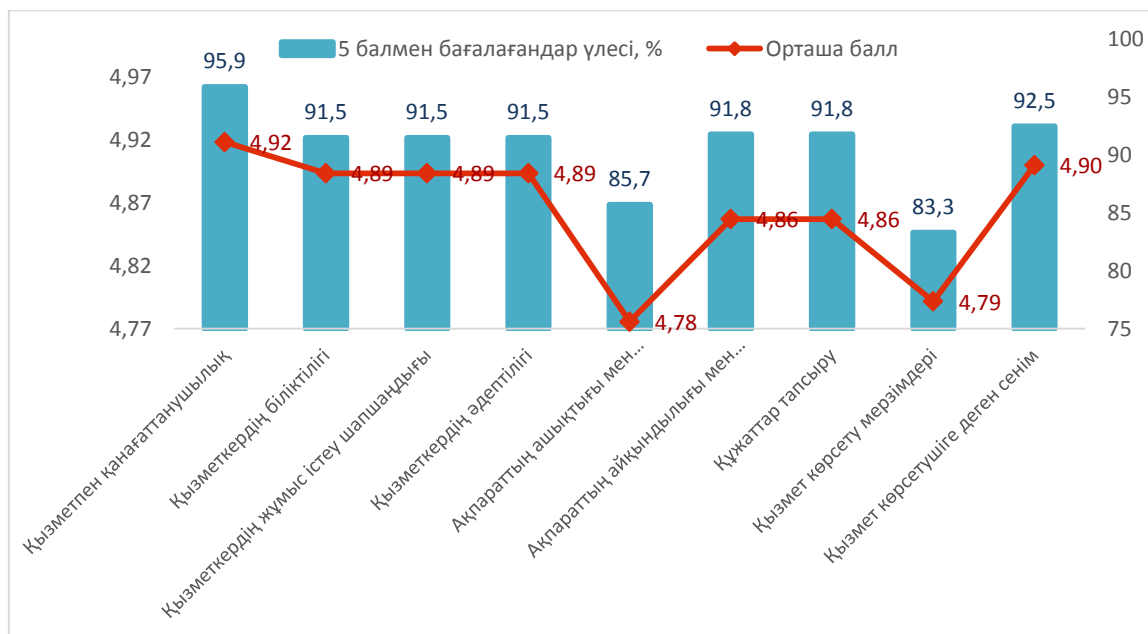
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	2	0	47
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	95,9%

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 85,7%-ы қанағаттанған, орташа 4,78 балл. Сұхбаткерлердің 91,8%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,86 балл).

Қызмет көрсету мерзімдері қызмет сапасының басқа параметрлерімен салыстырғанда қанағаттанудың төмен деңгейіне ие болды – 83,3% (4,79 балл). Қызметті алушылардың 91,8%-ы құжаттарды жинаудың оңай әрі түсінікті үрдісімен қанағаттанған.

Барлық сұрастырылған қызметті алушылардың 91,5%-ы қызмет көрсету сапасының келесі құрауыштарын жоғары бағалады: қызметкерлердің біліктілігі (4,92 балл), қызметкерлердің әдептілігі (4,89 балл) және қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы (4,89 балл). Сұхбаткерлердің 92,5%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,90 балды құрады.

43-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеу нәтижелері көрсетілетін қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық қауіпі жоқ екенін көрсетті, себебі зерттеу кезінде бейресми сыйақылар беру, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмады. Сондай-ақ зерттеудің ешбір қатысушысында шағымдану үшін еш себеп болмаған.

Фокус топтық сұхбаттың қатысушылары сондай-ақ көрсетілетін қызмет сапасымен, яғни мерзімімен, құжаттар санымен, құжаттар жинау үрдісімен, қызметкерлердің жұмысымен қанағаттанған. Негізінде, ФТС қатысушылары қызметті Астана қ. Ұлттық банк филиалында алған.

«Қызметке қатысты мерзімдер ешқашан бұзылмады. 10 күн, нәтижені міндетті түрде аласың, жалпы, мен өзім мемлекеттік қызметте жұмыс істедім, қазір жағымды өзгерістер бар екенін айта аламын, кез-келген сұрақты талқылауға болады, есеп беру кезінде қандай да бір қиындық туындаса, толықтыру керек болса кері байланыс бар, жалпы, мен қызметпен қанағаттанамын».

«Құжаттар саны аз, бөлім қызметкерлері дұрыс түсіндіреді, әдепті, сондықтан Ұлттық банк қызметкерлерінің кең пейілдігін, әдептілігін атап өткім келеді», «Ұлттық банк ұжымының сауаттылығын, адамгершіліктерін атап өткен жөн, ренжімейді, қайтарып жібермейді, 10 күннен кейін сіздің құжаттарыңызда бірнәрсе дұрыс емес деп айтпайды».

Назар аударуды талап ететін мәселелер ретінде мыналарды атауға болады:

- Ұлттық банктің өңірлік филиалдарындағы қызметкерлердің жұмыс істеу сапасы. Көкшетау қаласындағы Ұлттық банк филиалында қызмет алу кезінде жағымсыз әсерлер қалды: *«Инвесторларды қаржыландыруға қатысты мәселелер туындағанда, компанияның жұмысын тоқтата тұру қажет болды, біз есептемелерді тапсырғанымызға көп уақыт өтті. Астана қаласымен салыстырғанда Көкшетау қаласында «тоқтата тұру» сөзін әртүрлі түсінеді, яғни біз қызметті тоқтата тұрамыз, құқық органдарына хабарлаймыз, Ұлттық банкке хабарлаймыз, тиісінше Астана қаласында мерзімдік есептемені тапсыру*

қажет емес, ал Көкшетау қаласы бұрынғыша бізден есептемені тапжылмай талап етті, жазалауға дейін барды. Тағы да Астанаға түсінік беру үшін жүгіндік, олар ештеңе істеудің қажеті жоқ дейді».

- Меморган сайтының жұмыс істеу сапасы. Ұлттық банк сайтымен жұмыс істеу кезінде қызмет алушы наразылық танытқан: «Іздеу жолы жоқ, қайда кіріп іздеу керектігін айтқанда, сол жерден іздеу керектігі біздің ойымызға кіріп шықпады. Мәліметтерді іздеуге арналған іздеу жолын дұрыс жолға қойса екен».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

- Құжаттарды тапсыру және тіркеу куәлігін онлайн алу мүмкіндігі «Ұлттық банк порталында портал арқылы көрсетілетін бірнеше қызметтер бар, осы жерде осы қызметті онлайн алсақ, жақсы болар еді», «Барлығы электрондық түрде болғанын қалаймын», «Ол жаққа бармау үшін және түпнұсқаларды қайтарып алу үшін бармау. e-gov тегідей бірегей номер берілсе».
- Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту: «Мерзімі қысқа болса, тіпті тамаша болады. Қызметкерлер осы куәлікті дайындау үшін қанша еңбек ететіндігін білмейміз ғой. Біздің ойымызша мерзім аз болса, тіпті жақсы!», «5 жұмыс күнге дейін қысқартса жақсы болар еді».
- Ұлттық банктің өңірлік филиалдарында қызметкерлердің жұмыс сапасын қадағалау.

27. Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ көрсетіледі.

Өтінімдерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру қызмет көрсетуші, www.e.gov.kz веб-порталы арқылы жүргізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 30 минут.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: салымшылардың (алушылардың) зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы ақпаратты алу.

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру қызмет сапасымен қанағаттану 4,86 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 86,1%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	1	28	179
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	,5%	13,5%	86,1%

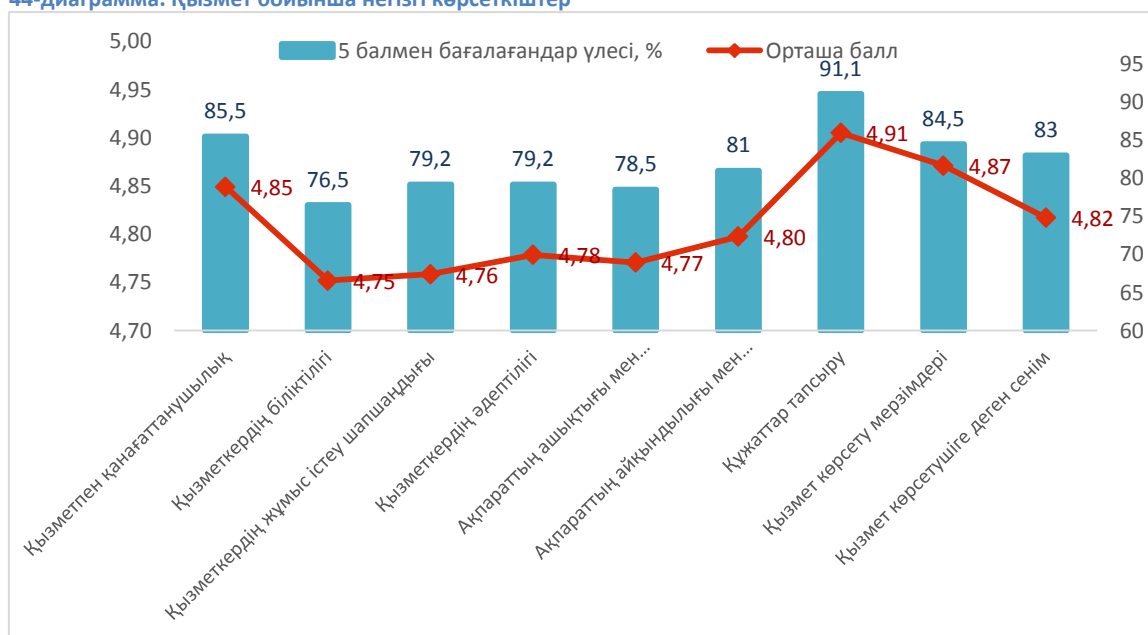
Барлығы 208 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды. Қызметті алушылардың басым бөлігі меморганға жүгінген – 62,5%. 20%-дан астамы Мемкорпорация арқылы және 20%-ға жуығы «электрондық үкімет» порталы арқылы жүгінген. Қызмет көрсету жартылай автоматтандырылған. Қызметті алушылардың 40,9%-ы көрсетілетін қызметті үйде немесе жұмыс орнында онлайн түрінде (электрондық түрде) алу мүмкіндігіне ие.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 80,4%-ы қанағаттанған, орташа 4,79 балл. Бұл критерийлер зерттеуге қатысушылармен орташа 4,79 балмен бағаланды. Осы орайда ақпарат айқын әрі дұрыс деп санайтын сұхбаткерлердің үлесі 82,9%, орташа баға 4,82 балды құрады.

Сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 88,3%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 92,1%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

Қызметкерлердің біліктілігіне қатысты критерий 4,75 балға ие болды, сондай-ақ қызмет алушылардың 79,8%-ымен жоғары бағаланған. Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 80,7%-ына қанағаттандырылдық деп танылса, орташа 4,80 балмен бағаланды. Жұмыс істеу шапшаңдығына байланысты қызметкерлер 4,79 балға ие болды, бұл критерийде сұхбаткерлердің 81,3% үлесімен қанағаттандырылдық деп танылған. Қызмет көрсетушіге сенім білдіру орташа 4,77 балмен бағаланып, сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 80,4%-ы қызмет көрсетушіге сенеміз деп көрсетті.

44-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморган (4,86 балл, N=127), және Мемкорпорацияда (4,88 балл, N=42) көрсетілген қызметтер сапасымен қанағаттану бірдей деңгейде бағаланады.

ХҚКО және Меморган қызметкерлерін сұхбаткерлер шамаммен бір деңгейде бағалады. Е-gov аймағында сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлерінің жұмыстарына аздап наразылық танытты.

45-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Зерттеу нәтижелері осы қызметті көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық қауіпі туындамауының себебі бейресми сыйақылар беру оқиғалары анықталмағандығынан екендігін көрсетті. Алайда сұхбаткерлердің 1,0%-ы тамыр-таныстарының көмегіне жүгінгендерін көрсетті. Ауызша түрде шағымдануына себеп болған сұхбаткерлердің үлесі 2,9%-ды құрады. Шағымданған сұхбаткерлердің 4,00%-ы шағымдану нәтижесімен қанағаттанды.

Көрсетілетін қызмет сапасын едәуір әділ бағалау үшін «Құпия сатып алушы» тәсілі қолданды. Құпия сатып алушы әдісі Астана қаласының ХҚКОның бірінде және БЖЗҚ филиалында қолданылды. Құпия сатып алушы көрсетілетін қызмет сапасын үш критерий бойынша бағалау керек болды: 1) сайтта ақпарат іздеу; 2) стендтерде ақпарат іздеу; 3) call-орталыққа қоңырау шалу.

Құпия сатып алушы е-gov сайтында көрсетілетін қызметке қатысты ақпараттардың көп екендігін, алайда олар толық еместігін көрсетті. БЖЗҚ мобильдік қосымшасы арқылы және БЖЗҚ сайтындағы жеке кабинетінде осы көрсетілетін қызметті алуға қатысты ақпараттар болмады. Құпия сатып алушы сайт интерфейсінің қолайлы екендігін, кол-орталық номері көрсетілгендігін әрі қосымшалар арасында өту жылдамдығы жоғары екендігін айта отырып, БЖЗҚ сайтын жоғары бағалады. Екі сайтта да ақпараттар қос тілде, яғни қазақ және орыс тілдерінде ұсынылған.

БЖЗҚ стендтерінде көрсетілетін қызметке қатысты ақпараттар бар, ал ХҚКОда мұндай ақпараттар жоқ.

Құпия сатып алушы call-орталыққа (1414 және 1418) телефон соғып, БЖЗҚ call-орталық консультанттарының жұмыс істеу сапасын жақсы бағалады. Консультантпен байланыстыру жылдам болды әрі қойылған сұрақтарға толық әрі нақты жауаптар алынды. Бірыңғай байланыс-орталығының консультанты өзін міңгірлеп таныстырды, толымсыз ақпарат ұсынып, толық ақпарат алу үшін ХҚКОға жүгінуіме кеңес берді. Осы кезде құпия сатып алушы басқа арнаға жіберіліп, қосылуды 8 минуттай күтті, содан кейін байланыс үзіліп кетті. Құпия сатып алушы қайтадан 1414ке қоңырау шалып, ХҚКО қызметкерлерімен байланыстыруды сұрадым, оны қайтадан басқа арнаға жіберіп, 5 минут күткеннен кейін байланыс тағы үзіліп кетті.

Құпия сатып алушы жинақталған зейнетақы есептеулерінің көшірмесін алудың барлық тәсілдерін бағалады:

- **БЖЗҚ.** Көрсетілетін қызмет сапасымен құпия сатып алушы разы болып, мүмкін болатын 10 балдың ішінен 10 балды қойды. Құпия сатып алушының пікірі бойынша жалғыз нәрсе, ол залдың жай-жапсарына назар аудару керек:

3-сурет. Астана қ. БЖЗҚ филиалы.



«Ғимарат шағын, қапырық, кеңсеге жөндеу жұмыстары қажет екені көрініп тұр: едендегі плиткалар жарылған, тұсқағаздар салбырап тұр әрі кірлеп кеткен».

БЖЗҚ барған Құпия сатып алушы қызметкерлердің жұмысына разы болды: «Мені қызықтырған сұрақтардың барлығына жауап берді, тіпті поштаға зейнетақы төлемдері туралы ақпарат жіберу қызметін ұсынды, сондай-ақ БЖЗҚ қосымшасы бар екенін айтып, тіркелуге көмектесті» (Астана).

- **БЖЗҚ мобильдік қосымшасы.** Өте ыңғайлы, зейнетақы есептеулерін қадағалап отыру мүмкіндігі бар.
- **БЖЗҚ сайтындағы жеке кабинет.** Ешқандай қиындық болмады, бәрі қолайды, сондай-ақ зейнетақы есептеулерін бақылап отыруға болады.
- **e-gov мобильдік қосымшасы.** Өкінішке орай зерттеу жүргізу кезінде бұл тәсіл қолданылмады.
- **www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы.** Құпия сатып алушының бұл сервиске мүлдем көңілі толмады. 5 рет талпыныс жасалды, бәрі сәтсіз болды. Сұранымды өңдеу кезінде техникалық кемшіліктер орын алды. ЭЦҚ арқылы жеке кабинетке кірсе де көрсетілетін қызметті ала алмады, бірде құпия сөз қабылданбады, бірде ол дұрыс болмады.

Жалпы құпия сатып алушы БЖЗҚ қызметтеріне разы болды, тек www.egov.kz сервисінен жағымсыз әсер қалды. Бұл қызметті негізінде үйден шықпай алуға болады.

Жоғарыда атап өткеніміздей, көрсетілетін қызмет автоматтандырылған және ЭЦҚ болған кезде бұл қызметті портал немесе БЖЗҚ жеке кабинеті арқылы алуға болады. Құпия сатып алушы тәсілі сондай-ақ ЭЦҚ алу кезінде де қолданылды.

Құпия сатып алушы ХҚКОның жұмысына разы болмады. Талонды алғаннан кейін қызметкерлер құпия сатып алушыға қызметті алу үшін қайда және қалай бару керектігін түсіндірмеді. Құпия сатып алушы 5 минут бойы қайда бару керектігін іздеп, басқа қызмет алушылардан жөн сұраған. Электрондық цифрлық қолтаңбаны алушылар айтарлықтай көп болған. ЭЦҚ алу кезінде техникалық кемшіліктер орын алды, таблодағы номер дыбыстық сүйемелдеуге сәйкес келмеді. Осының салдарынан кезекте тұрғандар арасында түсінбестіктер болды.

4-сурет. ХҚКОда анықтамалыққа кезек, Астана қ.



«Таблодағы кезек сандары дыбыстық сүйемелдеуге сәйкеспеді. Мен №2 үстелге бардым, ол жерде ешкім болмады, есесіне 2 мен 3 үстелге 20 адамнан құралған кезек тұр, барлығын 3 үстелдегі жігіт қабылдады, тірі кезекпен қабылдай бастады, ол кезекте мен 15 минуттан артық тұрдым. Осылайша, ХҚКО құжаттарды тапсыру кезегінің мерзімін осылай сақтайды, электрондық түрде бізді 20 минуттан артық тұрмады деп көрсетеді, іс жүзінде біз 35 минуттан артық күттік, бір қызметкердің алдында тобыр болып тұрдық» (Астана).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы осы көрсетілетін қызмет айтарлықтай жоғары бағаланды, қызметті алушылар тарапынан ерекше сөгістер байқалмады.

Қызметті көрсетушілерге ХҚКОдағы e-gov аймағындағы қызметкерлердің жұмыс істеу сапасына, e-gov онлайн сервисінің жұмысына, сондай-ақ қызмет алушыларды қабылдайтын залдардың жай-жапсарларына (БЖЗҚ) назар аударулары керек.

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

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Құрылыс, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері және жер ресурстарын басқару комитеті көрсетеді («Электрондық үкімет» веб-порталында ҚР ҰӘМіні ИДМге түзету керек).

5-сурет. «Электрондық үкімет» веб-порталындағы ақпарат

Государственные услуги и информация онлайн

Поиск по portalu

1414 Единый контакт-центр
ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ

+7 7172 701 998 ЗВОНОК ПЛАТНЫЙ
для зарубежных звонков

УСЛУГИ	ПЛАТЕЖИ	ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО	ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ	О ПОРТАЛЕ	ПОМОЩЬ
--------	---------	------------------------	----------------	-----------	--------

Главная

Неавтоматизированная услуга

Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности

< [Перейти на страницу рубрики](#)

Как получить услугу в государственном органе (необходимые документы):

- При получении свидетельства об аккредитации по осуществлению инжиниринговых услуг по техническому надзору на технические и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности:
 - Заявление.
 - Форма сведений для прохождения аккредитации организацией осуществляющей инжиниринговые услуги по техническому надзору на технические и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности.
 - Копия справки, заверенная кадровой службой о штатном составе аттестованных экспертов.
- При получении свидетельства об аккредитации по осуществлению экспертных работ по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технические и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности:
 - Заявление.
 - Форма сведений для прохождения аккредитации организации, осуществляющей экспертные работы по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технические и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности.
 - Копия справки, заверенная кадровой службой о штатном составе аттестованных экспертов и других специалистов;
 - Копия диплома инженер-геодезиста.

РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
Свидетельство об аккредитации либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Государственный орган
Министерство национальной экономики РК

Получатели услуги
Юридические лица

Место предоставления услуги
Комитет по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства

Стоимость услуги
Бесплатно

Срок оказания услуги
15 рабочих дней

Полное наименование услуги
Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности

Дополнительно
[Стандарт государственной услуги](#)
Вы можете проверить документ
Посмотреть обучающие ролики

Осы көрсетілетін қызмет процедурасы Қағидалар⁴ (2015 жылдың 23 қарашадағы №709) және стандарттармен (2016 жылдың 12 ақпандағы №72) реттеледі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілген қызметтің нәтижелерін беру көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – аккредиттеу туралы куәлік беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,66 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 70,8%. Барлығы 161 сұхбаткерден жауап алынды.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	,6%	3,7%	24,8%	70,8%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	6	40	114

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына қызметті алушылардың 78,1%-ы қанағаттанған, бұл критерийлерді орташа 4,77 баллмен бағалады. Осы көрсетілетін қызметтің айқындылығы мен дұрыстығын сұхбаткерлер 4,78 баллмен бағалады, осы орайда толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 78,8%-ды құрады. *«Түсініксіз, ақпарат аз», «Меморганға телефон соғу мүмкін емес немесе маман босағанша көп күту керек болады».*

Құрылыс, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері және жер ресурстарын басқару комитеті Инвестициялар және даму министрлігіне тиісті және осы қызметті көрсететіндігі бәрімізге белгілі, алайда веб-порталда көрсетілген басқа меморганның атауы адамды шатастырады. Нақты бірыңғай ақпарат болмаған кезде бұл қызметті алушылар тарапынан кейбір сұрақтар туындайды. Бұған 10.01.18 күні Министрліктің сайтында аккредитацияны қалай ұзартуға болады және қандай түрде деп қойылған сұрақ куә. Сұраққа жауап берген маман екі құжатқа, яғни Қағидалар мен Регламенттерге сілтеме жасайды, олар Куәлікті беру нысаны бойынша бір-біріне қарама-қайшы: бірінші жағдайда – электрондық, екіншісі – қағаз түрінде. Демек, меморганда қажет болған кезде бір құжатқа сүйенеді, ал басқа жағдайда – екіншісіне.

Сонымен қатар, **«ить по данному вопросу не представляется возможным»** деген фразаның бөлігі көрсетілген. Сайтта бір жыл бойы тұрған осы жауап бойынша (4-сурет) берілетін ақпараттың сапасы туралы жорамалдауға болады.

⁴Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі техникалық және технологиялық күрделі объектілердегі ғимараттар мен құрылыстардың сенімділігін және орнықтылығын техникалық зерттеп-қарау бойынша техникалық қадағалау және сараптама жұмыстары жөніндегі инжинирингтік қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын ұйымдарды аккредиттеу жөніндегі қағидаларды және рұқсат беру талаптары



ОФИЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРС
МИНИСТЕРСТВО ПО ИНВЕСТИЦИЯМ И РАЗВИТИЮ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



Телефоны доверия
8 7172 983-151
БЕСПЛАТНЫЙ ЗВОНОК

О МИНИСТЕРСТВЕ	ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ	ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ	КОМИТЕТЫ	ДЕПАРТАМЕНТЫ	ПРЕ
----------------	------------------------	--------------------	----------	--------------	-----

ГЛАВНАЯ ВОПРОСЫ-ОТВЕТЫ

1105

1105



№: 1105 Дата: 10.01.2018 - 09:41:31 Статус: Answered

Вопрос:

Добрый день. Наша фирма предоставляет услуги по техническому надзору в строительстве, 30 марта истекает срок свидетельства об аккредитации. Разъясните пожалуйста процедуру продления Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор по объектам первого и второго уровней ответственности. Продление происходит в электронном формате или на бумажном носителе?

Ответ:

Уважаемый Игорь Николаевич! Процедура продления аккредитация организаций, осуществляющие инжиниринговые услуги по техническому надзору и экспертные работы по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технически и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности установлен Правилами и разрешительными требованиями по аккредитации организаций, осуществляющих инжиниринговые услуги по техническому надзору и экспертные работы по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технически и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности, утвержденных приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 709. В соответствии с пунктом 2 Регламента государственной услуги «Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности» утвержденного приказом и.о. Министра национальной экономики Республики Казахстан от 12 февраля 2016 года № 72, форма оказания государственной услуги бумажная, ить разъяснения по данному вопросу не представляется возможным. Строительная деятельность в Республике Казахстан осуществляется в соответствии с нормами Закона Республики Казахстан «Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон) и государственными строительными нормативами. Процедура продления аккредитация организаций, осуществляющие инжиниринговые услуги по техническому надзору и экспертные работы по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технически и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности установлен Правилами и разрешительными требованиями по аккредитации организаций, осуществляющих инжиниринговые услуги по техническому надзору и экспертные работы по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технически и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности, утвержденных приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 709. В соответствии с пунктом 2 Регламента государственной услуги «Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности» утвержденного приказом и.о. Министра национальной экономики Республики Казахстан от 12 февраля 2016 года № 72, форма оказания государственной услуги бумажная.

7-сурет. Қағидалар мен стандарттар қосымшаларына сәйкес аккредитациялау турады куәліктің нысаны

Стандарттар бойынша

Приложение 1
к стандарту государственной
услуги «Аккредитация
юридических лиц,
осуществляющих технический
надзор и техническое
обследование по объектам
первого и второго уровней
ответственности»

Форма

СВИДЕТЕЛЬСТВО ОБ АККРЕДИТАЦИИ
N 00000

Настоящее свидетельство об аккредитации выдано

(наименование юридического лица)

(юридический адрес)

на право осуществления инжиниринговых услуг по техническому надзору

на технически и технологически сложных объектах _____

(соответствующий уровень ответственности)

уровня ответственности

АККРЕДИТОВАНО

и внесен в реестр уполномоченного органа

Срок действия свидетельства до _____

Руководитель уполномоченного органа _____

(подпись) (Ф.И.О. при его наличии)

Место Печати

(при его наличии)

город _____ " " _____ 20 г.

Қағидалар бойынша

Приложение 3
к Правилам и разрешительным
требованиям по аккредитации
организаций осуществляющих
инжиниринговые услуги по
техническому надзору и
экспертные работы по
техническому обследованию
надежности и устойчивости
зданий и сооружений на
технически и технологически
сложных объектах первого и
второго уровней
ответственности

Форма

СВИДЕТЕЛЬСТВО ОБ АККРЕДИТАЦИИ
N 00000

Настоящее свидетельство об аккредитации выдано

(наименование юридического лица)

(юридический адрес)

на право осуществления инжиниринговых услуг по техническому надзору

на технически и технологически сложных объектах _____

(соответствующий уровень

ответственности

уровня ответственности

АККРЕДИТОВАНО

и внесен в реестр уполномоченного органа

Срок действия свидетельства до _____

Руководитель уполномоченного органа _____

(Ф.И.О. при его наличии)

город _____ " " _____ 20 г.

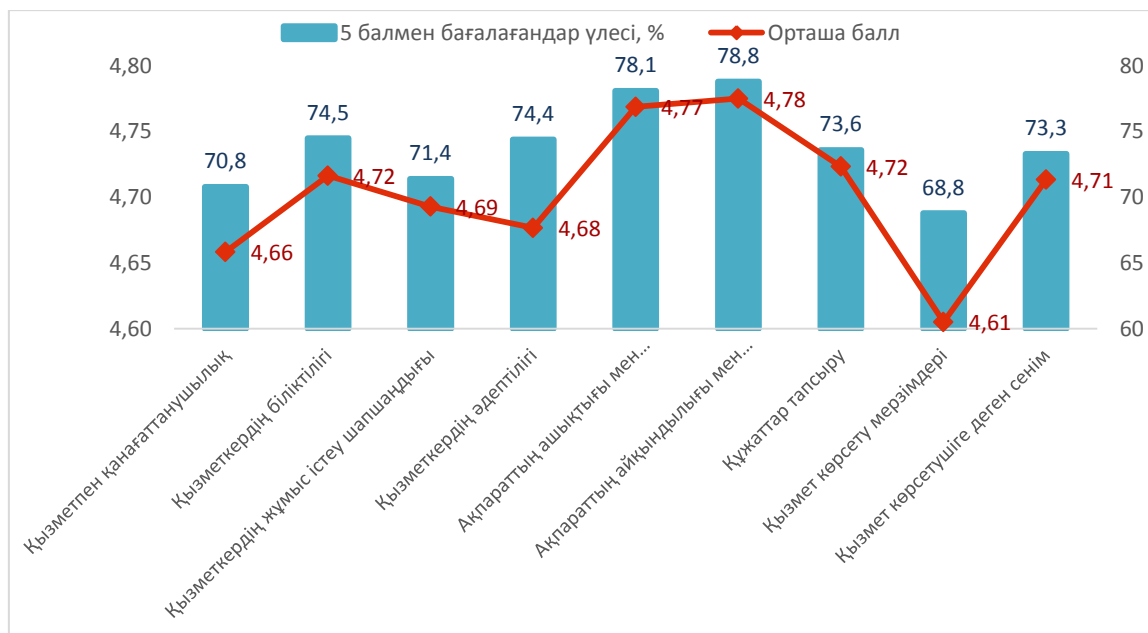
Осы құжат "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" 2003 жылғы 7 қаңтардағы Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабының 1-тармағына сәйкес қызыл жеткізгіштегі құжатпен бірдей. Дәлелді документ согласно пункту 1 статьи 7 Закона Республики Казахстан от 7 января 2003 года "Об электронном документе и электронной цифровой подписи" равнозначен документу на бумажном носителе.

«Комитетке құжаттарды тапсыру үшін алдымен кіру керек, кірудің өзі бір машақат. Қызметті көрсетуші талаптарын өзгерткен сайын құжаттарда жиі бірдеңелерді өзгертуге тура келеді, бытықы-шытықы. Талаптарды қою керек және оларды жиі ауыстырмау қажет»

Зерттеу мәліметтері бойынша сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 68,8%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 73,6%-ы – құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен толық қанағаттанған.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 74,5%-ы жоғары бағалаған, орташа бағасы 4,72 балл болды. Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 74,4%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,68 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 71,4%-ы қанағаттанды, орташа бағасы 4,69 баллды құрады. Қызмет көрсетушілерге сенім артатын сұхбаткерлердің үлесі 73,3%-ды құрады.

46-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеу нәтижелері осы қызметті көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық қауіпі туындамауының себебі бейресми сыйақылар беру және тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары анықталмағандығынан екендігін көрсетті. Жазбаша түрде шағымдану үлесі 0,6%-ды құрады. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану 5,00%-ға тең болды.

Сұхбаткерлердің комментарийлері:

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес қызмет көрсету мерзімі 15 күнді құрайды. Дегенмен, қызметті алушылардың 4,97%-ы қызметті бір ай, яғни 30 күн аралығында алғандықтарын көрсетті. *«Қызмет көрсету мерзімдері сақталмайды, Комитетте жиналыс екі рет ауыстырылғандықтан 15 күннің орнына 30 күн тостық», «Мерзімді бұзды, бірінші рет – қайтарып берді, екінші рет ұзаққа созды».*

«Көрсетілетін қызметті электрондық түрде алу мүмкіндігін қарастыру», «Қайтадан электрондық түрде қабылдау», «Электрондық түрде құжаттарды тапсыратын болсақ, мерзімдер қысқартылатын еді».

«Осы көрсетілетін қызметті алу үшін Астана қ. бару керек, бұл өте қолайсыз», «Электрондық нысан жоқ, Астанаға баруға тура келеді, уақыт пен ақшамызды құртамыз», «Астанаға құжаттарды апарып, куәлікті алу үшін тағы баруымыз керек, осының бәрі қиындық туғызады».

«Электрондық нысанда ыңғайлы болар еді, пошта хаты арқылы ыңғайсыз», «2016 жылдан бері қызметті электрондық форматқа ауыстырамыз деп уәде беріп келеді».

«1414-ке телефон соқтық. Мүлдем біліксіз адамдар», «Маман емес автоматты жауап бергіш жауап береді, қажет сұраққа жауап бере алмады», «Үнемі басқаларға жібереді».

«Қызмет көрсету мерзімін қысқарту керек, 15 күн ұзақ күтеміз», «2 апта күту ұзақ, тездетілсе екен».

«Қызметкерлер 2012 жылы 5 жылға алған сарапшы аттестатын мерзімсіз пайдалануға созып берді, кейбіреулері қапы қалып қойды, олар енді не істеу керек? Оларға мерзімсіз созуға мүмкіндік беру». «Аккредитацияны созу», «Аккредитация әрбір 2 жыл сайын өткізіледі, 5 жыл сайын өткізуді ұсынамын. Немесе аралықты бекітіп, мерзімсіз болса».

«Жаздыгүні былай болды: тізімді жаңарттық, барлық мәліметтер тұрды, бір апта өткеннен кейін ескі тізім атып шықты! Реестрмен жиі қиындықтар болып тұрады, үнемі бірдеңені шатастырады». «Жүйе өңделмеген, дата бойынша жаңарту болады, ал реестрдің өзінде жазуға ұмытып кетеді. Таза адами фактор, себебі ол қолмен теріліп, енгізіледі. Тексерісті жетілдіру!». «Реестрге қатысты қиындықтар, сарапшылар туралы мәліметтер жаңартылмайды. Сол үшін тендерден ұтылып қалдық - автоматты режимге ауыстыру керек».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Алынған нәтижелер бойынша келесі ұсыныстарды атап өтуге болады:

- Құжаттарды тапсыру және нәтижелерді алудың электрондық нұсқасын енгізу.
- Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту.
- Жаңарту жүйесін автоматтандыру, аттестациядан өткен сарапшылардың тізімі туралы маңызды ақпаратпен қамтамасыз ету.
- Осы көрсетілетін қызмет процедурасын реттейтін құжаттарды бірыңғай талаптарға келтіру.
- Қызметті алушыларды қажет ақпараттарға қолжетімділікпен қамтамасыз ету, ұсынылатын ақпараттар сапасын жақсартуға қатысты жұмыстар жүргізу.
- Құжаттарды алу туралы кері байланыспен қамту, аккредитациялау үрдісін бақылау мүмкіндігі.

29. Сәйкестікті растау, аккредиттеу, тауардың шығарылған елін, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі; Мемлекеттік корпорация, www.egov.kz веб-порталы, www.elicense.kz.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: сарапшы-аудитор аттестатын беру кезінде – 15 жұмыс күні; сарапшы-аудитор аттестатының телнұсқасын беру – 2 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудитордың аттестаты (бұдан әрі – аттестат), аттестаттың телнұсқасы не сарапшы-аудитор ретінде аттестаттаудан дәлелді бас тарту.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сәйкестікті растау, аккредиттеу, тауардың шығарылған елін, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,45 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 60,3%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	5	10	37	79
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	3,8%	7,6%	28,2%	60,3%

Барлығы 131 сұхбаткерден жауап алынды, олардың 80%-ы меморган арқылы жүгінген. Қызмет жартылай автоматтандырылған. 36,6%-ы көрсетілетін қызметті өз беттерімен «электрондық үкімет» веб-порталынан және 9,2%-ы egov.kz аймағында алған. Сұхбаткерлердің қанағаттануы меморганға жүгінген кезде жоғары болды (4,52 балл, N=67).

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 72,1%-ы қанағаттанған, орташа 4,71 балл. Сұхбаткерлердің 68,2%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған, сұрастырылған сұхбаткерлердің пікірінше 4,67 балға лайық. «*бір сұрақтармен меморганға телефон соқтық, өте жақсы түсіндіріп берді*», «*Нақтылық көп, талаптарды, ережелерді және басқаларын анықтап көрсетеді*», «*Орындаушыларға телефон соғу қиын, олар орындарында жиі болмайды*», «*Құжаттарды бір файлмен жіберу керек деп ешқайда жазылмаған*», «*Пошта арқылы қағаз түрінде тапсыруға үйреніп қалдық*».

Алынған мәліметтерге сәйкес сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 66,4%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған, ал қызметті алушылардың 68,8%-ында құжаттарды жинау мен тапсыру кезінде қиындықтар туындамаған.

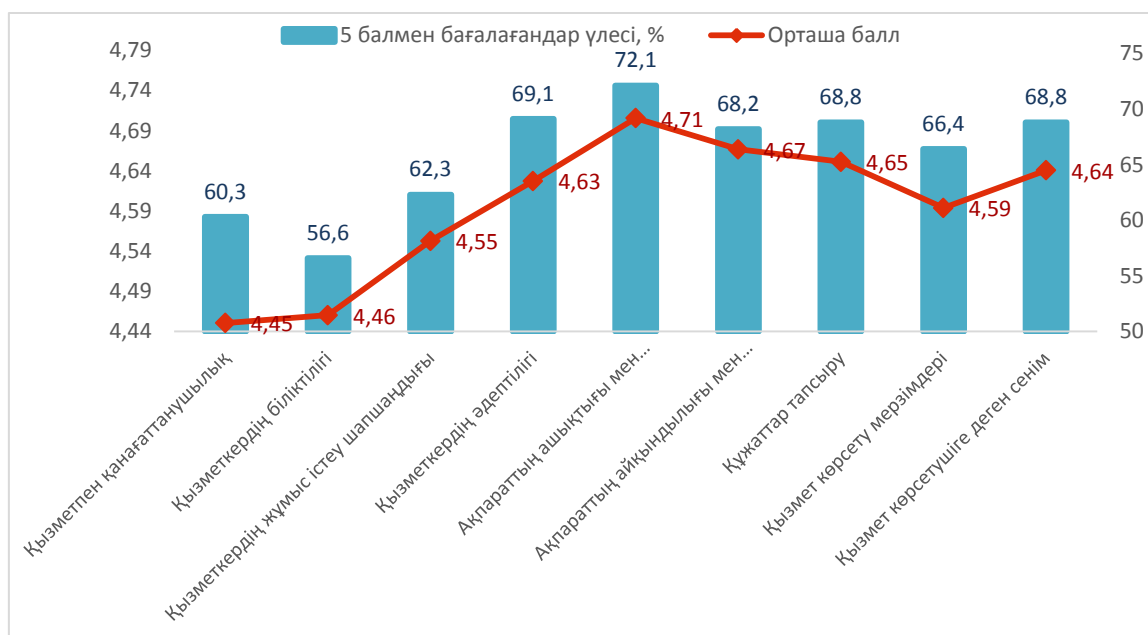
«*15 жұмыс күні өте ұзақ, оның үстіне қызмет көрсетуден бас тарту деп келсе ше, содан кейін қайтадан басынан құжаттарды тапсырып, тағы 15 жұмыс күні күту керек болады*», «*Қызмет көрсету мерзімдерін қысқартуға болады*», «*Процедураны тездетіп, мерзімдерді қысқарту*». «*Электрондық нұсқа бір рет өтпей қалды*», «*Көлемді ақпарат*

өтпейді. Ол жерде тек 15 МГб қабылдайды, ал құжаттар көп», «Енді қызмет электрондық түрде көрсетіледі. Жасыма байланысты компьютермен жұмыс істеу қиындау маған, дегенмен жас әріптестерім көмектесіп тұрады», «Электрондық нысанда тапсыру кезінде техникалық кемшіліктер орын алады», «Комитеттің өз ресурстарын мүмкіндік бермегендіктен электрондық форматта жібере алмадық, олардың өздері қағаз түрінде жіберіңдер деп кеңес берді», «Құжаттарды жүктеу кезіндегі техникалық қиындықтар, күрделіліктер», «Электрондық түрде жіберуге тырыстым, бір файл жүктелді, басқасы жүктелмеді, содан кейін бірде бір файлды жүктей алмадым».

Қызметкерлердің біліктілігін жоғары бағалады, атап айтқанда 4,46 балл деңгейінде, қызмет алушылардың 56,6%-ы. Қызметкерлердің әдептілігі 4,63 балл деңгейінде бағаланды және сұхбаткерлердің 69,1%-ын қанағаттандырды. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы орташа 4,55 балдық бағамен сұрастырылған сұхбаткерлердің 62,3%-ын қанағаттандырды. Осы көрсетілетін қызметті алған сұхбаткерлердің 68,8%-ы қызметті көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,64 балды құрады.

«Қызметкерлер жылдам әрекет етпейді, телефон соғып, сұранымға жауап жіберу керектігін естеріне салдым», «Бір себепті көрсете отырып, нақты емес бас тарту келді, содан кейін меморганға телефон соқтым, бас тарту басқа себептен екендігі анықталды», «Түсініксіз себептерге байланысты бір-екі рет бас тарту болды».

47-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеу нәтижелері бейресми сыйақылар беру және тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары анықталмағандығын көрсетті. Дегенмен қызметті алушылардың 2,3%-ы қызмет көрсету сапасына шағымданғандарын көрсетті, олардың 0,8%-ы жазбаша түрде және 1,5%-ы ауызша түрде шағымданған. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану 2,50%-ға тең болды.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Электрондық форматта қызмет алу мүмкіндігі бола тұрса да, сұхбаткерлердің басым бөлігі құжаттарды қағаз түрінде тапсыруды қолданады. Бекітілетін файлдардың көлеміне шектеулер қойылатындықтан, құжаттар топтамасы бір файлмен жіберілуі

тиіс. «Электрондық нысанда алғым келді, бірақ техникалық кемшіліктер туындағаннан кейін, пошта арқылы жіберуге тура келді».

Қызмет алушылардың тағы да бір наразылық танытуы олардың пікірлерінше, аттестат алудан негізсіз бас тартудан туындап отыр. Осы көрсетілетін қызмет процедурасы бойынша ақпараттандыру деңгейін арттыруға байланысты жұмыстар жүргізу керек.

Алынған нәтижелерге сәйкес келесі жағдайларды атап көрсетуге болады:

- Көрсетілетін қызметті алу үшін құжаттарды қабылдайтын әрі өңдейтін бағдарламалардың техникалық сипаттамаларын жақсарту.
- Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту.
- Аттестат беру кезінде бас тартудың нақты әрі түсінікті критерийлерді жасау және бас тарту алған қызметті алушылармен түсіндірме жұмыстарын жүргізу.
- Қызмет көрсетушінің қызметкерлерінің біліктілігі мен жұмыс істеу шапшаңдықтарын арттыру.

30. Қазақстан Республикасының радиожилік спектрін пайдалануға рұқсат беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және бұқаралық ақпарат құралдары саласындағы мемлекеттік бақылау комитеті көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру www.e.gov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 25 жұмыс күні, халықаралық үйлестіруді жүргізу қажет болған жағдайда мерзімі төрт айдан аспайтын уақытқа ұзартылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – электрондық.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – ҚР радиожилікті спектрді қолдануға рұқсат, немесе дәлелді бас тарту.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасының радиожилік спектрін пайдалануға рұқсат беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,77 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 80,7%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	2	20	96
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	,8%	1,7%	16,8%	80,7%

Барлығы 119 сұхбаткерден жауап алынды, олардың 100%-ы қызметке «электрондық үкімет» порталы арқылы қол жеткізген. Қызмет автоматтандырылған. Қызмет алушылардың 89,5%-ы бұл қызмет түрін үйде немесе жұмыс орнында онлайн арқылы (электрондық түрде) алу мүмкіндіктеріне ие.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 81,5%-ы қанағаттанған, оларды орташа 4,79 балмен бағалады. Сұхбаткерлер ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығын 4,79 балмен бағалап, сұхбаткерлердің 82,2%-ы толық қанағаттанған.

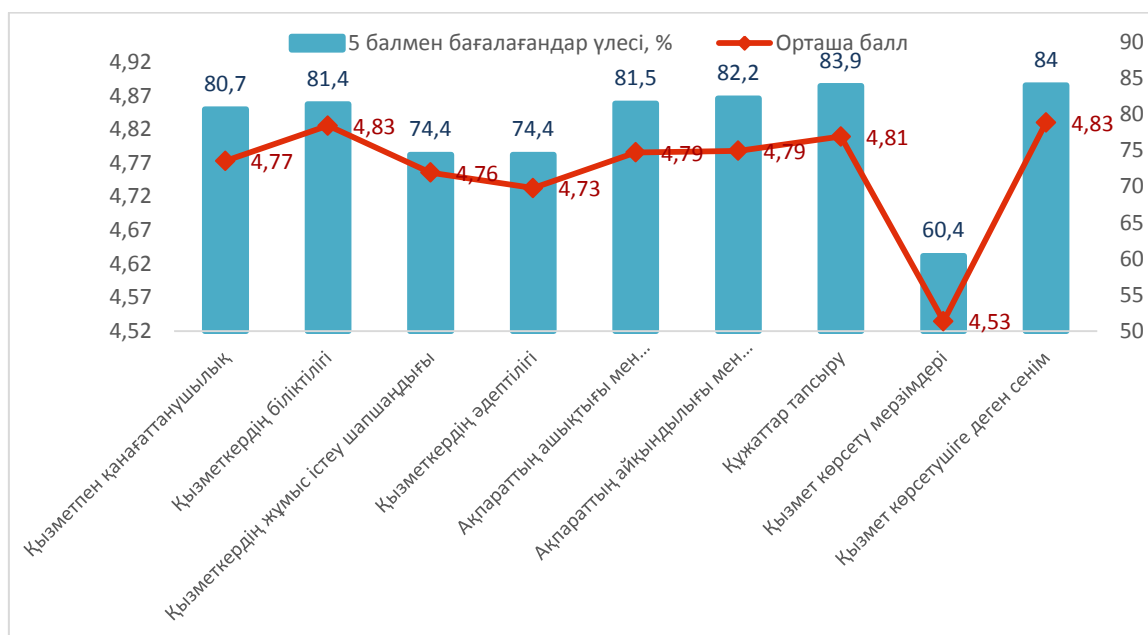
Сұхбаткерлердің 60,4%-ының пікірлерінше, қызмет көрсету мерзімі қанағаттанарлық, орташа 4,53 балл. Қызмет көрсету сапасының берілген құрауышы бойынша қанағаттану ең төменгі деңгейде. *«Процедураны жеделдету керек, ұзақ», «Ұзақ күту керек, қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту керек», «Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту қажет».*

Құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісі сұхбаткерлердің 83,9%-ында қиындықтар тудырмаған.

«Соңғы жылдары портал едәуір жеңілденді, жетілдірілді», «Портал жұмыс істеу кезінде тежеліп тұрып қалады, оның немен байланысты екенін білмедім, алайда оны техникалық тұрғыдан дұрыстау керек», «Осы көрсетілетін қызмет бойынша бірыңғай байланыс орталығы жұмыс істемейді. Порталға бірнеше рет кірген кезде осы сайттан шығарып жібереді», «ЭЦҚ кілтін қолдану кезінде қиындықтар болды», «Портал жиі жұмыс істемейді, бұл баяғыдан келе жатқан мәселе, әлі күнге дейін шешімін табар емес», «Порталға құжаттар 30 минуттан артық жүктеледі, компьютерден алыстап кетсек, терезе белсенділігін жоғалтады, қайтадан жүктеп, бәрін басынан бастауға тура келеді», «веб-портал бағдарламасын оңай жасау керек», «Бізде портал қатып қалады, барлық құжаттармен ХҚКОға баруға тура келді, ол жерден жіберілді», «Көп кемшіліктер бар, орташа алғанда көңілімнен шықты».

Қызметкерлердің біліктілігі едәуір жоғары, атап айтқанда 4,83 балға ие болды, қызмет алушылардың 81,4%-ы бағалады. Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 74,4%-ын қанағаттандырды, әдептілік 4,73 балмен бағаланды. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 74,4%-ы қанағаттанды (4,76 балл). Сұхбаткерлердің 84,0%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, бұл критерий бойынша 4,83 балл алынды. Сұхбаткерлердің 84,0%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,83 балды құрады.

48-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қазақстан Республикасының радиожуілік спектрін пайдалануға рұқсат беру қызметі ставкаға сәйкес ақылы негізде көрсетіледі. 68,8% сұхбаткерлердің пікірінше көрсетілетін қызмет ақысы тиімді әрі қанағаттанарлық. Төлем орташа 4,65 балмен бағаланды.

Осы орайда бейресми сыйақылар беру және тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды. Алайда сұхбаткерлердің 1,7%-ында қызмет көрсету сапасына шағымдануларына себеп болған. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану 2,00%-ды құрады.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Зерттеу нәтижелері осы көрсетілетін қызметті алу кезінде ерекше қиындықтарды анықтамады. Басты мәселе веб-портал арқылы құжаттарды тапсырумен байланысты, оның шешіміне қызмет көрсетушінің назарын аударту керек. «Техникалық тұрғыдан портал жарға жығады».

Дегенмен сұхбаткерлер көрсетілетін қызмет шешіміне қызмет көрсетушілердің назарын аудартатын кейбір сұрақтарды атады.

Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

31. Радиоэлектронды құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды пайдалануға рұқсат беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және бұқаралық ақпарат құралдары саласындағы мемлекеттік бақылау комитетінің аумақтық органдары көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру www.egov.kz "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі – 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – электрондық.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – радиоэлектронды құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды пайдалануға рұқсат беру.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Радиоэлектронды құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды пайдалануға рұқсат беру қызметі сапасымен қанағаттану 4,79 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 82,9%. Барлығы 82 сұхбаткерден жауап алынды.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	1	12	68
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,2%	1,2%	14,6%	82,9%

Осы көрсетілетін қызметтің қанағаттану рейтингісі былтырғы жылмен салыстырғанда едәуір жақсарды. Дегенмен, құжаттарды тапсыру, ақпараттың айқындылығы мен растығына қатысты мәселелер әлі де сақталып отыр, қызмет сапасының осы құрауыштарымен қанағаттану басқаларға қарағанда төмен.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 78,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,73 балл. Сұхбаткерлердің 70,7%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанып, бұл критерийді 4,68 балмен бағалады.

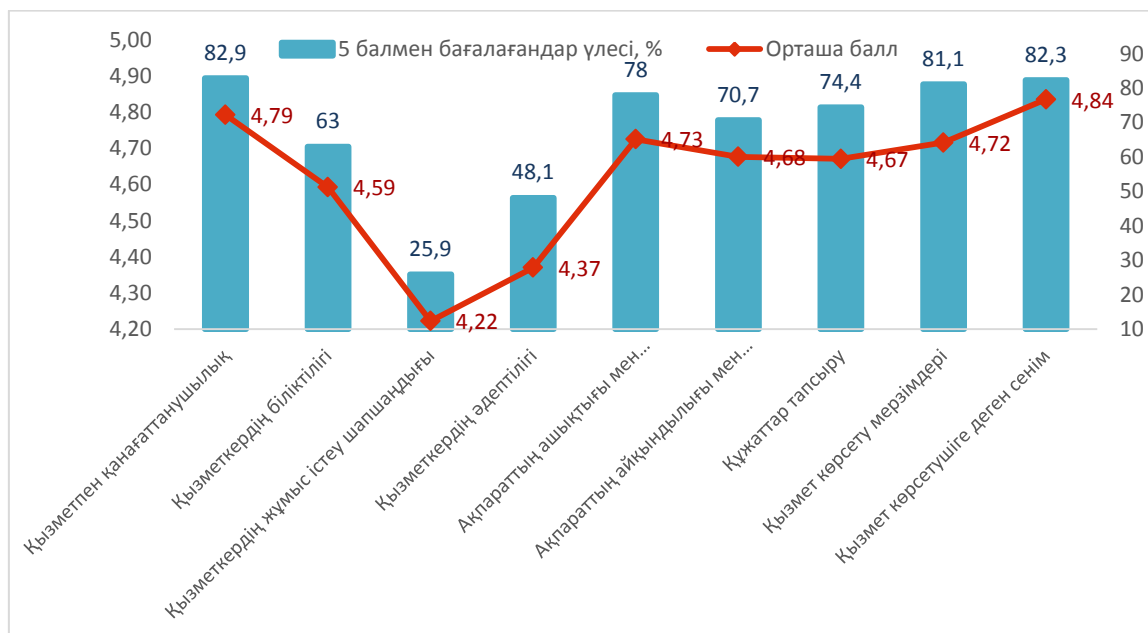
«Телефон қоңырауларына ұзақ жауап береді», «Ешқандай қиындық болмады, байланыс инспекциясына консультация алуға жүгіндік, сол жерде электрондық лицензиялау порталында қызметті алдық. Рұқсатты портал арқылы алдық». «Ақпарат болған жоқ, бірақ байланыс номерлері бар, барлығын түсіндіріп береді», «Порталға кірдім, ештеңенің мәнісін түсінбедім, яғни рұқсат алу тәртібі туралы толық ақпарат болмады. Ақпарат бытысып жатыр деп айта аламын. Байланыс инспекциясына жүгінуіме тура келді, сол жерде бәрін түсіндірді. Барлық қажет құжаттарды жинап, өтініш бердім, жеке кабинетімде АЭЖ пайдалануға рұқсат беру туралы хабарлама алдым».

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 81,1%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған. «Кейде база істемей қалады», «Толық құжаттар топтамасы жиналып тұрса да, құжаттарды таппады, бізден қайтадан талап етті. Біз анықтап білген кезде тапты ғой әйтеуір».

Сұхбаткерлердің 74,4%-ында құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісі еш қиындық туғызбаған.

Зерттеу нәтижелері сұхбаткерлердің басым үлесі, атап айтқанда 82,3%-ы қызмет көрсетушіге сенім артады, орташа баға 4,84 балды құрады.

49-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Көрсетілетін қызмет электрондық түрде беріледі, сыбайлас жемқорлық қауіпі осы қызметті көрсету кезінде болмауы тиіс. Бұл алынған мәліметтермен расталады. Бейресми сыйақылар беру және тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды. Алайда қызмет көрсету сапасына жазбаша шағымданғандар бар, олардың үлесі 1,2%-ды құрады, шағымдану нәтижесімен қанағаттану – 2,00%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы зерттеу нәтижелері көрсетілген қызметті алу қызметті алушыларда қандай да бір қиындық туғызбайды. Қызметпен қанағаттану рейтингісі біршама жақсы. Бірақ ұсынылатын ақпарат сапасымен және құжаттарды тапсырумен қанағаттанудың төмен деңгейі сақталып отыр.

Сұхбаткерлердің пікірлерінше, ақпараттың қолжетімділігі ешқандай қиындық туғызбады. Алайда алынған мәліметтер бойынша сайтта немесе порталда ұсынылған ақпарат қызмет алушыларға түсініксіз. Олар тікелей меморганға жүгінулеріне тура келеді, бұл жерде сұхбаткерлер барлық қажет ақпаратты алады.

Сонымен қатар құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісінің қарапайымдылығы мен түсініктілік критерийлері бойынша процедураны жетілдіру қажет.

32. Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Министрліктің Еңбек, әлеуметтік қорғау және көші-қон комитетінің аумақтық бөлімшелері көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: Мемкорпорация, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні. Қажет болғанда қызмет көрсету мерзімі 5 күннен 30 жұмыс күнге дейін ұзартылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – жасына байланысты зейнетақы төлемдері тағайындалғаны туралы хабарлама.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,68 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 73,1%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	,5%	0,0%	3,4%	23,1%	73,1%
Сұхбаткерлер саны, N	1	0	7	48	152

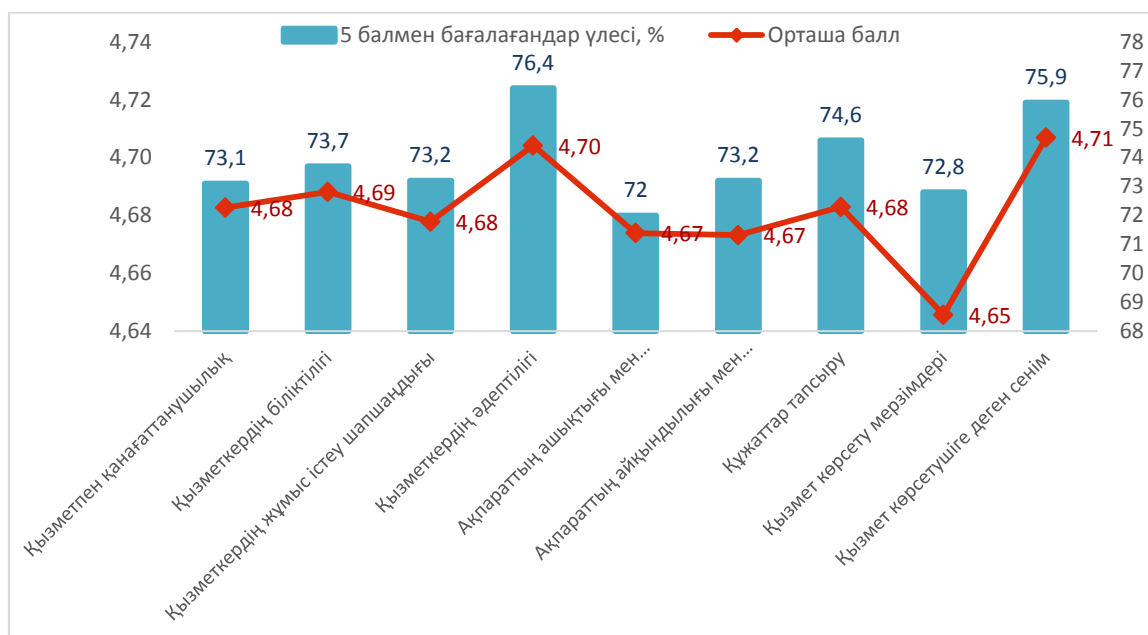
Барлығы 208 сұхбаткерден жауап алынды, олардың ішінде сұхбаткерлердің 27%-ы өзара әрекеттескен меморган қызметкерлерін де бағалады.

Сұхбаткерлердің 73,1%-ының пікірінше қызмет туралы ақпарат қолжетімді әрі ашық, орташа 4,68 балды құрады. Сұхбаткерлердің 73,2%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған, бағалау 4,67 балды құрады. Қызметті алушылар алынған ақпараттар сапасымен аз қанағаттанды.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 72,8%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 74,6%-ы – құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен толық қанағаттанған.

Қызметкерлердің біліктілігі 4,69 баллмен бағаланды. Осы құрауышпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 73,7%. Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 76,4%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,70 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 73,2%-ы қанағаттанды. Бұл критерий 4,68 балға ие болды. Сұхбаткерлердің 75,9%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,71 балды құрады.

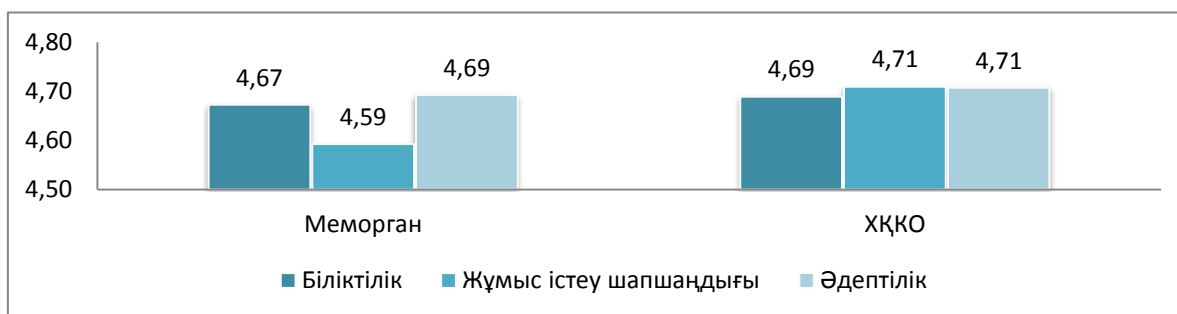
50-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлер қызмет көрсету сапасын меморганмен салыстырғанда (4,54 балл, N=46) ХҚКОны жоғары бағалайды (4,72 балл, N=152). ХҚКОда көрсетілетін қызмет сапасын барлық сұхбаткерлер бағаламады, олар бар назарын меморганға аударды. «Енді, ХҚКО қызметкерлері кінәлі емес» (ФТС).

Сондай-ақ сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлеріне разылық танытты. Қызметті алушылар ХҚКОдағы қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы мен әдептілігін көбірек бағалайды.

51-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



ХҚКО, сондай-ақ меморганға жүгіну кездерінде бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, бұл сыбайлас жемқорлық қауіпінің жоқ екендігін білдіреді. Сауалнама нәтижесі бойынша ХҚКОда көрсетілетін қызметті алу кезінде тамыр-таныстарының көмегіне жүгінудің бір оқиғасы орын алған (0,5%). Сондай-ақ сұрастырылған қызмет алушылардың 4,8%-ы қызмет көрсету сапасына көбінесе ауызша түрде (3,4%). Шағымданған. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану 3,88%-ды құрады.

Зерттеу аясында осы көрсетілетін қызметті алушылармен фокус топтық сұхбаттар сериясы жүргізілді. ФТС барлық қатысушылары қызметті ХҚКОдан алған. Бейресми сыйақыларды ешкім бермеген және жеке тамыр-таныстарының көмегіне ешкім жүгінбеген.

Жалпы ФТС қатысушылары ХҚКО қызметкерлерінің жұмыстары туралы жақсы пікірлер білдірді, қызметті алушылар қызметті алу кезінде кейбір мәселелермен ұшырасқан.

Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау ХҚКО немесе меморган қызметкерлерінің жұмыстарымен байланысты болмады. Оның бір себебі – қызмет алушылардың өздерінің сауатсыздығынан. Бұл тұста қанағаттанбаудың негізгі себебі - еңбек өтілін растайтын құжаттардың жоғалуы, мемлекет пен кәсіпорынның құлдырауынан оларды қалпына келтіру мүмкін емес. «Біріншіден, мен бұрын Семейде жұмыс істедім, еңбек кітапшам барлық құжаттарыммен жоғалып кетті, ал барлығын қалпына келтіру мүмкін емес. Олар жоқ, сіз енді оларды қалпына келтіре алмайсыз дейді. Мен барлық құжаттарды қалпына келтірейін дегенмін. Мен ауырып жатқанда мен үшін қызым құжаттарды тапсырған. Мен барлығын қалпына келтірейін дегенмін, менің зейнетақым 32 000 теңге» (Астана), «Көбісі ең төмен зейнетақымен келіседі, себебі олардың бір жерге барып еңбек өтілдерін іздеуге мүмкіндіктері жоқ» (Астана), «Зейнеткерлікке шыққандардың көбісі ең төменгі зейнетақымен қалады, еңбек өтілін іздеу үшін оларға туған жеріне, алысқа, жоқ ауылға барулары керек. Ол оны қайдан іздейді?»

Алайда сұхбат мәліметтері бойынша бірнеше мәселелер анықталды, қатысушылардың пікірінше қызметті ұсынушылар бұл мәселелердің шешімін табуға көмектесер еді.

- Нәтижеге қол жеткізу кезінде қызметкердің мүдделілік танытпауы немесе көмектесуге құлқы болмауы.

«Мен 1982 жылдан бастап Семейде тұрдым, 1989 жылға дейін жарылыстар болды, мен 7 жыл тұрдым сол жерде. Мұны өздері санау керек қой. Айтып тұрмын ғой, оларға бәрібір, өзіңіз бармасаңыз, сіз үшін ешкім ештеңе жасамайды» (Астана), «Менің ұсыныстарым – адамдарға жаны ашу, адамгершілік таныту. Бар керегі осы. Түсіністік және ниет білдірушілік. Себебі адамдар миллиондар үшін келмейді, бұл қаншама көз жасы, бұл небәрі 30 мың»

- ХҚКО қызметкерлерінің біліксіздігі:

«Ол бір қызметкерге барып сұрайды, басқасынан сұрайды, әйтеуір бәрі жиналып бір шешім шығарады. Өзінің ісін жетік меңгерген маман жоқ. Қағаздардың қозғалыс алгоритмі болуы керек қой» (Астана), «Олар маған мына құжаттар керек жоқ деді, балаларды ешқандай тізімге кіргізбейді. Оларда қанша бала болу керек туралы тізім бар, ешқандай төлқұжат, куәлік қажет емес деді. Күйеуім зейнетақыға құжаттар тапсырғанда бәрі кірген, ал менде кірмейді. Күйеуімде жазылған, менде жазылмайды, қызық» (Астана), «Бір сөзбен айтқанда, олар ештеңені түсіндірмейді» (Астана), «Қажет құжаттардың қате тізімін береді. Менің ойымша бұл қызметкердің тәжірибесіздігінен. Олардың жалақылары төмен, кадрлар тұрақтамайды».

- Мемлекеттік органдар арасында өзара әрекеттестіктің жоқтығы.

«Ол өзі барып, мұрағаттан мына қағазды алып шықты. Ал сіз жазу керек, телефон соғу керек дейсіз. Ешкім ештеңе жасамайды», «Бұлай жасалмайды ғой. Мүдделіліктің жоқтығынан осындай жағдайлар туындайды, бір жерге қоңырау соғу керек қой, кім қайда қоңырау шалмақ? Ешкім мысалы полигонға телефонға қоңырау шалмайды ғой. Барлығы төлем орталығына жібереді».

- Зейнетақыны есептеу кезінде ашықтықтың болмауы.

«Негізінде қалай санайтындары қызық, иә? Бізде бір еркек ештеңе істемей жүрген, оның тіпті жинақ ақшасы аз болатын, мен анықтама алып келдім, менің айлығым 500 000 теңге болатын, ол 72 000 алады, ал мен 90 000 теңге аламын. Айырмашылығы 18 000 теңге. Ол мүлдем ештеңе істемеген, ол Мичуриншіл, мен диқаншымын, нәтижесінде бірдей зейнетақы? Бұл зейнетақы жасына байланысты, 65 мың, бұл не?», «Маған 3 жыл ішінде 4 миллион 200 000 еңбекақы дегенде қуанып қалдым, ең жоғары зейнетақы болады деді. Мәз болып кеттім. Келген кезде олар маған коэффициент дұрыс емес деді. Бұл қандай коэффициент?» (Астана).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау қызметі бойынша жүгінген кезде зейнетке дейінгі халықтың сауаттылығын арттыруға қатысты жұмыстар жүргізу қажет, елдің басқа өңірлерінде және басқа мемлекеттерде еңбек өтілі болған кезде құжаттарды алуға көмектесу.

Зейнетақы төлемдерінің мөлшерін есептеу ашықтығы, қызмет ұсынушының көмектесуге ықылас танытуы, қызметкерлердің мүдделілігі - қызмет алушылардың негізгі ұсыныс, тілектері болып табылады.

33. Бала туғанда берілетін және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Министрліктің Еңбек, әлеуметтік қорғау және көші-қон комитетінің аумақтық бөлімшелері көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: Мемкорпорация, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – жәрдемақы тағайындалғаны туралы хабарлама.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Бала туғанда берілетін және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау қызметінің сапасын сұхбаткерлердің 73,4%-ы жоғары бағалады. Осы қызмет түрімен қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі 4,68 балды құрады. Көрсетілетін қызмет бойынша 203 қызмет алушыдан жауап алынды.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	,5%	4,9%	21,2%	73,4%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	10	43	149

Жәрдемақыны алушылардың басым бөлігі қызмет алу үшін Мемкорпорация арқылы өтініш береді (94,6%).

Қызмет алушылар үшін құжаттарды тапсыру үрдісі қиын емес. Өтініш беруші жеке куәлігі мен баланың туу туралы куәлігін ұсынады. Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын ХҚКОдағы e-gov аймағында қызмет алғандар өте жоғары бағалады (5тің ішіндегі 5 балл), ХҚКО жүгінген қызмет алушылар ақпараттың қолжетімділігін 4,75 балға бағалады. Өздері портал арқылы жүгінгендер 4,68 балмен бағалады. Жалпы, ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы, айқындылығы мен дұрыстығы қызмет алушылармен 4,67 балмен бағаланды.

ХҚКОға 94,1%-ы жүгінген, ХҚКОдағы e-gov аймағы арқылы – 4,4%, «электрондық портал» арқылы сұхбаткерлердің 1,1% жүгінген. Жалпы, веб-портал арқылы өтініш бергендер 100% көрсеткіште қызмет көрсету сапасымен қанағаттанған, ал ХҚКОдағы e-gov аймағы арқылы жүгінгендер сапасын 4,9 балмен бағалады, ХҚКО арқылы – 4,7 балға теңеді.

Сонымен қатар сұхбаткерлер *«база жұмыс істемейді, көп уақытты алады»* деп шағымданды.

Қызмет алушылардың 71,4%-ы құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісін *«оңай әрі түсінікті»* деп бағалады. Осы тұста ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығын *«өте жақсы»* бағалағандардың үлесі тек 59,4%-ды құрады, ал ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы 62,7%-ды құрады. Көптеген сұхбаткерлер қазіргі кезде жәрдемақыны ресімдеу оңай әрі қолайлы болғандығын айтты: *«бұрындары ұзақ болатын, ал қазір қолайлы әрі тез»*.

Бұл ретте сұхбаткерлердің біраз бөлігі ұсынылатын ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына разы болмады: *«мен банк картасының IBAN номерін беруім керек болды, анықтамалықта жігіт банктен міндетті түрле А4 қағазда түпнұсқасын алу керек деді, банкоматтан алынған чек жарамайды деді. Мен ЗТМО қызметкеріне барғанда, бұл номерді банкоматтан алуға болады, бізге жарайды деді»* (құпия сатып алушы Астана қаласынан)

Дегенмен, қызмет алу кезінде кейбіреулері қиындықтармен ұшырасқан: *«Біздің құжаттарға кездейсоқ 2 шот ашылыпты, өзімді шатастырды, бұл жағдай құжаттарды алуға келгенде бірақ анықталды, қызметкерлер менімен байланысқа шықпады, осының салдарынан процедура 3 айға созылды»*.

Құжаттарды тапсыру үрдісі өтініштерді онлайн беру арқылы жеңілдетілген, Қызмет автоматтандырылған. Дегенмен, өтінішті онлайн тапсырғандардың үлесі 10%-дан аз, мұның барлығы қызмет алушылардың үйден қызметті алуға болатындығы туралы хабардар болмауынан.

ХҚКО қызметкерлерінің біліктілігі, әдептілігі және жұмыс істеу шапшаңдылығы сұхбаткерлермен 4,5 деген балмен бағаланды, 2 адам қызмет алу үшін Меморганға жүгініп, қызметкерлердің жұмысына төмен баға берді. ХҚКО қызметкерлерінің жұмысы туралы мінеп-сынауларда сұхбаткерлер көбінесе ескертулер жоқ және *«барлығы жақсы»* деп көрсетті. Дегенмен, олар келушілердің ағынына шамалары келмейді деп көрсеткендер бар: *«адамдар өте көп, қызметкерлер назар аудармайды. Ешкім көмек ұсынбайды», «көп уақыт күттік, кезекте тұрдық»*.

Сонымен қатар, қызмет алушылар ХҚКО қызметкерлерінің клиентке бағдарланған қызмет көрсетуін, зейінді болуын қалайды: *«Қызметкерлер адамдардың өтініштерін елеулі елгезек болса екен. Мен екі операциядан кейін келіп отырмын, отыра алмадым, кезексіз қабылдауларын өтіндім, селт етпеді»*. Сұхбаткерлердің бір бөлігі қызметкерлердің біліктілігіне наразылық танытты: *«кейбір қызметкерлер кәсіби маман емес. Процедураны түсініксіз әрі дұрыс түсіндірмейді, қазбалап сұрауға тура келеді»*.

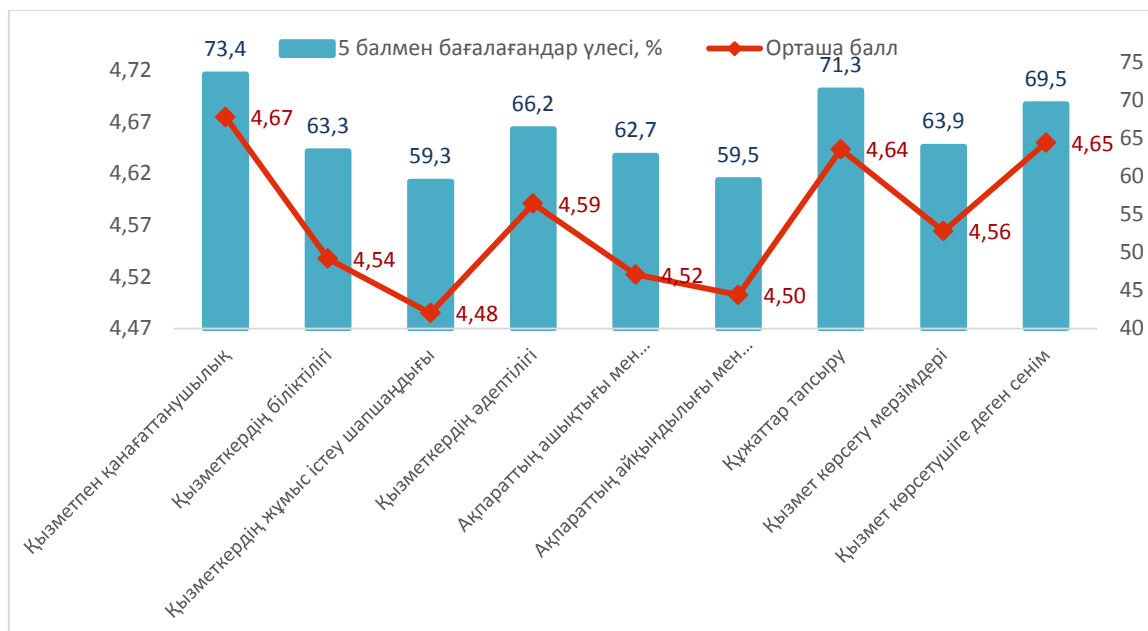
Қалалық ХҚКОларда қызмет алушылар қызметкерлердің болмауына жиі шағымданады:

«№2 залда, анықтамалықта тек 1 қызметкер ғана істейді, бұл қызметкер телефонмен сөйлеседі, кетіп қалады, дәрекі сөйлейді. Жұмыс орындары көп, бірақ қызметкерлер жоқ» (Алматы қаласының Әуезов ауданындағы ХҚКО).

ХҚКО қызметкерлері өздерінің қызмет бабын пайдаланып, өз таныстарына кезектен тыс қызмет көрсетеді: *«Менеджер ЗТМО қызметкерін кезексіз қабылдады» (құпия сатып алушы Астана қаласынан)*

Байланыс-орталығы. Сұрақтарға жауап бергендердің 11,8%-ы кеңес алу үшін байланыс орталықтарына 1414 жүгінген. Жүгіну нәтижесін олар 4,7 балмен бағалады.

52-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Сауалнама нәтижелері бойынша сұхбаткерлердің 1,5%-ы қызметті алу үшін жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінгендерін айтты, бірақ неліктен мұндай әрекетке барғандықтарын айтпады.

Сұхбаткерлердің 3,4%-ы шағым түсірген (ауызша түрде). Сұхбаткерлердің 3,4%-ы өздерінен қосымша құжат талап еткендерін көрсетті.

Көбінесе сұхбаткерлер ХҚКОдағы кезекке шағымданады әрі күту уақыты шамадан тыс асып кететіндігін айтты: *«Құжат тапсыру үшін 40 минут күтіп тұрдым» (Құпия сатып алушы Астана қаласынан).*

Жалпы сұхбаткерлердің 63,5%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен толық қанағаттанады, орташа баға 4,63 балды құрады. Көбісі мерзімнің азболғанын қалайды: *«Құжатты тапсырған кезден бастап үш ай өткеннен кейін ғана жәрдемақыны алдым. Мүмкін мерзімдерді қысқартар».* Басқа сұхбаткерлер *«қызмет ұсыну мерзімдері дұрыс дейді, егер басқа жерге қателесіп бармасаң, бәрі ойдағыдай».* Шынымен де, бұрындары бала туған келіншектер Меморганға жүгінеді, ал қазіргі кезде қызметті тек ХҚКО немесе веб-портал арқылы көрсетеді.

Қызмет сапасын жақсарту үшін сұхбаткерлер *«ана мен балаға жеке терезе ашуларын»* ұсынады, *«Егер Түпқарағай ауданына ХҚКО ғимаратын салса жақсы болар еді» «Маңғыстау облысы».*

Жоғарыда атап өткеніміздей, осы қызмет түрімен қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі 4,68 балды құрады. Қызметтің ХҚКО ауысуы жәрдемақыны ресімдеу процедурасын жеңілдетті (құжаттарды тапсыру нақты, жылдам, ашықтық), дегенмен

өтініш беруші есептеулер бойынша түсінік ала алмайды. ХҚКО қызметкерлері мұндай ақпаратты білмейді немесе түсіндіргілері келмейді. Сол кезде Меморганда бұрындары әлеуметтік төлемді алушылар қанша алатындығы, нәліктен осындай сомманың шыққандығы туралы толық ақпаратқа ие болатын:

«Есептеу ашық жүргізілу керек, сомманың қайдан шыққаны, төлемнен нелер ұсталып қалатындығы туралы түсінік берулері тиіс».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Осы қызмет бойынша зерттеу нәтижелері қанағаттанудың жақсы деңгейін көрсетеді. Көбісі Мемкорпорацияға қызметтің табысталуынан бастап, бала туғанда берілетін және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды ресімдеу үрдісі жеңілдетілгенін айтады.

Ана мен балаға жеке терезе ашу керек немесе бұл қызметті кезексіз ұсыну керек, себебі бұл жәрдемақы кішкентай сәбиі бар анамен рәсімделеді, жәрдемақыны ресімдеу үшін ана міндетті түрде болу керек.

Қайда бару керек, қандай құжаттар өткізу керек, жәрдемақының мөлшері жайында, олардың есептелу жолдары туралы көптеген ақпараттар ұсыну үшін жағдайлар жасау керек.

34. Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Министрліктің Қоғамдық денсаулық сақтау комитеті көрсетеді.

Тіркеу үшін құжаттарды қабылдау: көрсетілетін қызметті беруші, www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 30 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – мемлекеттік тіркеу туралы куәлік немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу

немесе қайта тіркеу» қызметінің сапасымен қанағаттану шамалы, 4,6 балл деңгейінде, қызмет көрсету сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 67,4%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	2	3	24	60
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	2,2%	3,4%	27,0%	67,4%

Барлығы 89 сұхбаткерден жауап алынды. 40%-ға жуығы қызметті «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алған. Қызметті алушылардың барлығына меморганға жүгінуге тура келеді (95,5%). Қызмет алушылардың бір бөлігі қызметті алу үшін делдалдық қызметтерді қолданады.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 83,3%-ы қанағаттанған (4,75 балл), ал сұхбаткерлердің тек 75%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған. Терең мағыналы сұхбаттар мен ФТС нәтижелері уақытты үнемдеу, құжаттар топтамасын жинамау мақсатында компаниялардың 19,1%-ы делдалдық ұйымдарға жүгінетіндігін көрсетті: «біз компаниялардың қызметіне жүгінеміз, ондағы мамандардың еңбек өтілі 20-30 жылды құрайды, олар барлық құжаттарды жинастырып, сапалы түрде қызмет көрсетеді, біз олармен шартқа отырғанбыз, тексеріп береді, уақыт жоғалтпаймыз». Барлық сұхбаткерлер құжаттарды өздігінен жинау қиын екенін айтады: «Құжаттарды жинау оңай іс емес, көп құжат жинау керек», «құжаттар топтамасы үлкен, Астанада қандай да бір құжаттар жетіспейтін болса, барлық топтаманы қайтарып береді, сондықтан біз сараптама жүргізетін компаниялардың қызметтеріне жүгінеміз (лабораториялық зерттеулер), олар ғылыми есептеме жасап, құжаттардың түгел әрі дұрыстығын қамтиды», «процедура туралы нақты ақпарат адамға түсініксіз».

Құжаттарды жинау және тапсыру үрдісі сұхбаткерлердің тек 63,4%-ына түсінікті әрі оңай: «құжаттарды жинау кезінде уақыттың басым бөлігі тек сараптамаға, талдауларға, зерттеулерге кетті, жалпы бәрі дұрыс», «Жалпы, көрсетілетін қызмет түсінікті, тек барлық құжаттар топтамасын дұрыс жасау керек. Кейде заң актілері, нормативтер, талаптар өзгеріп жатады. Оны дер кезінде бақылап отыруға бізде мүмкіндік жоқ, ал біз жүгінетін компания мұндай істерді жақсы тындырады. Біз бұл қызметке ұдайы жүгінеміз, нәтижесінде біздің құжаттарды қабылдамау үрдісі азайды, арасында болып тұрады».

Өкінішке орай, осы қызметке мұқтаж, өз беттерімен қол жеткізуге тырысқан компаниялар көптеген қиындықтарға ұшырайды: тіркеуге жататын тауарлары тізімі қолжетімсіз, өтініштерді беру және қарастыру процедурасы түсініксіз, қабылдамау себептері қандай, құжаттарда қателерді түзету мүмкін емес, жаңадан тапсыру керек.

«Ол жерде қандай қате болғанын білесіз бе, бір сан ғана қате жазылған! Бұл адами фактор ғой, ал олар біздің құжаттарды қабылдамай қойды».

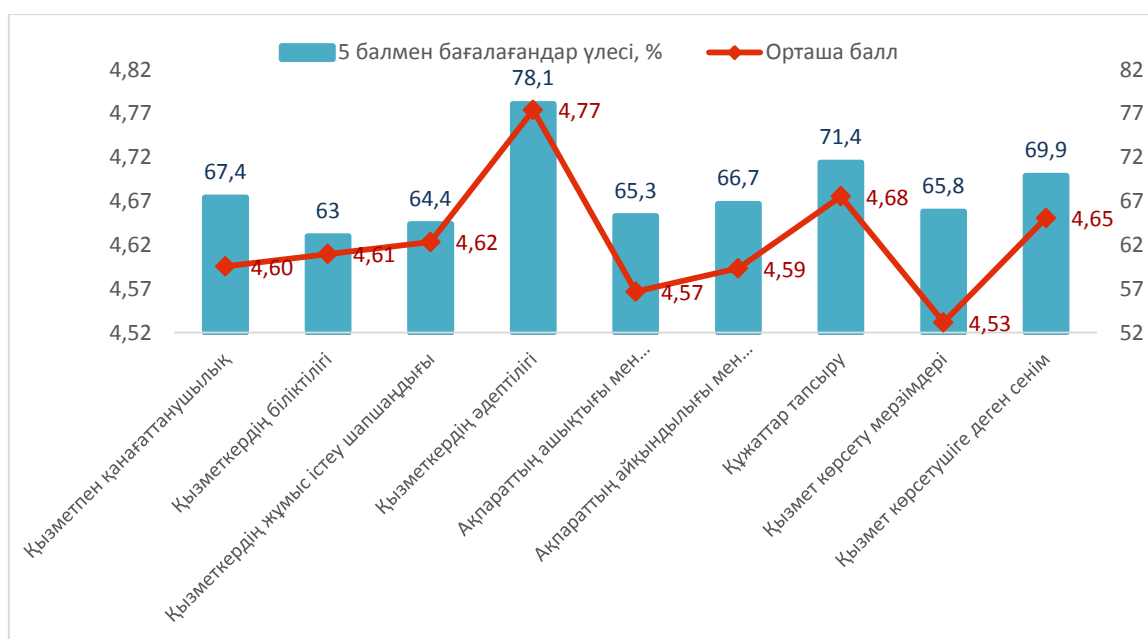
«Қаңтарда «Тауарды тіркеу» мемлекеттік қызметіне жүгіндік, сабынды тіркеу керек болды. Қарағандыда факт бойынша қабылдамайтындарын, Астанаға баруларыңыз керек деп айтты. Біз комитетке қоңырау шалдық, ол жерде құжаттар тізімін атап, қызметтер стандартын оқыңыздар деп жіберді. Ғылыми есептеме мен сараптаманы

қалай жасау керектігін білмегендіктен, бізді Астана қаласындағы ШЖҚ РМК Ұлттық сараптама орталығына жіберді.... Біз олармен шартқа отырдық. 253414 теңге – бір куәліктің құны, 55800 – ғылыми есептеме, 46000 – сараптама. Оларға ақша төлеу керек, ал олар барлық құжаттарды өздері тапсырады, барлық жұмысты істейді. Нәтижесінде біздің өнім тіркелуге жатпайтындығын айтты. Хат бар, ол хатта бұл өнім мемлекеттік тіркеуге жатпайды деп жазылған. Ал ақшаны қайтарып бермеді. Бас тартса жарайды, ақшаны қайтармады, міне, мәселе қайда жатыр. Бұл өнімнің тіркеуге жатпайтындығын әу бастан айтулары керек еді» (Терең мағыналы сұхбаттан, Қарағанды қ.)

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің тек 63,3%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен толық қанағаттанған.

«Барлығы стандарттар мен ережелерге сәйкес келеді, ескертулер жоқ, бұдан да тез жасап берсе екен, әрине түсінеміз, мұның барлығы халықтың тамақтануы мен денсаулығына байланысты болғандықтан сараптамалар, талдаулар және зерттеулер маңызды». Компания өкілдері құжаттарды қарастыру немесе бас тарту мерзімдерін 10 күнге дейін қысқартқанды қалайды: «Бас тартуларды 30 күн ішінде емес, 10 күн ішінде алғанды қалаймыз».

53-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алушылардың 90%-ы қызметкерлердің әдептілігін, кәсіби әдебін және жұмыс істеу шапшаңдығын «өте жақсы» бағалады. Қызметкерлердің біліктілігімен қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 80,0%.

Қызмет алушылардың көбісі Денсаулық қорғау комитетінің қызметкерлері өте әдепті, яғни «олар телефон қоңырауларына жауап береді, әдептілік танытады» дегендеріне қарамастан, кейбіреулері наразылық танытты: «... телефон тұтқаларын көтермейді. Сұрақтарға да , қоңырауларға да жауап бермейді, елемейді. Ал біз басқа өңірлерге, филиалдарға қоңырау шалсақ, олар телефонға жауап береді, ештеңелері кетпейді. Ал Алматы мен Астана елемейді»(ФТС, Алматы қ.). Сонымен қатар қызметкерлер мұқият болу керек: «Берілген құжаттарда компания атауында қателер жіберілген».

«Көрсетілетін қызметті электрондық түрде алғымыз келеді», Астана. Құжаттарды қағаз түрінде тапсырудың себебі ЕАЭҚапараттық жүйесімен біріктірілген жүйенің

жоқтығы. Жол картасы аясында техникалық шараларды жүзеге асырғаннан кейін құжаттарды онлайн тапсыру мүмкіндігі пайда болады. Бұл қызмет көрсету сапасын жақсартуға әкеледі.

«Берілген куәліктер бойынша мәліметтер ЕАЭК бірыңғай реестріне енгізіледі. Электрондық форматқа ауыстыру экспорттық-импорттық операциялар бойынша «Бір терезе» механизмін жүзеге асырғанда мүмкін болады (ҚР ҚМ мемлекеттік кірістер комитетінің жауапты мемлекеттік органы, ол ASYSER (ЮНКТАД БҰҰ) платформасында рұқсат беретін құжатты беру үрдісін автоматтандырады). Осы қызмет бойынша 2018 жылдың 28 қыркүйегінде Жол картасы бекітілді, техникалық шараларды жүзеге асыру мерзімі 2018 жылдың желтоқсаны», Астана.

Қызмет алу барысында сыбайлас жемқорлық қауіпі жоқ. Бейресми сыйақылар беру, сондай-ақ тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды. Шағымдану үлесі -1,1% (ауызша түрде).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы, қызмет алушылардың басым бөлігі қызмет алу процедурасының болмысына разы. Сараптама алу мен лабораториялық зерттеулер жүргізу көп уақытты алады (қызмет алу үшін құжаттар жинау), дегенмен көбісі халықтың қауіпсіздігін қамсыздандыру үшін бұл процедураның маңыздылығын түсінеді.

Сапаны жақсартып, қызмет алушылардың қанағаттану деңгейін арттыру үшін тіркеуге тиісті тауарлар тізімін оңай әрі қолжетімді түрде жасау керек немесе қай өнім/тауар тіркеуден өту керек бойынша кеңес беруді ұйымдастырған абзал.

Қызметкерлер тіркеу нысандарын толтыру кезінде қате жіберіп алмау үшін мұқият болғандары жөн.

Мүмкіндік болса құжаттар топтамасын қарастыру мерзімдерін қысқарту. Көрсетілетін қызметті электрондық форматқа ауыстыру.

35. Денсаулық сақтау саласындағы ұлттық холдингте және оның еншілес ұйымдарында, сондай-ақ Назарбаев Университетінде немесе оның медициналық ұйымдарында, Қазақстан Республикасының Президенті Іс басқармасының медициналық ұйымдарында кәсіптік медициналық қызметті жүзеге асыруға шақырылған тұлғаларды қоспағанда, шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Қоғамдық денсаулық сақтау комитетінің аумақтық департаменттерімен көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау және көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижесін беру Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – маман сертификаты немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.
Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Денсаулық сақтау саласындағы ұлттық холдинкте және оның еншілес ұйымдарында, сондай-ақ Назарбаев Университетінде немесе оның медициналық ұйымдарында, Қазақстан Республикасының Президенті Іс басқармасының медициналық ұйымдарында кәсіптік медициналық қызметті жүзеге асыруға шақырылған тұлғаларды қоспағанда, шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,89 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 90,8%. Барлығы 98 сұхбаткерден жауап алынды.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	2	7	89
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	2,0%	7,1%	90,8%

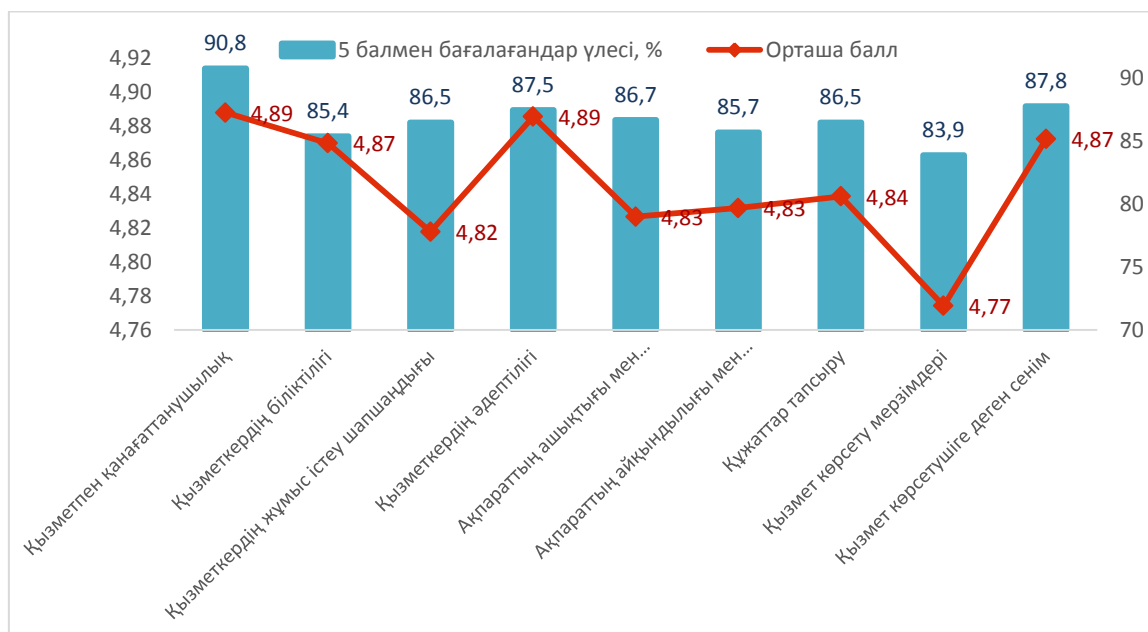
Осы көрсетілетін қызметтің жалпы сапасы бойынша рейтингісі жақсы. Тиісінше қызмет көрсету сапасының параметрлерімен қанағаттану да жоғары деңгейде.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 86,7%-ы қанағаттанған, орташа 4,83 балл. Сұхбаткерлердің 85,7%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,83 балл).

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 83,9%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 86,5%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 85,4%-ы жоғары бағалаған (4,87 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 87,5%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,89 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 86,5%-ы қанағаттанды (4,82 балл).

54-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлердің 87,8%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,87 балды құрады.

Бейресми сыйақылар беру, сондай-ақ тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды. Ауызша шағымдану үлесі – 2,0%.

Сұхбаткерлердің комментарийлері:

«Сертификат дайын болғанда қиындықтар туындады, ол 5 жылға берілуі керек. Бірақ олар қателік жіберіп, оны бар-жоғы 1 жылға жасаған», «Сауатты мамандар көп болса екен», «Айдың басында келдім, айдың соңында бірақ берді», «Ішінара электрондық нысан қажет», «Құжаттар санын азайту», «Сотталғандығы туралы анықтаманы талап етуді алып тастау, біз шекарадан өтетін болғандықтан, ол жерден бізді шығармас еді, еңбек кітапшасында әкімшілік жазалау деп белгіленеді. Біз еңбек кітапшасын көрсетеміз, ал анықтама қажет емес (артық құжат)», «Қайда, қандай мемлекеттік органға құжат тапсыруды білу үшін көп уақытымды жоғалттым, ХҚКОда 2 рет болдым, бірақ олар айтпады», «Сайтта түсініксіз, анықтау мүмкін емес. Қызметкерлер нақты әрі анық түсіндіріп берді», «Мен бірнеше күн ХҚКОға келдім. Ұлттық кемсітушілік орын алды. Кәсіби емес. Мен басшылыққа кірмегенімше қызметкерлер ештеңе істемей отырды», «Жалғыз ескерту, қызметкерлер сотталмағандығы туралы және әкімшілік бұрмалау туралы анықтаманы ХҚКОда алуға болатындығын айтқан жоқ. Мен білмегендіктен Орынборға бардым. Қаншама уақыт пен қаражат жұмсалды».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Сұхбаткерлер көрсетілетін қызметті едәуір жоғары бағалады. Қажеті жоқ құжаттарды қысқарту қажет деп көрсетті (мысалы, сотталмағандығы туралы анықтама).

Қызметті алушылар шетелдік мамандар болғандықтан осы көрсетілетін қызмет процедурасын, түрлі анықтамаларды білмегендіктен қиындықтар туындайды, жалпы қызмет көрсету сапасын бағалау кезінде өте жылы шырайлы көзқарас танытты. Шетелдік мамандарға ақпарат түсінікті болуы үшін көрсетілетін қызмет процедурасы бойынша түсіндіру жұмыстарының түрлі шараларын қарастыру.

Жол картасына сәйкес көрсетілетін қызметті оңтайландыру шараларын енгізгеннен кейін көптеген мәселелер шешімін табуы мүмкін (қызметті автоматтандыру, әкімшілік бұзушылықтар жоқ туралы құжатты алып тастау, мерзімдер 5 күнге дейін).

36. Дінтану сараптамасын жүргізу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті ҚР Дін істері және азаматтық қоғам министрлігінің Дін істері комитетімен көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау және көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижесін беру қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 30 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – сараптама нәтижесі туралы хат.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.
Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Дінтану сараптамасын жүргізу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,66 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 78,0%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	1	0	7	32
Сұхбаткерлер саны, N	2,4%	2,4%	0,0%	17,1%	78,0%

Барлығы 41 сұхбаткерден жауап алынды. Өздері жеке жүгінген немесе құжаттарды пошта, курьер арқылы жіберген. Олардың басым бөлігі көрсетілетін қызмет сапасына разылық танытты: *«қызмет көрсету сапасы өте жақсы (телефон арқылы хабарласты)»*. Меморганға жүгінген кезде (кейде пошта, курьер арқылы) жауабы жоғалып кететін кездер болды, Комитетке қоңырау шалғаннан кейін жауап электрондық поштаға жіберілді. Мұндай жағдай клиенттердің қанағаттану дәрежесін төмендетпегені айта кеткен жөн.

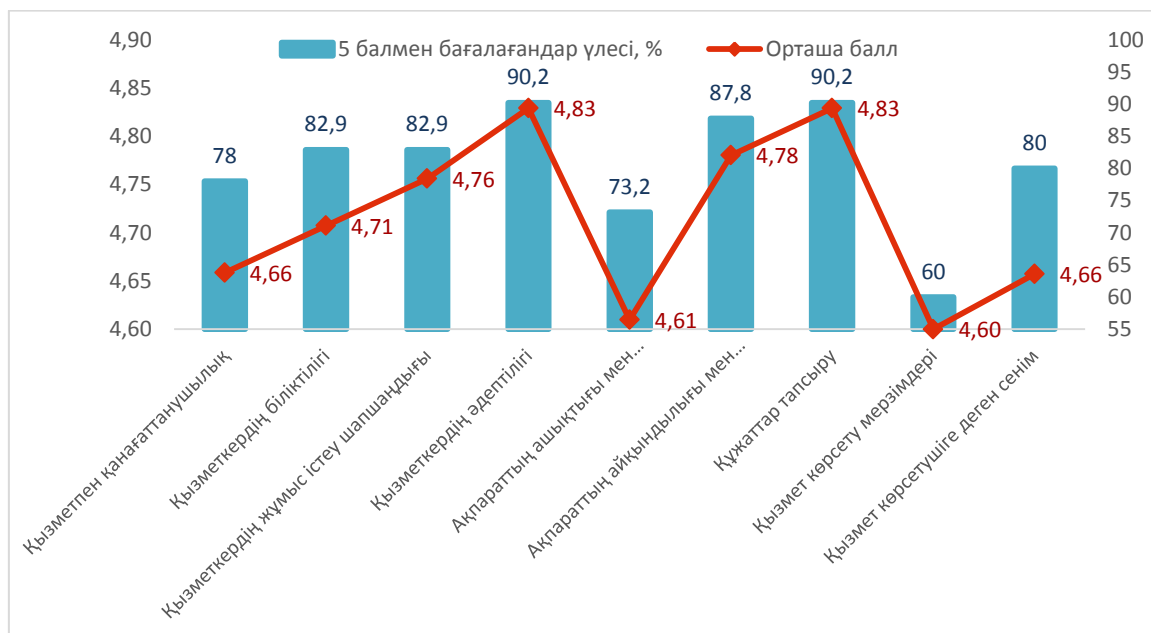
Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 73,2%-ы қанағаттанған, орташа 4,61 балл. Ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына басым бөлігі қанағаттанған: сұхбаткерлердің 87,8%-ы «өте жақсы» деп бағалады (орташа балл - 4,78). Сұхбаткерлердің басым көпшілігі *«бар ақпаратты уақтылы алдық, бәрі қолжетімді, анық»* деді. Сұхбаткерлер Комитет сайтында діни сараптамадан өткен басылымдар тізімі бар деп айтты. Бұл өте қолайлы, дегенмен қызметті алушылар мәліметтерді жиірек жаңартып тұруын өтінеді.

Қызмет көрсету мерзімімен қанағаттану өте төмен деңгейде. Сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 60,0%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған (4,6 балл). Сараптамаға көптеген әдебиеттер жіберетіндер үшін мерзім қолайлы деген түсінік бар. *«Дұрысы, тездеткені жақсы, 30 күн – ұзақ», «Ұзақ күту, мерзімдерді қысқарту», «Процедураны жеделдету керек», «Көптеген кітаптар жібергендіктен, мерзімдер көңілімізден шығады», «Тезірек болғанын қалаймыз, дегенмен әдебиеттер саны көп, сондықтан бәрі жақсы»*.

Құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісінің оңай әрі түсінікті болуымен қанағаттану өте жоғары деңгейде (90,2%). Пошталық жөнелтілімді жеткізу мерзімдеріне наразылық танытқан пікірлер де кездеседі (Қазпошта).

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 82,9%-ы жоғары бағалаған (4,71 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 90,2%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,83 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 82,9%-ы қанағаттанды (4,76 балл). Сұхбаткерлердің 80,0%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,66 балды құрады.

55-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алу барысында сыбайлас жемқорлық қауіпі жоқ. Бейресми сыйақылар беру, сондай-ақ тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды. Жазбаша түрде шағымдану үлесі – 7,3%.

Бас тарту алған сұхбаткерлер былай деп мұңаяды *«қандай негізде бас тартқаны түсініксіз», «жауап мәтіні мардымсыз, болады-болмайды екендігі түсініксіз, неге ... Сонда да бас тартудың қандай да бір стандарты болу керек»*. Бір қызметті алушы шешімнің қарама-қайшы екендігін айтады: кітапты бұрындары шығарған, сол бойынша оң жауаппен сараптама жасалды, жіберген кезде *«Құранның сыйлықтық нұсқасы. Бас тартты. Кітаптың өзін қайтарып бермеді. Неліктен бас тартқандығы туралы жазбаша түрде жауап бермеді», «Үнемі осы ұйыммен қиындықтар туындайды» (Дін істері жөніндегі комитет)*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы, қызметті алушылардың басым бөлігі қызмет алу процедурасының жасалу жолына разылық танытты. Дегенмен, кейбір сұхбаткерлердің пікірлерінше, қызметті электрондық форматқа ауыстыру керек.

Әдебиеттер көлемі мен сараптама жүргізу кезіндегі қиындық деңгейін ескере отырып, қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру,

Қызметті алушылардың қанағаттанушылығын арттыру және сапаны жақсарту үшін міндетті түрде дәлелді жауап ұсыну керек. Қызметті алушыға арналған бас тарту туралы қорытынды түсінікті болуы тиіс.

Сараптамадан өткен әдебиеттер туралы қызмет көрсетушінің сайтында мәліметтерді жаңартудың нақты кестесін орнату.

37. Ақпараттық жүйені, «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық платформасын және мемлекеттік органның интернет-ресурсын ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестікке аттестаттау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Министрліктің Ақпараттық қауіпсіздік комитеті және Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитетінің "Мемлекеттік техникалық қызмет" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру Министрліктің Ақпараттық қауіпсіздік комитетінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 51 жұмыс күні, қосымша аттестаттық зерттеп-қарау жағдайында 48 жұмыс күніне дейін ұзартылады

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Ақпараттық жүйені, "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық платформасын және мемлекеттік органның интернет-ресурсын ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестік аттестаты немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет ақылы негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Ақпараттық жүйені, «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық платформасын және мемлекеттік органның интернет-ресурсын ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестікке аттестаттау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,56 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 68,0%. Барлығы 25 сұхбаткерден жауап алынды.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	1	6	17
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	4,0%	4,0%	24,0%	68,0%

Осы көрсетілетін қызметтің құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен қанағаттану (95,7%), сондай-ақ қызмет көрсету мерзімімен (83,3%) қанағаттану жоғары деңгейде. Дегенмен, тек позитивтік қана мінеп-сынаулар кездеспейді: «Қызмет жоғары сапалы, олардың сайтында қызмет алудың барлық бизнес үрдісі жазылған», «Олардың осал жерлерін көрсетеді, біз керісінше олардың енді жоқ екендігін дәлелдеуге тура келеді», «қызмет көрсету мерзімдері созылып кетті, нәтижені 3 айға жуық күтуге тура келді», «Мерзімді 3 айға дейін созады, кейде 6 айға дейін», Астана.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 80,0%-ы жоғары бағалаған (4,72 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 84,0%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,76 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 76,0%-ы қанағаттанды (4,72 балл).

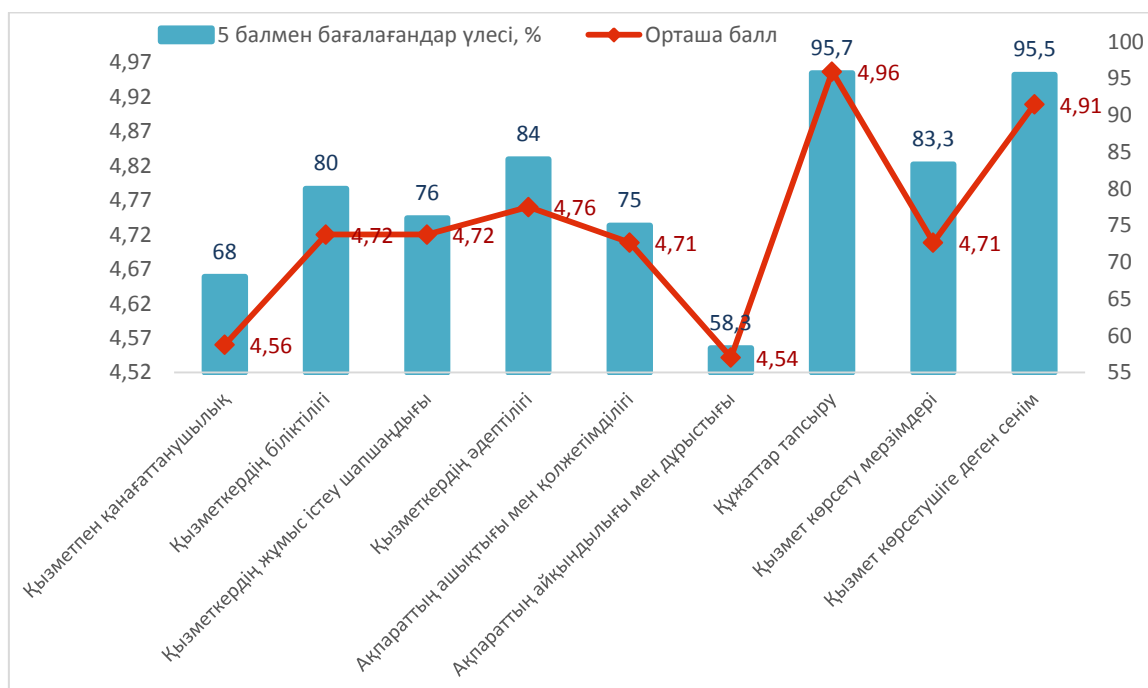
«Мәмілеге келмейді, регламентте жоқ құжаттарды талап етеді, бас тартамыз деп қорқытады, жоқ құжатты жасауға мәжбүр боламыз», «АКМ және ҚАӨМ бір-біріне

сілтейді, соңында АҚМ міндеттерді ҚАӨМге жүктеді, олар 2 айдан кейін аттестат берді. Нәтижесінде біз зардап шектік».

Басқа параметрлермен салыстырғанда қызметті алушылар ақпарат сапасына көңілдері толмайды. Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 75,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,71 балл. Сұхбаткерлердің 58,3%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,54 балл).

«Бәрі дұрыс. Кері байланысты дұрыстау керек. Үрдісті тездету қажет», «Оларға қоңырау шалып, кейбір тұстарын нақтылап алдық», «Түсіне алмаған сұрақтар болды, оларға телефон соғып, жазуға тура келді», «Мағынасы түсініксіз талаптар көп», «МТҚ кері байланыс жоқ, МТҚ арқылы жүгінуге тура келді», «Қиындықтар туындады, кері байланыс қайда, кімге жүгіну керек? Бізге көмек бермейді».

56-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлердің төлеммен қанағаттану деңгейі – 62,5% (4,38 балл). «Егер арзан болса, тамаша болар еді», «Мерзімдері жақсы. Төлемді азайту керек».

Сұхбаткерлер қызметті көрсетушіге жоғары деңгейде сенім артатындықтарын білдірді, сұхбаткерлердің 95,5%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,91 балды құрады.

Шағымдар, бейресми сыйақылар беру және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары байқалмайды.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызметтің негізгі мәселесі ақпарат сапасында жатыр. Ақпараттар (талаптар) сұхбаткерлер үшін үнемі түсінікті бола бермейді. Қызметті алушылар қызметті алу кезінде қажет түсіндірулерді ала алмайды.

Қызметті алушы мен қызметті көрсетуші арасында коммуникация үрдісін дұрыстау керек. Қызметті алушы сұрақтарымен жүгінген кезде сауатты жауап ала алу керек. Бұл өте маңызды, техникалық зерттеуден кейін ақпараттық жүйені/интернет-қорды жөндеу бойынша талаптарды орындайды.

38. Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналарды жүргізу құқығына куәліктер беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Астана және Алматы қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру қызмет көрсетушінің кеңсесі, «электрондық үкімет» www.e.gov.kz, www.elicense.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Тракторлардың және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерінің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін тіркеу және мемлекеттік тіркеу туралы куәлік беру, қағаз түрінде тракторшы-машинист куәлігінің телнұсқасын беру.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналарды жүргізу құқығына куәліктер беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,75 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 76,5%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	1	45	153
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	,5%	,5%	22,5%	76,5%

Барлығы 200 сұхбаткерден жауап алынды. Оның ішінде шамамен 27,5%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және 13%-ға жуығы «электрондық үкімет» порталы арқылы (оның ішінде egov.kz аймағы арқылы) алған. Қызмет алушылардың жартысынан астамы меморганға жүгінген (65,5%).

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 72,6%-ы қанағаттанған, орташа 4,70 балл. Сұхбаткерлердің 66,8%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,64 балл).

«Қызмет қолжетімді, қиындық болмады», Түркістан облысы, «Алдымен интернет арқылы білдім, содан кейін анықтау үшін ауыл шаруашылық басқармасына бардым», Алматы облысы.

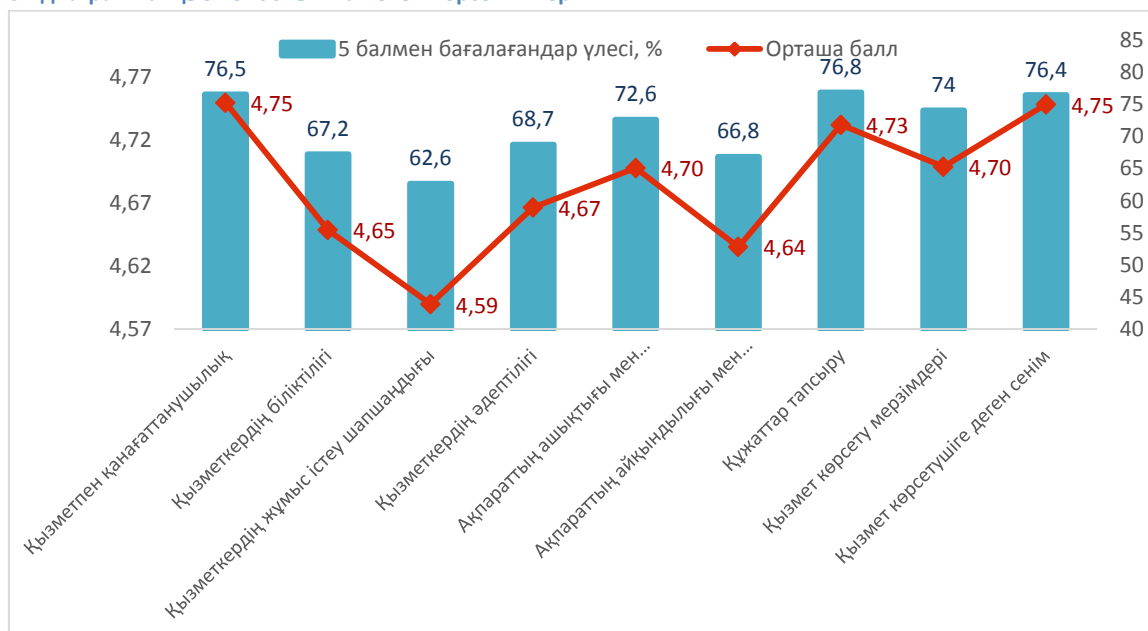
Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 74,0%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 76,8%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

«Құжаттарды жинау кезінде көп уақыт кетеді, басында білгенімде ертерек бастар едім. Егіс жұмыстары басталып кеткенде көктемде алдым», Жамбыл облысы, «Құжаттар тым көп», Атырау.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 67,2%-ы жоғары бағалаған (4,65 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 68,7%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,67 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 62,6%-ы қанағаттанды (4,59 балл).

Сұхбаткерлердің 76,4%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,75 балды құрады. Сұхбаткерлердің төлеммен қанағаттану деңгейі – 72,7% (4,67 балл).

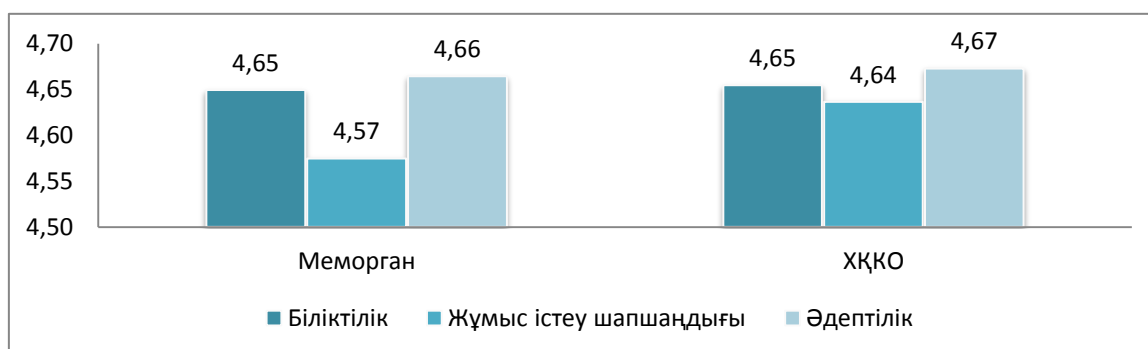
57-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



«Электрондық үкімет» порталы арқылы жүгінген кезде қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі 4,8/4,9 балға дейін арта түседі. Меморганға қарағанда (4,75 балл, N=119) ХҚКОға жүгіну кезінде (4,68 балл, N=50) қанағаттанушылық төмен.

Сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлеріне разылық танытып отыр.

58-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру оқиғалары байқалмайды, жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінудің екі оқиғасы орын алған (1,0%). Ауызша шағым білдіргендердің үлесі – 2,0%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Зерттеудің сандық нәтижелеріне қарап, қызметті алушылар ақпараттар сапасы мен қызмет көрсетуші қызметкерлердің жұмыстарына разы еместігін байқаймыз. Құжаттарды жинау, техникалық кемшіліктер қызметті алушылардың көңілдерінен шықпады. Қызметті онлайн алған қызметті алушылар үлесі өте аз. Ақпараттық жүйелерді жетілдіру, сондай-ақ халықты хабардар етуге қатысты осы бағытта үлкен жұмыстар атқарылуы тиіс.

Осы көрсетілетін қызмет сапасын жақсарту шаралары ретінде қызметкерлердің клиентке бағдарлануын қалыптастыру, сондай-ақ тиімді коммуникация машықтарын дамыту ұсынылды.

Халық арасында қызмет туралы ақпараттарды кеңінен тарату, қызметті алушылардың хабардарлық деңгейін арттыру үшін түрлі каналдарды қолдану.

39. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Астана және Алматы қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: халықты жұмыспен қамту орталығы, кент, ауыл, ауылдық округ әкімі арқылы (тұрғылықты жерде Орталық болмаған жағдайда) жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: Орталыққа жүгінген кезде – 7 жұмыс күні; ауылдық округтің әкіміне құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап – 22 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы хабарлама.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,58 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлер үлесі – 63,9%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	12	63	133
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	5,8%	30,3%	63,9%

Барлығы 208 сұхбаткерден жауап алынды, оның ішінде шамамен 38,9%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және 70,7%-ға жуығы меморган арқылы алған.

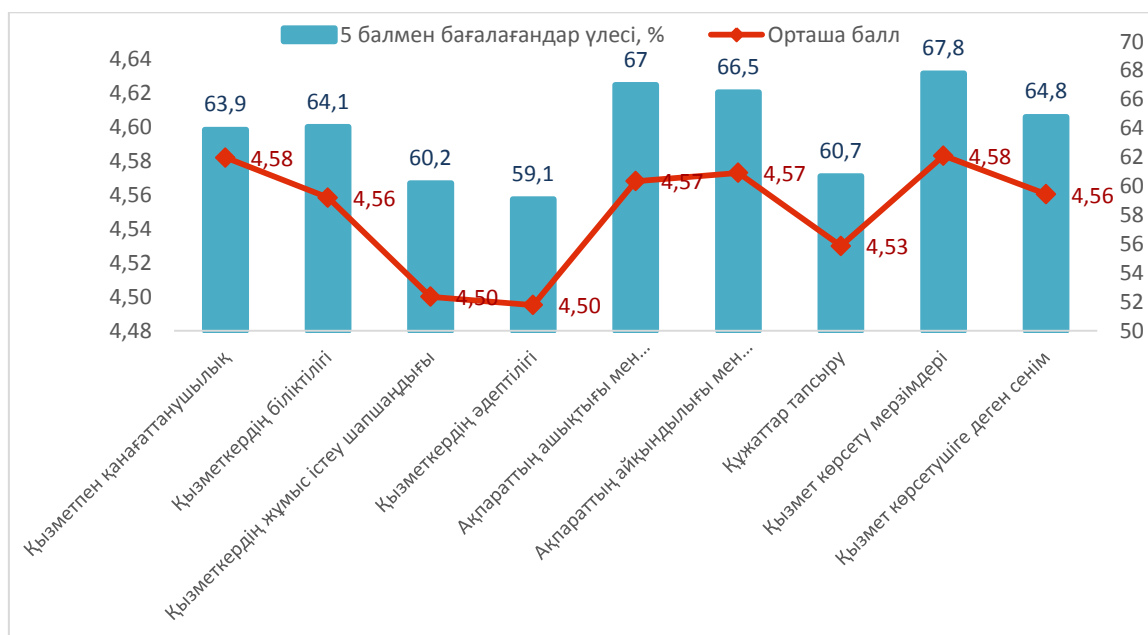
Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 67,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,57 балл. *«Дұрыс ақпарат жоқ, қызметкерлер ештеңе түсіндірмейді, сұрай бастасаң, олар өзіңе айғайлайды» (Құпия сатып алушы).*

Сұхбаткерлердің 66,5%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,57 балл). Қызметті алушылар Жұмыспен қамту орталығының қызметкерлері толымсыз әрі күмәнді ақпарат ұсынатындығын айтты: *«Олар сіздерге ештеңе айтуға міндетті емеспіз дейді, егер адамдарды интернетке кіру мүмкіндігі жоқ болса, мембағдарламалар туралы олар қайдан білмек», «Жәрдемақы алу туралы сөз қозғалса, түсіндіргілері келмейді».*

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 67,8%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 60,7%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған. Қызметті алушылар тоқсан сайын сол баяғы құжаттарды жинауға разы емес, мұны былай түсіндіреді: *«Әр жолы құжаттар, түпнұсқалар не үшін. Барлығы базада бар болса. Қайда тіркелген, қайда тұрады? Мұның барлығы базада бар» (Астана).* Сондай-ақ былай деп көрсетті: *«Баласы көп адамдарға мекенжай анықтамасын жинау қандай екенін білесіз бе? Біз ХҚКО жарты күн кезекте тұрамыз. Біз, содан кейін әр балаға, күйеуіме, өзіме. Мен тоғыз мекенжай анықтамасын тапсырамын. Сол тоғыз анықтаманың барлығын алып болғанша, кезекте мені қаншама адам күтіп тұрады, өзімді ыңғайсыз сезінемін», «Оларда барлығына рұқсат бар, біздің қайда тіркелгенімізді көре алады ғой. Не үшін бізді жұмсай береді. Біріншіден, бұл артық ақша, құр босқа қағаз шығару» (Астана).*

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 64,1%-ы жоғары бағалаған (4,56 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 59,1%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,50 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 60,2%-ы қанағаттанды (4,50 балл). Сұхбаткерлердің 64,8%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,56 балды құрады.

59-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



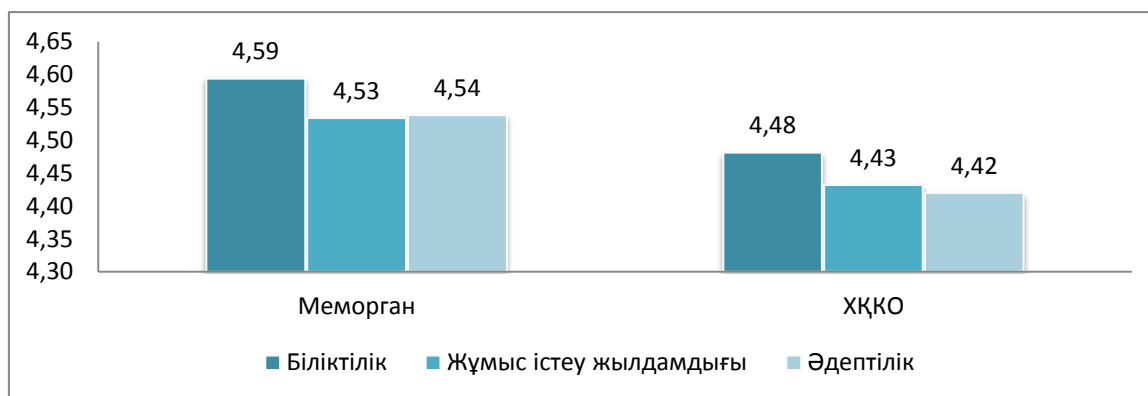
Сұхбаткерлердің Мемкорпорациямен салыстырғанда (4,48 балл, N=61) меморганға жүгіну кезіндегі (4,60 балл, N=127) қанағаттанушылығы жоғары. ХҚКОға жүгіну кезінде қызметті алушылар былай дейді: *«Қызметкерлер қандай құжаттар тапсыру керектігін*

білмейді». Меморган арқылы қызметті алу кезінде қызметті алушыларда қызметкерлердің жұмысына қойылатын мынадай ескертулер туындады:

- Жұмыспен қамту орталығының қызметкерлерінің көмектесуге зауқы жоқ: «Олар ақшаны өз қалталарынан төлейтіндей, бізді ынтасыз қабылдайды», «Барлығын себебін анықтағанша қазбалайды. Білесіз бе, мен төртінші рет келдім бұл жерге» (Астана).
- Жұмыспен қамту орталығының мамандары дәрекі: «Мен Жұмыспен қамту орталығына келгенде, кіре берістен жиыстырушы әйел бірден маған айғайлай бастады» (Құпия сатып алушы, СҚО), «Үнемі осылай, үнемі жылатуға дейін апарады» (СҚО).

ХҚКО қызметкерлерімен салыстырғанда меморган қызметкерлерімен қанағаттану жоғары.

60-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Қызмет алу кезінде сыбайлас жемқорлық қауіпі жоқ. Бейресми сыйақылар беру(0,5%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (2,9%). Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 7,2%, оның ішінде жазбаша түрде - 1,0% және ауызша түрде - 6,3%.

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар қызметті Жұмыспен қамту орталығында алған. Көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды үш айда бір рет тапсырады. Көрсетілетін қызметті алу үшін ешкім тамыр-танысының көмегіне жүгінбеген, сыйақылар бермеген. Жұмыспен қамту орталығының қызметкерлерінің дәрекі мінез көрсетуі және сыпайылық танытпау салдарынан халық көрсетілген қызметпен қанағаттанбаған. Зерттеудің сапалы тәсілдерін жүргізу кезінде қызметті алушылар ұшырасатын келесі мәселелер анықталды:

- Жұмыспен қамту орталығының қызметкерлері болмаған табысты қосып қоюы: «Ол 12 мыңды үш айға көбейтіп қойыпты. Менен 36 мың теңгені алып тастады. Маған берген жоқ. Мен жылап, оларға айттым: «Әр тиынды шамам келгенше үнемдеп жүрмін. Ал олардың істейтіні мынау» (Астана).
«Қазір табысқа 29000 қосымша жазуға мәжбүрлейді, қызым өзін-өзі жұмыспен қамтыған секілді қылып, қазір ең төменгі жалақы 28284, сол жерде жұмыс істейтін Азат деген қызметкер тіпті 28000ға жуық болса да 29000 теңгеге дейін дөңгелектейді, қызым оқудан кейін (жұмыс іздеді) 3 ай жұмыс істемесе де маған мәжбүрлетіп жазғызды» (Құпия сатып алушы, СҚО)
«Маған ешбір таңдау жасатпады, былай жазасыз әйтпесе ештеңе алмайсыз деді. Солардың қалтасынан мен ақша сұрап отырғандай сөйлеседі менімен» (Құпия сатып алушы, СҚО)

- Дүркін-дүркін комиссиялар: *«Комиссия неге біреу емес, екі реттен келеді. Бұл комиссия үйге кіріп, бүкіл мүлікті қарай бастайды» (Астана).*
- Сыйлықтар үшін АӘК ақшасын, демеушілік көмектен азық-түліктерді ұстап қалу: *«Олар 25 кг бір қап күріш береді. 25 килограмм макарон, 5 литр май, 5 килограмм қант. Қаңтар айында жәрдемақыға құжаттарды тапсыруға келгенде, менен осы азық-түліктер үшін 12-13 мың теңге ұстап қалады», «Менің құрбымды шақырып, ОтауТВ берді, сомасын айтпады. Ол қаңтар айында АӘК құжат тапсыруға барса, одан ОтауТВ үшін 12 мың теңгені ұстап қалыпты. АӘК 21 мың теңге шығыпты. Ол ештеңені түсінбей, маған жылап қоңырау соғып тұр: «Мен ОтауТВ сатып алмадым, ол базарда 3-4 мың теңге тұрады дейді» (Астана).*
- Қызметкерлердің жеке өмірге араласуы: *«Күйеуіммен ажырасып кеттім, төрт баламен қалдым, бесіншісіне аяғым ауыр. Босанып, құжаттарды алып келгенде, одан бесінші бала қайдан пайда болды дейді. Олардың шаруасы қанша?» (Астана)*
- Комиссия фотоға түсіріп алады: *«Комиссия келгенде бірде-бір балаңыз үйден кетпесін. Фотода бір балаңыз болмаса, комиссия оны шегеріп тастайды деді (АӘК мөлшерін азайтады)» (Астана).*
- Кері байланыс жоқ: *«Бұрындары олар телефон соғып, анықтама әкеліп беріңіз немесе бірдеңе қажет болса хабарласып тұратын. Қазір өзің бармайынша ешкім іздемейді, ешкім керек қылмайды» (СҚО).*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызмет алушыларда Меморган қызметкерлерінің жұмысына қатысты наразылықтар туындаған, атап айтқанда көмектесуге ниет танытпауы, жеке өмірге араласуы. Халық Жұмыспен қамту орталығы қызметкерлерінен әдепті сақтауды талап етеді. Қызметті алушылардың пікірлерінше, меморган қызметкерлері жиі қорлап, тіл тигізеді. Бұл АӘК алудан бас тарту себептерінің бірі.

Сұхбаткерлер аса белсенді ақпараттық саясатты жүргізу керек деп санайды, себебі мемлекет тарапынан көмекке мұқтаж халық АӘКті алу мүмкіндігі бар екендігін білмейді. Сондай-ақ фокус топтық сұхбаттың қатысушылары құжаттарды жинау мен тапсыруға қатысты ұсыныстар айтты: Құжаттар санын қысқарту *«Мекенжай анықтамасы қажет емес», «Осы көрсетілетін қызметке 6 айда бір рет құжаттар тапсыру».*

Осы көрсетілетін қызмет процедурасын жеңілдету керек, меморган өзі ала алатын құжаттарға рұқсат алып, қызметті алушылардан оларды талап етпеу.

40. Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын бекіту

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: бекітілген жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құны актісі немесе қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжді, бас тарту себептерін көрсете отырып жазбаша жауап беру.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын бекіту қызметінің сапасымен қанағаттану 4,44 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 56,5%.

49-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	3	3	10	75	118
Сұхбаткерлер саны, N	1,4%	1,4%	4,8%	35,9%	56,5%

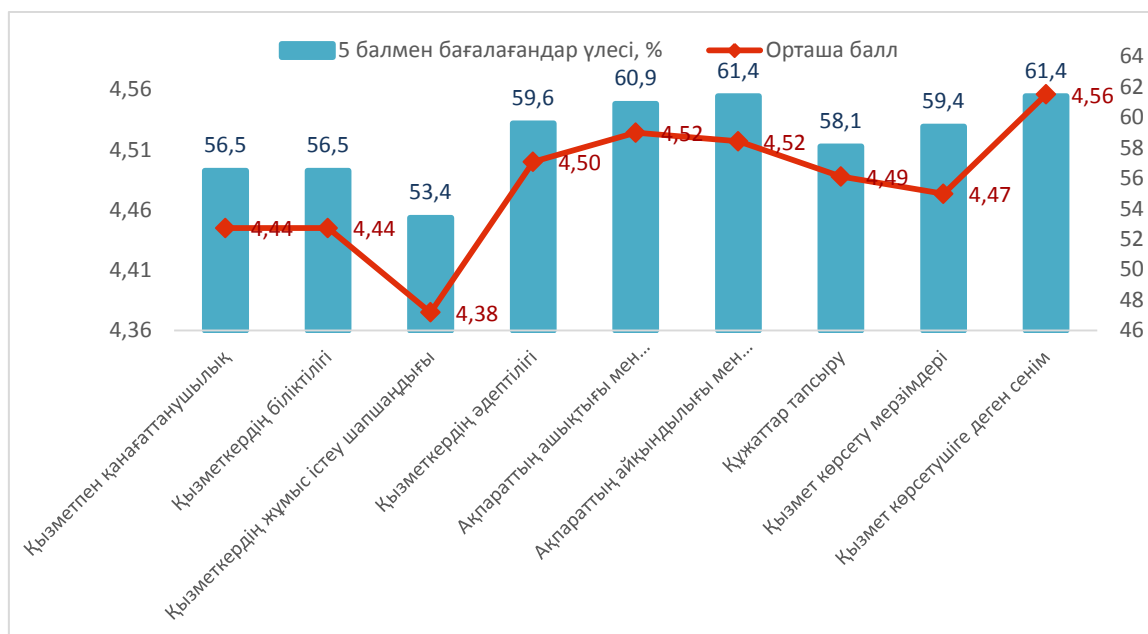
Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды, оның ішінде шамамен 80%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация арқылы алған.

Көрсетілетін қызмет туралы ақпарат көрсетілетін қызмет сапасын анықтайтын критерийлердің бірі болып табылады. Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 60,9%-ы қанағаттанған, орташа 4,52 балл. Сұхбаткерлердің 61,4%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,52 балл). «Жер комитетінде не үшін 66000 теңге төлегенім белгісіз, зейнеткер, 2 топ мүгедегі ретінде бұл мен үшін қомалды ақша. Ештеңе түсіндірмеді, маған түсініксіз құжаттар үшін менен төлем алды, ешқандай растайтын құжаттар бермеді», Алматы облысы; «Былтырғы жылдың ақпан айынан ресімдеуді бастадым, әлі күнге дейін нәтиже жоқ. ХҚКО әр кез барған сайын біресе анау жоқ, біресе мынау жоқ деп айтады. Мен бұл ресімдеу үшін қаншама ақша төледім. Күте-күте шаршадым», Түркістан облысы; «Құжаттарды үнемі апарып беріп отырдым, құжаттар тізімін бірден айтпады», ШҚО; «Осы учаскені гараж ретінде ресімдеу үлкен мәселеге айналды». ШҚО.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 59,4%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 58,1%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған. Көбінесе құжаттарды жинау үрдісі қызмет сапасын бағалауға теріс ықпалын тигізді: «Қағазбастылық әуре-сарсаңға түсірді. Кадастрға барасың, содан кейін ХҚКОға, ол жерден ТИБқа, солай айналып жүресің. Бұрын жақсы болатын, ТИБта ресімдеп, сол жерде ақшасын төлеп, сол жерден нәтижесін алатын едік. Қызмет көрсету сапасы өте нашар» (Түркістан облысы), «Бұл қызметтерді жылдам алғанды қалаймыз, кезектерде, меммекемелерде көп уақытымызды жоғалтамыз», Павлодар облысы, «Жарты жыл күтіп жүрмін. Әлі қанша күтуге болады? Бұл дұрыс па? Сапа өте төмен, әр жерде әрбір қағазға ақша төлеуің керек», Түркістан облысы; «Өте қымбат, 37000 теңге, бір бума құжат», Алматы; «Бір органнан екінші органға барып шаршадым, күтуден жалықтым», Алматы; «Сұмдық, қаншама инстанция. Бір жыл бойы құжаттарымды жасадым», «Себебін айтпастан бас тартты», Алматы; «Қаншама инстанцияның не керегі бар? Барлығын бір жерден жасау керек қой», Алматы.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 56,5%-ы жоғары бағалаған (4,44 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 59,6%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,50 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 53,4%-ы қанағаттанды (4,38 балл). Сұхбаткерлердің 61,4%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,56 балды құрады. *«Біліксіз қызметкерлер анда-мұнда жүгіртеді. Маған олардың әдепті болғаны керек емес, мамандар сауатты болып, жағдайды дұрыс шеше білгендері маңызды», Павлодар.*

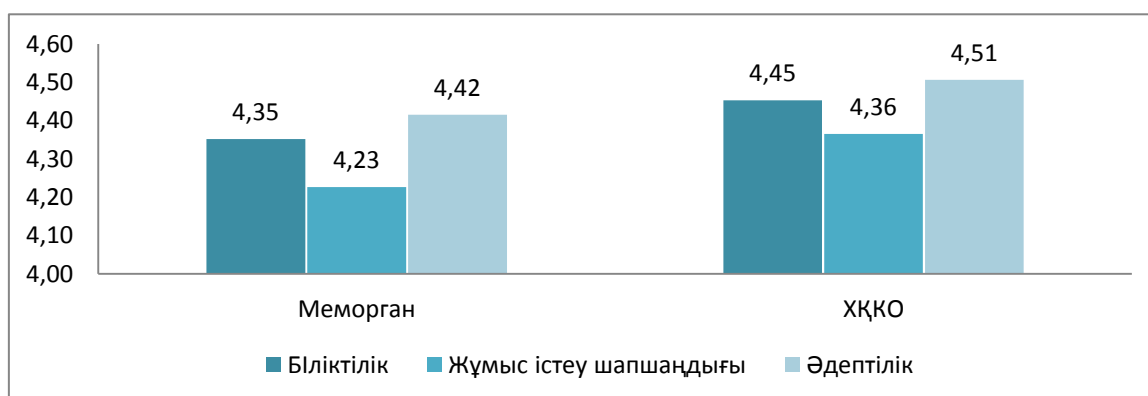
61-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморганмен (4,41 балл, N=37)салыстырғанда сұхбаткерлердің Мемкорпорацияға (4,47 балл, N=155) жүгінген кездегі қанағаттану деңгейі жоғары: *«ХҚКО жұмысымен қанағаттанамын. Мәселе осы ұйымда емес, барлық кінәрат уәкілетті органдарда» (Шымкент).*

Меморган қызметкерлеріне қарағанда ХҚКО қызметкерлерімен қанағаттану жоғары. Сұхбаткерлер қызметкерлерді айтарлықтай білікті емес, сондай-ақ үнемі барлық жерде сыпайылық таныта білу керек деп санайды.

62-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,4%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (3,3%). Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі –

6,2%, оның ішінде жазбаша түрде - 1,4% және ауызша түрде – 4,8%. Бір сұхбаткер өзін сыбайлас жемқорлық әрекетіне итермелейтіндігін, пара беруге мәжбүр екендігін көрсетті, ол бекітілген жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құны актісін ала алмай жүргендігін айтты: *«Әлі күнге шейін ала алмай жүрмін. 5 шілде күні жер учаскесіне иелік етуді алу үшін әкімдікке бардым. Мен Облыстық жер қатынастары орталығына жаздым, тексеріспен келеміз деп уәде берді, бірақ келмеді. Ал әкім маған мәселені бейресми түрде шешейік деп меңзейді – мені пара беруге итермелеп тұр. Көмек сұрау үшін енді қайда бару керек? Тәуелсіз мемлекетте осындай істерге жол беріледі ме?»* ШҚО, «Қиындықтар аз болған сайын, бірдеңе беру, бірдеңе қылып шешу деген ынтызар да аз болады», Алматы.

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар құжаттарды ХҚКО арқылы тапсырған. Жеке байланыстарын және бейресми сыйақыларды ешкім қолданбады: *«Менің, әрине, танысым бар, сол арқылы жасатуға болар еді, бірақ не үшін, ол қызмет онсыз да қолжетімді»* (ШҚО, Өскемен). Фокус-топтық сұхбатты жүргізу кезінде қатысушылар қызметті алу кезінде ұшырасқан қиындықтармен бөлісті:

- Жер комиссиясы құжаттарды ұзақ қарастырады: *«Негізгі мәселелер өкілетті органдармен байланысты, ұзақ уақыт қарастырады, басында «қызыл жолаққа» рұқсат береді, содан кейін бас тартады», «Меморгандарда іс ұзаққа созылады. Оларда қандай қиындықтар бар екенін білмедім, көп уақыт қарастырады».*
- Жер учаскесінің бағалау құнын анықтайтын актіні алу: *«Мемактіні алғанда, құжаттың түбірі болмаса, халықта көптеген қиындықтар туындайды».*
- «Қызыл жолақты» анықтау мәселесі: *«Жердің түпкілікті иесін анықтау, әкімдіктен заңдастырудың түпнұсқасы жоқ. Егер түпнұсқа болмаса, мұрағаттан немесе сот арқылы іздейміз».*
- Құжаттарды жинау: *«3 күн ештеңені білдірмейді, құжаттарды жинауға біз қаншама айлар жұмсаймыз».*
- Мемлекеттік қызметкерлердің қарым-қатынастарына разы болмау: *«Жер қатынастарының, кадастрлардың өкілетті Меморгандарына жүгінген кезде қызметкерлер дұрыс көңіл бөлмейді. Шаралар қолдансын».*
- Мемлекеттік орган қызметкерлердің құжаттарда жіберген қателері: *«Меморгандармен, кадастрмен байланысу кезінде инженер-техник конфигурацияны шатастырады, «қызыл жолақты» дұрыс анықтамайды»* (Шымкент қаласы).

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Зерттеу жұмыстарын жүргізу кезінде құжаттарды жинау, атап айтқанда жер учаскесінің бағалау құнын анықтайтын актіні алуға қатысты мәселелер көрсетілетін қызмет сапасын төмендететін негізгі фактор болып табылады. Сапаны арттыру мақсатында қызметті алушылар келесі шараларды ұсынды:

- Қызметкерлердің біліктілік деңгейін арттыру.
- Құжаттың әзір екені туралы SMS-хабарлама.
- Қызметті онлайн түрде алу: *«Онлайн режимінде жіберу әрине қолайлы болар еді, кейін дайын нәтижені поштадан алсақ»* (ШҚО).
- Құжаттарды тапсыру мен қызмет нәтижесін алудың толық алгоритмі (Семей, ШҚО).

Осы көрсетілетін қызметті алу үшін Кадастрлық құнын анықтау актісін алу керек, ол үшін осы Актіні алу кезінде Жер учаскесін таңдау актісі керек. Өз кезегінде Кадастрлық құнын бекіту басқа қызметтердің бір кезеңі болып табылады.

Әрекет ету алгоритмі нақты көрсетілген «бір терезе» қағидасы және «бір өтініш» қағидасы қажет, қызмет көрсетудің барлық кезеңдерін ашық болғаны дұрыс.

41. Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары көрсетеді.

Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: Мемкорпорация, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 7 жұмыс күні.

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

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жер учаскесін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобасын бекіту туралы бұйрық не қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электронды түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту қызметінің сапасымен қанағаттану деңгейі 4,51 балл, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 56,5%.

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

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	1	7	82	118
Сұхбаткерлер саны, N	,5%	,5%	3,3%	39,2%	56,5%

Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды, оның ішінде шамамен 70%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 30%-ға жуығы Меморган арқылы алған.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 60,4%-ы қанағаттанған, орташа 4,57 балл. Сұхбаткерлердің 58,5%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,55 балл).

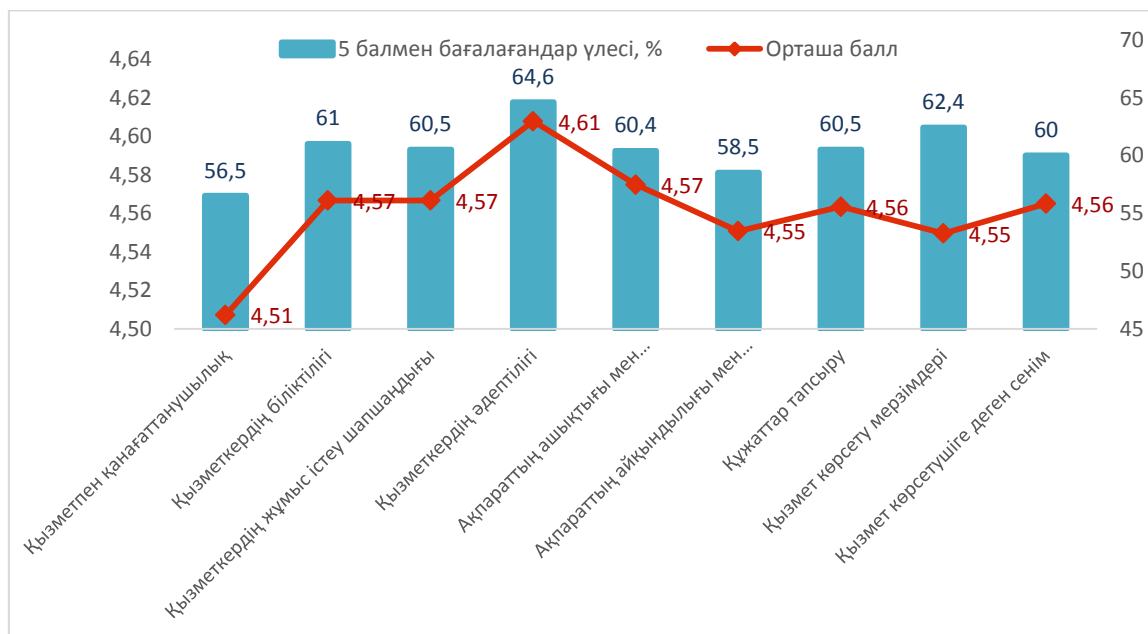
«Толық әрі дұрыс ақпарат алмадық», Алматы; «Әрі қарай не істеу керектігін айтпайды. Өзінің жұмысын істеп болса болды, одан кейінгі шаруалар оларды қызықтырмайды, олар үшін маңызды емес», СҚО.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 62,4%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 60,5%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған. Алайда, құжаттарды жинау мен тапсыру кезінде туындаған мәселелер қызмет алу кезінде жалпыға ортақ болды: «2 айда ХҚКОға 5 рет келуіме тура келді, мақұлданған жауабы бар құжаттарды алып, ХҚКО арқылы бір мемлекеттік органнан басқа мемлекеттік органға тапсыру», «Үнемі құжаттарды тасумен жүрдім», СҚО; «Жердің жер учаскесін 2 жеке учаскеге бөлу. Учаскеге түзету жасау. ТИБ бөле алмайды», Ақмола облысы; «Қосымша құжаттарды жинау қиын, барлығы бір жерде емес», Қарағанды облысы;

«Құжаттарды неге бірнеше рет тапсырамыз?! Менсіз схема бойынша әрі қарай жібере алмай ма?», Алматы.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 61,0%-ы жоғары бағалаған (4,57 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 64,6%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,61 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 60,5%-ы қанағаттанды (4,57 балл). Сұхбаткерлердің 60,0%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,57 балды құрады. «Қызмет қолжетімді, бірақ қызметкерлер қолжетімсіз. Оларды орнынан таппайсың», Түркістан облысы.

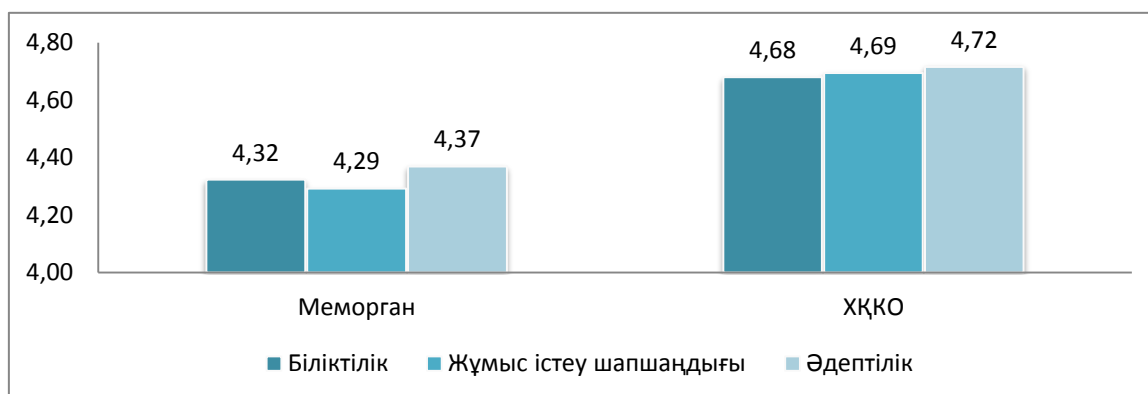
63-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморганмен (4,41 балл, N=59): салыстырғанда сұхбаткерлердің Мемкорпорацияға (4,55 балл, N=145) жүгінген кездегі қанағаттану деңгейі жоғары. «ХҚКОда жұмыс дұрыс жолға қойылған, әсіресе екі ауысымдық кесте, мұндай жұмыс кестесі меморгандарда жоқ», «Меморган кіріс құжаттарын уақтылы тіркемеген, өзімді кінәлады, кейін барлығы анықталған кезде кешірім сұрады».

Сұхбаткерлердің Меморганмен салыстырғанда ХҚКО қызметкерлерімен қанағаттануы жоғары.

64-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (2,9%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (2,4%). Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 6,7%, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5% және ауызша түрде – 6,2%.

Фокус-топтық сұхбат кезінде қызметті алушылар келесі қиындықтармен де ұшырасқандарын айтты:

- Техникалық кемшіліктер, интернеттің нашар жұмысы: *«Иә, айтпақшы, кейде техникалық кемшіліктер орын алады», «Жалпы біздің республикамыздың көптеген фирмаларында, осындай мекемелерде интернет ақсап тұр» (ШҚО).*
- Жер учаскесіне қатысты ақпараттар қолжетімсіз: *«Маған басқа учаске іздеуге тура келді, берілген учаске бойынша мен тіпті ақпарат та ала алмадым» (ШҚО).*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Сұхбаткерлер құжаттарды жинау кезінде жерге орналастыру жобасын алу кезінде қиындықтар кездесетіндігін айтты. Қызметті алушылар көрсетілетін қызмет сапасын арттыру үшін келесі әрекеттерді атады:

- Осы көрсетілетін қызметке қатысты қызметкерлердің біліктілігін арттыру.
- Қызметті алушылармен қызметті алу, құжаттарды жинау процедураларынтүсіндіруге қатысты жұмыстар жүргізу, ақпаратты түсінікті етіп жеткізу.
- Құжаттың дайын екендігі туралы телефонға SMS-хабарлама алу.

Жерге орналастыру жобасын бекіту – бұл кезеңдердің бірі, мысалы, Жер учаскелеріне құқықтарды алу, учаскелерді бөлу/біріктіру, сондықтан осы қызметтермен бірге кешенді түрде көрсетілуі тиіс.

42. Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру қызмет көрсетушінің кеңсесі және Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 30 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жер учаскесіне құқық беру туралы шешім немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,49 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 60,5%.

51-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	3	17	61	124
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,5%	8,3%	29,8%	60,5%

Барлығы 205 сұхбаткерден жауап алынды, оның ішінде шамамен 41%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 63,9%-ға жуығы Меморган арқылы алған.

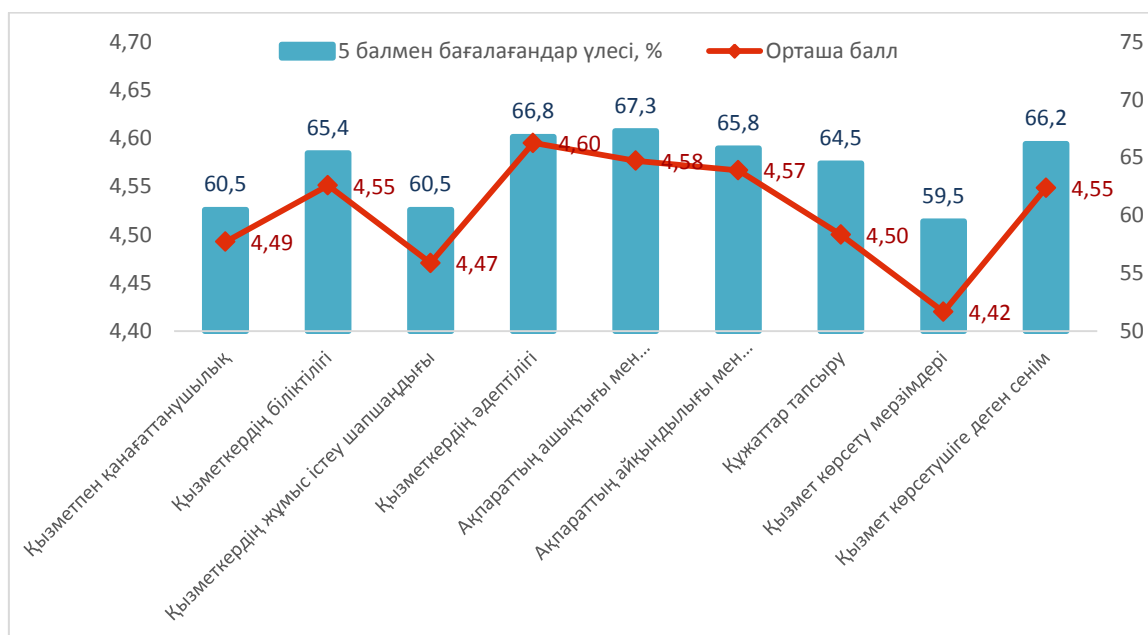
Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 67,3%-ы қанағаттанған, орташа 4,58 балл. Сұхбаткерлердің 65,8%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,57 балл). *«Кірген кезде бірден консультация алу үшін кіре берісте анықтама үстелі болу керек», Алматы; «Жер учаскесін өлшеу кезінде бағасына бірден келісіп алмадық, құжаттарды алу кезінде мен артық екі соттықты білдім, алдымен 170000 тг төлеу керек екен, менде ондай ақша жоқ, артық екі соттықтан бас тартып, қайтадан құжат жинадым», ШҚО.*

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 59,5%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 64,5%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған. *«Жетпеген құжаттарды әкеліп бердік, осының салдарынан үрдіс созылып кетті», СҚО; «Қосымша құжаттарды талап етеді, көрсетілетін қызметті алу үшін бірнеше рет келуге тура келеді», Астана; «Өте қымбат, 4 ай бойы инстанциялар арасында жүрдік», СҚО; «Меншік иесінің өтініш тапсыруынан бастап цикл толық аяқталғанша көрсетілетін қызметті жетілдіру», Атырау; «Құжаттар дайын болған кезде телефон соғамыз деді, бірақ хабарласпады. Қызмет уақтылы көрсетілмеді», Ақмола облысы.*

Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте орташа есеппен 14,5 минут, ал қызмет нәтижесін алу кезінде 11,25 минут тұрды.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 65,4%-ы жоғары бағалаған (4,55 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 66,8%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,60 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 60,5%-ы қанағаттанды (4,47 балл). Сұхбаткерлердің 66,2%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,55 балды құрады. *«Қызметкерлердің біліксіздігі, әрбір барған сайын басқа қызметкер тағы да басқа құжаттар керек деді», Павлодар облысы; «Құжаттар тізімін толық айтпады, осының салдарынан көп уақытымызды жоғалттық», «Адамдарға жылы шырай танытып, қарапайым тілде мағлұмат берсе екен», СҚО.*

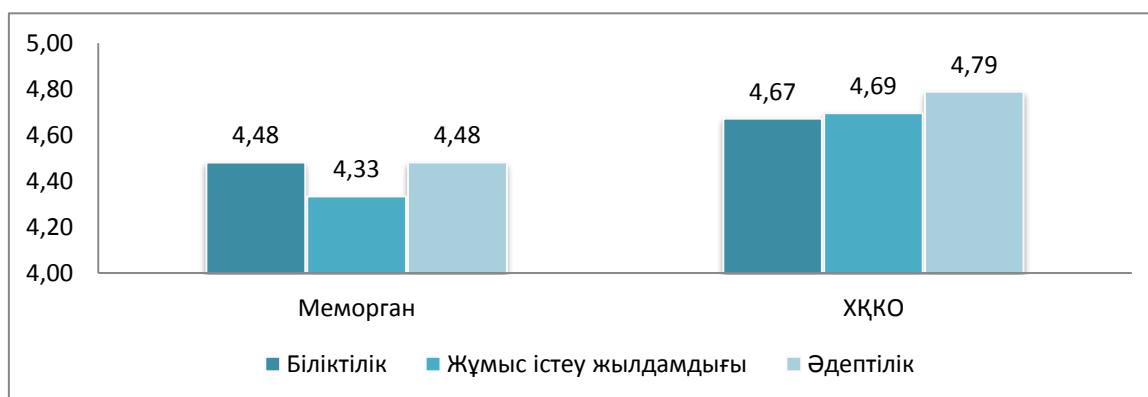
65-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморганмен (4,36 балл, N=121) салыстырғанда сұхбаткерлердің Мемкорпорацияға (4,68 балл, N=74), жүгінген кездегі қанағаттану деңгейі жоғары.

Сұхбаткерлер Меморган қызметкерлеріне қарағанда ХҚҚО қызметкерлеріне едәуір разылық танытты: *«Мемқызметкерлердің өздері өз жұмыстарын білмейді, жас қыздар мен жігіттер, олар жұмыс істеуге емес, өздерін көрсетуге келгендер!»*

4-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (2,0%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (2,4%). *«Әкімдік бізді саяжай кооперативіне үй жоқ деген ақылы анықтама үшін жіберді, кооперативте 60000тг сұрады. Біз полиция мен прокуратураға жүгіндік, осыдан кейін мұндай анықтамалар тегін жасалатындығы анықталды. Демек, әкімдік мұның ақша үшін заңсыз жасалатындығын білген», ШҚО; «Қызметкерлер дерекілік танытады, ақша сұрайды», Алматы облысы.*

Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 2,4%, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5% және ауызша түрде – 2,0%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызметті алушылар басты мәселе ретінде көрсетілетін қызмет мерзімінің ұзақтығын көрсетті: *«Бұл, әрине, тым ұзақ мерзім. Бақандай 30 жұмыс күні» (ШҚО), «Қызмет*

көрсету мерзімі тым үлкен. Бұл жер-құрылыс жобасын құру кезеңі. Сонда да көп уақыт алады». Қиындықтар арасында «Жер учаскесін алу тізіміне адамдарды қосу, шешімдерді алу жылдам, бірақ сол шешімді дайындау – әуре-сарсаңға түсіреді!» деп көрсетті.

Сұрастырылған адамдар ұсыныстар ретінде мыналарды ұсынды:

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту: «Мерзімдерді қысқарту керек, тым болмаса 15 жұмыс күніне. Жерге қатысты көп құжат жинау керек».
- ХҚКО, сондай-ақ меморган қызметкерлерінің біліктілік деңгейін, клиентке бағдарланған қызмет көрсету сапасын арттыру.
- Нәтиженің дайын болғаны туралы хабарлау.

Жерге орналастыру жобасын құру кезеңі көрсетілетін қызметті алу процедурасына жатқызылмайды. Бұл қызметтер кешенді түрде көрсетілуі тиіс.

43. Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беруін бекіту

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) көрсетілетін қызметті берушінің шешімі немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беруін бекіту қызметінің сапасымен қанағаттану 4,56 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 62,7%.

52-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	2	9	67	131
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,0%	4,3%	32,1%	62,7%

Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды, оның ішінде шамамен 80%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация арқылы алған.

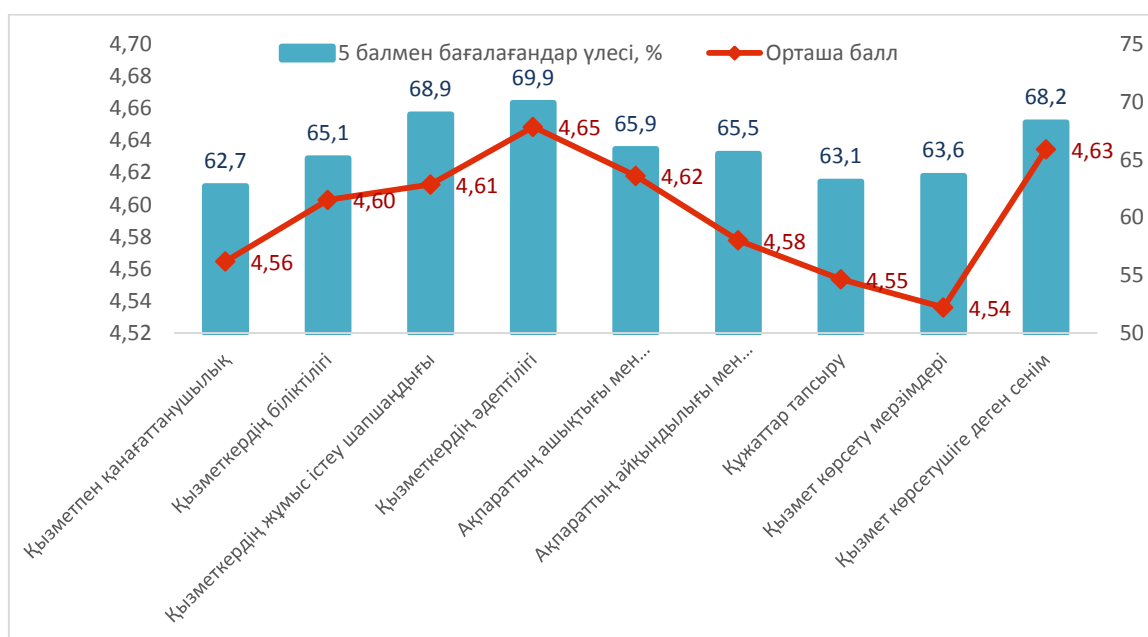
Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 65,9%-ы қанағаттанған, орташа 4,62 балл. Сұхбаткерлердің 65,5%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,58 балл).

Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте орташа есеппен 16,34 минут тұрады, ал нәтижені алу кезінде -11,94 минут.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 63,6%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 63,1%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 65,1%-ы жоғары бағалаған (4,60 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 69,9%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,65 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 68,9%-ы қанағаттанды (4,61 балл). Сұхбаткерлердің 68,2%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,63 балды құрады.

67-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Әр жерде көрсетілген қызметтер сапасымен қанағаттану бір деңгейде. Дегенмен ХҚКО қызметкерлерімен қанағаттану жоғары.

68-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,4%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (2,4%). Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 3,3%, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5% және ауызша түрде – 2,9%.

Бұл қызметті алу үшін фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар құжаттарын ХҚКО тапсырған. Ешкім бейресми сыйақылар мен жеке тамыр-таныстарын пайдаланбаған, дегенмен сыбайлас жемқорлық қауіпін жоққа шығармайды: *«Өзім берген емеспін, естідім, біздің қалаға қарап, жемқорлық өте жоғары деп айтуға болады»*. Қиындық туындаған қызмет алушылар осы қызметті ресімдеу үшін адамдар жалдаған.

Мәселелер:

- ХҚКО қызметкерлері біліксіз: *«Көбінесе сауатсыз кеңесшілер кездеседі, қандай да бір құжат жетіспейді дейді олар», «Жастар отыр, сөйлесу де білмейді» (Қарағанды).*
- Қызмет көрсету уақыт тәртібін сақтамайды: *«Егер олар 15 минуттың ішінде істі тындырмаса, басшылық олардан түсініктеме талап етеді, сондықтан олар бізден жаңа талон алуды өтінеді» (Қарағанды).*
- ХҚКОда ақпараттар жеткіліксіз.
- Меморганда қабылдау кестесі қолайсыз: *«Архитектура және құрылыс бөлімінде қабылдау аптасына 2 рет, сағат 9.00-13.00 аралығында, тым аз уақыт» (Қарағанды).*
- Меморганда кезек үлкен, күтуге жағдайлар жасалмаған: *«Архитектура және құрылыс бөлімінде кезек үлкен, олар аптасына 2 рет қабылдайды, сағат 9.00 келдім, менің алдымда 40 адам кезекте тұр, бірде бір отыратын орын жоқ» (Қарағанды).*
- Бюрократия: *«Процедура күрделі әрі түсініксіз» (Қарағанды).*
- Әкімдікте құжаттар жоғалту: *«Бұл жай ғана құжаттар емес, бұл екі пәтерді қайта құрудың құжаттары, әр қайсысының түпнұсқасы 30 мың тұрады, енді сол үшін тағы 60 мың теңге жұмсау керек, жоғалтып отыр құжаттарды. Мен оларды қорқытып, алдап прокуратураға телефон соқтым дегеннен кейін ол құжаттарды іздеуге жүгіріп кетті, ақыр соңында тапты» (Қарағанды).*
- Әкімдікте қызмет көрсету мерзіміне наразы: *«Мерзімдері құбылмалы, 15 күннен», «Әкімдік қызметкерлерінде қандай да бір жауапкершілік болу керек қой, келсең олар әлі дайын емес дейді» (Қарағанды).*
- Құжаттарды жинау: *«Қайта жоспарлау кезінде көршілерден рұқсат жинау қиын» (Қарағанды).*
- Мемлекеттік органдар шешімінің күші болуы тиіс: *«Меморгандар бізге құжат береді, егер біз қоғамдық тамақтандыруды ашатын болсақ, оған желдеткіш керек екені бәріне белгілі. Маған осы тұс қызықты. Меморгандар рұқсат етілген құжат береді, қолымызда осы құжат бола тұра біз ештеңе істей алмаймыз. Пайдалануға қабылдау актісі. Ол бермейді, ол бұл актіні тіркемейді. Осы құжаттан ешқандай пайда жоқ. Тұрғындар бұл актіні жоққа шығарады, соңында осы шешімнен бас тартады» (Астана).*
- Электрондық базаның жетілдірілмеуі, техникалық кемшіліктер: *«Электрондық қызметтерді алуға келгенде, мәліметтер жоғалып кетеді» (Қарағанды).*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Ғимарат ішінде бөлмені реконструкциялауға шешім берілген кезде тұрғын үйлердегі дәмхана, мейрамханалар үшін желдеткіш шахталарын орнату ережеленбейді (бүлдірмеу керек), осының салдарынан компаниялар пәтер иелерімен соттасып, қызмет

алушылардың пікірінше түпкілікті нәтижеде бизнес қорғансыз болып қалады. Тұрғын үйлерде коммерциялық жайларды қолданудың нақты стандарттарын жасау әрі белгіленген талаптарды сақтауға келіскен жағдайда (тыныштық, қауіпсіздік, эстетика, әлеуметтік стандарттар, абаттандыруға көмек т.б.) барлық тұрғындармен келісуді талап етуді жеңілдету.

Мұндай мәселелерді шешу үшін рұқсат беретін құжаттардың күші болуы керек, қоғамдық тамақтандыру және басқа мекемелер үшін (ойын-сауық сипатындағы) сараптамадан өту немесе талаптарды шектеуді қарастыру керек.

Сонымен қатар қызметті алушылар осы көрсетілетін қызметті электрондық нысанда алуды және рұқсат беру құжаттарын ресми түрде жеделдетуін ұсынады.

44. Техникалық және кәсіптік білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті техникалық және кәсіби білім беру мекемелері көрсетеді.

Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 20 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: техникалық және кәсіптік білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Техникалық және кәсіптік білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,81 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 85,6%.

53-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	8	21	178
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	,5%	3,8%	10,1%	85,6%

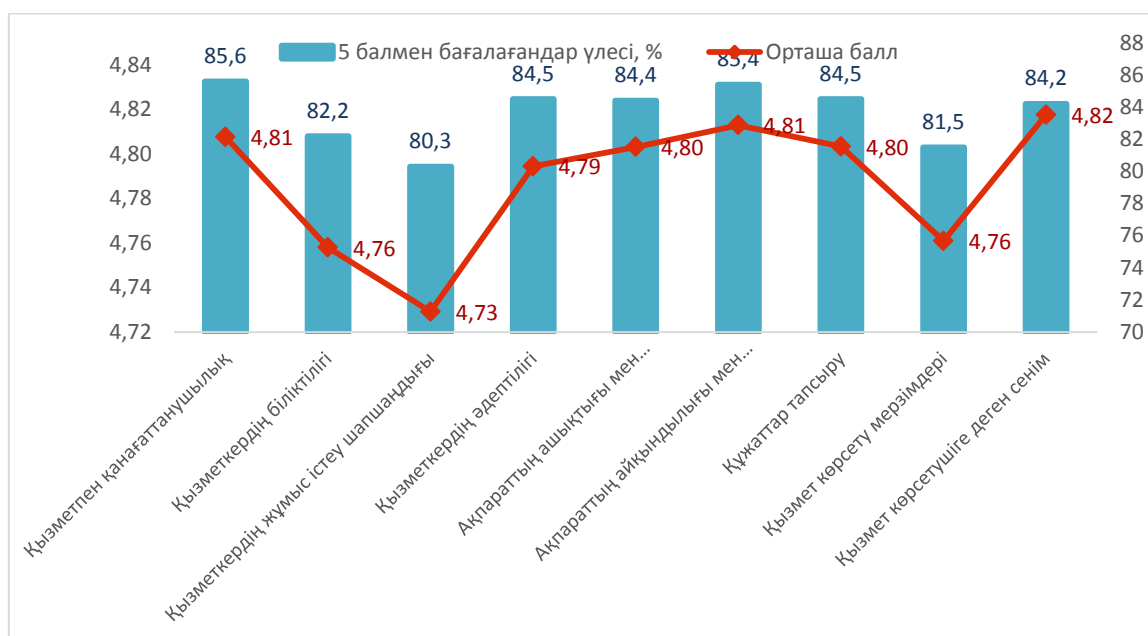
Барлығы 208 сұхбаткерден жауап алынды, оның ішінде шамамен 65%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және 37,5%-ға жуығы Меморган арқылы алған.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 84,4%-ы қанағаттанған, орташа 4,80 балл. Сұхбаткерлердің 85,4%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,81 балл). Қызметті алушылар жиі телнұсқаларын алу үшін жүгінген кезде бірден білім беру мекемесіне барады, оларды сол жерден ХҚКОға жібереді, адам уақытын жоғалтады, соның салдарынан көрсетілетін қызмет сапасы төмендейді.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 81,5%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 84,5%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған. Дегенмен, процедураны жеделдетіп, ақы төлеуге дайын болғандар кездесті, өкінішке орай, қызметті жедел түрде көрсету нұсқасы қарастырылмаған. Бір сұхбаткер бірнеше рет ең алдымен білім беру мекемесіне барғанын, содан кейін оны ХҚКОға жібергендігін, ал ХҚКОдан білім беру мекемесіне жібергендігін айтты, ал оған диплом қосымшасының телнұсқасын жедел алу керек болып, істі жеделдетуді өтінді,

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 82,2%-ы жоғары бағалаған (4,76 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 84,5%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,79 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 80,3%-ы қанағаттанды (4,73 балл). Сұхбаткерлердің 84,2%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,82 балды құрады.

69-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморганда көрсетілген қызметтермен қанағаттану мардымсыз (4,85 балл, N=73), бірақ ХҚКОға қарағанда жоғары (4,78 балл, N=130).

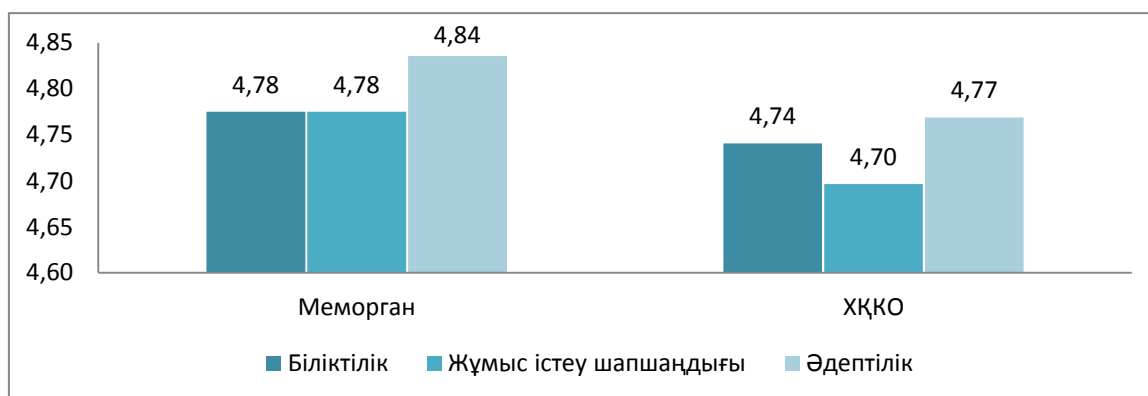
Сұхбаткерлер ХҚКОларда қызметкерлер жетіспейді, кезектер бар деп жиі айтты: «Операторлар кезекпен түскі үзіліске шығады, операторлар жетіспейді» (Жамбыл облысы), «Талонды дұрыс бермеді, кезектер». Алайда көрсетілген қызметке көңілдері толған адамдарда көп: «бәрі жақсы, мен жұмыс істеу шапшаңдықтарына таң қалдым, қызмет бұрынғыға қарағанда жеңілдетілген».

Техникалық қателіктерге қатысты ескертулер кездесті: «e-gov аймағында бағдарламалар жұмыс істемейді (компьютер қатып қалады)» (Жамбыл облысы)», Құжаттың әзір екендігі туралы хабарлама келмеді: «24.10.2018 күні e-gov сайтына жеке кабинетке кірдім, қызмет нәтижесі жоқ, 26.10.2018 күні үйден тағы жеке кабинетті тексердім, нәтиже жоқ. 2.11.2018 күні 6 мәлтек аудандағы ХҚКОға бардым, 14.10 диплом телнұсқасы дайын болды. Қол қою арқылы алдым. Қызметкерлер телефонға хабарлама келеді деген, қызмет нәтижесі туралы ештеңе болмады».

Егер қызметті алушылардың басым бөлігінде қиындықтар кездеспей, жалпы қызмет көрсету сапасымен қанағаттанған кезде (ХҚКО арқылы), онда білім мекемесінің атауы өзгергенде немесе жойылған кезде диплом телнұсқасын алу кезінде қиындықтар кездеседі: *«Маған колледждің жаңа атауын ата деді, оны мен білмедім. Жаңа атаусыз олар көмектесе алмаймыз деді, менің қайда барып жүгіну керектігімді де білмейді. ХҚКОда e-gov аймағы арқылы мұрағатқа сұраным жібердім. Жағымсыз жауап алдым»* (Құпия сатып алушы, Тараз қ.).

ХҚКО қызметкерлеріне қарағанда меморган қызметкерлерімен қанағаттану жоғары.

70-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (0,5%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (1,4%). Бейресми сыйақылар беру және жеке тамыр-таныстарының көмегіне не себептен жүгінгендерін сұхбаткерлер айтпады, терең мағыналы сұхбат жүргізу нәтижесінде оның екі себебі болуы мүмкін деп топшылауға болады: бірінші – алу үрдісін жеделдетуге талпыну, екінші – техникум/колледж атауы өзгерген кезде, немесе ол жабылып қалған кезде адам құжатын қалай қалпына келтіруді, қайда жүгіну керектігін білмегендіктен ол көмек іздеуге мәжбүр болады. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 5,8%, оның ішінде жазбаша түрде – 1,4% және ауызша түрде – 4,3%.

Құпия сатып алушы осы қызмет түрін ХҚКО алды, оның ескертулері: *«ХҚКО ғимараты тар, құжаттар толтыруға арналған үстелдер жоқ, ақпарат стендтері оператор үстелінің артында, жақындап көру мүмкін емес, операторлардың бейджиктері мойындарында салбырап тұр, олар отырған кезде есімдерін оқу мүмкін емес, себебі бейджик үстелдің төмен жағында болады»* (Жамбыл облысы, Тараз қ.)

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы, қызметті алушылардың басым бөлігі процедураға, қызмет көрсету жылдамдығы мен сапасына разылық танытты. Сұхбаткердің кейбіреуінде процедураны тездетсе деген талап-тілек бар.

Құжаттарды дайын екендігі туралы смс үнемі келмейді және қызметті алушылар қызмет нәтижесі туралы смс алу өте маңызды дейді. Құжат дайын болған кезде, сенімді түрде барып ала беруіңе болады.

Қызметті алушы өзінің білім беру мекемесін анықтай алуы үшін жабылған/атауы өзгерген білім мекемелерінің бұрынғы/қазіргі мекенжайлары көрсетілген тізім қажет. Сонымен қатар, адам өзінің білім беру мекемесін таба алмаған кезде, әсіресе білім беру мекемесі қазіргі кезде жабылған болса, онда орындалатын әрекеттердің нақты алгоритмі құрылуы керек (оған қайда бау керек, кімге жүгінген жөн).

Білім беру мекемесінің өзінде өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышын ашу: «Қазір көптеген білім мекемелерінде ХҚКО жұмысын жеңілдету үшін кез-келген студент немесе оқытушы ХҚКОға бармай, уақытын босқа шығындамай, осы бұрышта қызмет түріне ала алады» (Қарағанды).

45. Мемлекеттік кәсіпорынның немесе мемлекеттік мекеменің тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға тұрақты пайдалануында коммуналдық тұрғын үй қорынан берілген тұрғын үйдің немесе жергілікті атқарушы орган жеке тұрғын үй қорынан жалдаған тұрғын үйдің болуы (болмауы) туралы анықтама беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мемлекеттік кәсіпорынның немесе мемлекеттік мекеменің тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға тұрақты пайдалануында коммуналдық тұрғын үй қорынан берілген тұрғын үйдің немесе жергілікті атқарушы орган жеке тұрғын үй қорынан жалдаған тұрғын үйдің болуы (болмауы) туралы анықтама беру немесе қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік кәсіпорынның немесе мемлекеттік мекеменің тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға тұрақты пайдалануында коммуналдық тұрғын үй қорынан берілген тұрғын үйдің немесе жергілікті атқарушы орган жеке тұрғын үй қорынан жалдаған тұрғын үйдің болуы (болмауы) туралы анықтама беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,68 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі

– 74,6%.

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	13	40	156
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	6,2%	19,1%	74,6%

Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды. Барлық сұхбаткерлер қызметті Мемкорпорация арқылы алған.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 77,7%-ы қанағаттанған, орташа 4,72 балл. Сұхбаткерлердің 79,0%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,73 балл).

Сұхбаткерлердің 77,0%-ы құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен толық қанағаттанған (4,7 балл).

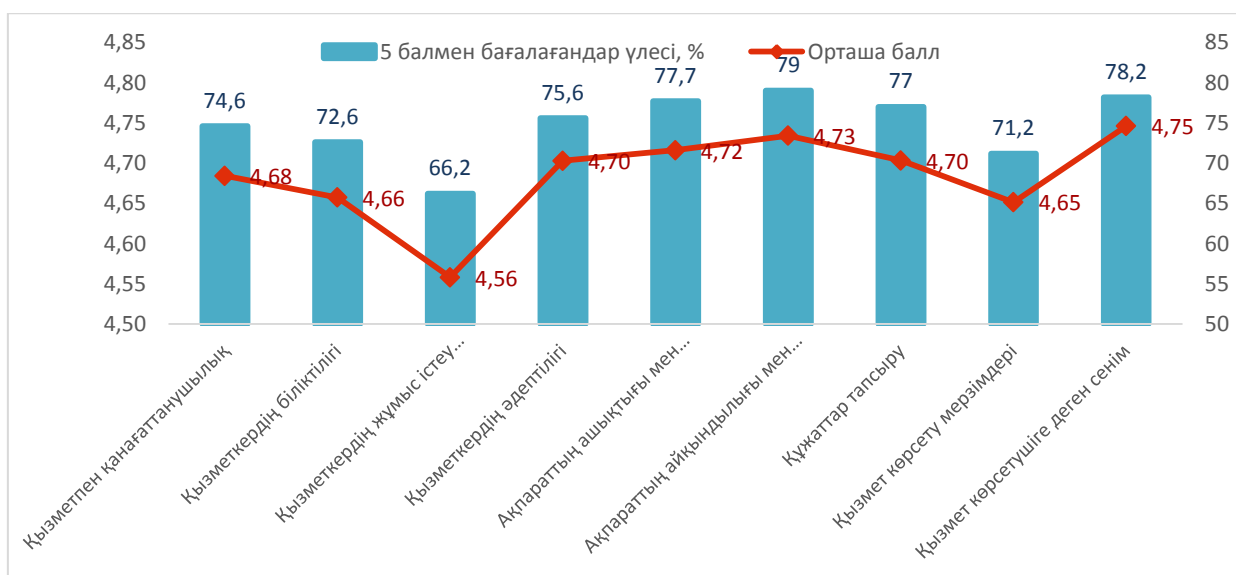
Қызметті алушылар қызмет көрсету мерзімдерімен аз қанағаттанған, орташа 4,65 балл. Сұрастырылған сұхбаткерлердің 71,2%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған.

«Қызмет алуды тездету, сапалы қызмет көрсету үшін компьютерлерді жаңарту керек», Шымкент, «Талон алдық, ұзақ күтуге тура келді – бір сағат», Маңғыстау облысы, «Анықтама алу мерзімдерін қысқарту керек», Жамбыл облысы.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 72,6%-ы жоғары бағалаған (4,66 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 75,6%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,70 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 66,2%-ы қанағаттанды (4,56 балл). Сұхбаткерлердің 78,2%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,75 балды құрады.

«Қызметкерлер сауатты әрі мәдениетті болу керек», Шымкент; «Қызметкерлер атқаратын істеріне байланысты сауатты болуы тиіс. Меморгандар мен ХҚКОда өте баяу қызмет көрсетеді. Адамдарға не деп жауап беру керек деп бір-бірінен жүргендері сұрап», Жамбыл облысы; «Қызметкерлердің жұмысты шапшаң орындауын арттыру, қызметкерлермен жұмыс жүргізу», Ақтөбе облысы; «Қызметкерлер сұрақтарға көңіл-күйлеріне қарай, жауап бергісі келген кезде ғана жауап береді», «Қызметкерлер тілдесу кезінде әдепсіздік танытады», «Қызметкерлер өте баяу, қызмет көрсету өте төмен», Маңғыстау облысы; «Қызметкерлердің шапшаңдықтарын арттыру, оларға әдептілік жөнінде түсіндіру», Ақтөбе облысы; «Жақсы көңіл-күймен келіп едім, қайтқанда өзімді-өзім түсінбей қалдым», Қарағанды облысы.

51-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Бейресми сыйақылар беру (0,5%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (1,4%). Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 5,3%, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5% және ауызша түрде – 4,8%.

Осы көрсетілетін қызметтің Құпия сатып алушысы техникалық кемшіліктермен ұшырасты: *«Номер алуға келгенде оперативті база жұмыс істемеді. База жұмыс істегенше мен 48 минут күтіп отырдым. 16.43тн база іске қосылды, маған номер берді» (Астана қ.).* Сондай-ақ Құпия сатып алушы қосарланған кезекке, ХҚКО қызметкерлерінің дәрежі мінез-құлықтарына және тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттарды талап етуіне куә болды. *«Осы көрсетілетін қызметті алу үшін өтініш пен жұмыс орнынан анықтама талап етілді, неке туралы куәлік пен отбасы құрамы туралы мәліметті қосымша сұратты».*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Осы көрсетілетін қызмет бойынша қызметті алушылардың басты наразылығы қызметкерлердің жұмысына қатысты болды. Сұхбаткерлер қызметкерлерде клиентке бағдарлану дағдысын қалыптастырып, тиімді коммуникация машықтарын дамыту керек деп санайды.

ХҚКОларда техникалық кемшіліктерді жою қызмет көрсету сапасын жақсартуға әкеледі.

Стандарттарға сәйкес осы көрсетілетін қызмет бойынша жұмыс орнынан анықтама беру керек. Дегенмен қызметті алушыларда қызмет процедурасына қатысты мәселелер туындайды. Қанағаттанушылықты арттыру үшін дұрыс ақпарат қажет, қызметті алушыларға қызмет көрсету кезінде этиканы сақтаған абзал.

Анықтаманы беру үшін қызмет көрсету мерзімінің ұзақ болуы қисынсыз – 5 күн. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру қажет.

«Мемлекеттік корпорацияның қызметкері "электрондық үкімет" шлюзі арқылы тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден қызмет алушының және онымен тұрақты тұратын отбасы мүшелерінің жеке басын куәландыратын құжаттары, мекен-жай анықтамасы жөнінде мәліметтерді алады және оларды қызмет берушіге жіберу үшін қағаз тасығышта басып шығарады» деп көрсетілген стандарттар ережесі жұмыс істемейтін секілді.

46. Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру: Мемкорпорациясы және www.egov.kz "электрондық үкімет" веб-порталы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 кезең – 28 жұмыс күні; 2 кезең – 22 жұмыс күні; өтінішті қарастырудан бас тарту – 2 жұмыс күні; мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту – 14 жұмыс күні.

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

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – жер учаскесіне жер пайдалану құқығын беру туралы шешім немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жер учаскесін таңдау актісі келісілген жағдайда заңды және жеке тұлғаларға ақылы көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,53 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 62,2%.

55-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	3	13	63	130
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,4%	6,2%	30,1%	62,2%

Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды, олардың басым бөлігі (87%) ХҚКОға жүгінген. 6%-ға жуығы қызметті «электрондық үкімет» порталы арқылы және 19%-ы меморган арқылы жүгінген.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 58,3%-ы қанағаттанған, орташа 4,49 балл. Сұхбаткерлердің 57,8%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,48 балл).

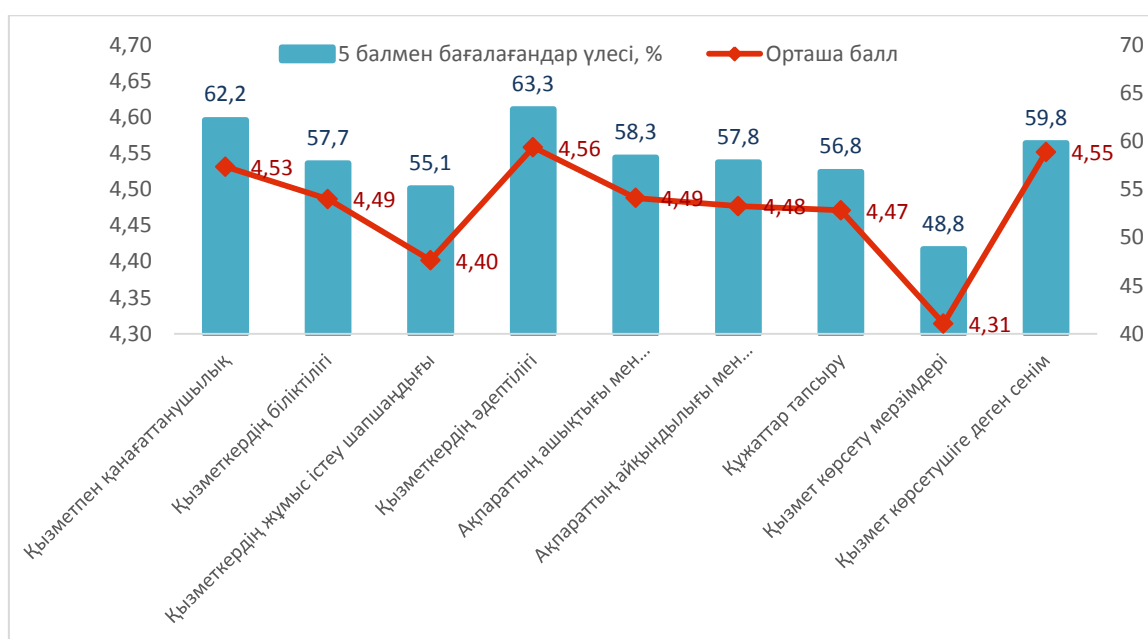
«ХҚКО қызметкерлері осы көрсетілетін қызметке қатысты ақпараттарды білмейді», Астана; «Тікелей жемқорлықпен кездескен жоқпын, бірақ жауап беру кезінде әуре-сарсаңға түсіреді», Павлодар; «Қанша құжат жинау керектігі туралы аяғына дейін түсініксіз болды», Алматы облысы.

Сұхбаткерлердің 56,8%-ы (4,47 балл) құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісінің оңай әрі түсінікті болуымен қанағаттанған. Сауалнама нәтижелері бойынша сұрастырылған сұхбаткерлердің аз бөлігі қызмет көрсету мерзімдерімен толық қанағаттанған – 48,8% (4,31 балл).

«2 апта бойы өтініш бере алмадым, содан кейін архитектураға бардым, олар маған жандары ашып, менің өтінішімді қабылдады», «Есіл ауданының ХҚКОға келдім, ол жердегі қызметкерлер мен басшылық мұндай көрсетілетін қызмет туралы білмеді. Олардың бастығы шығып, мені итере бастады, мен онымен төбелестім. Мен жазбаша түрде шағым түсірдім, бірақ оны қарамады да, жауап бермеді де», Астана; «50 жұмыс күні бұл өте көп, ақылы қызмет», Алматы облысы; «Қызмет көрсету мерзімдерін мүмкіндігінше қысқарту керек», Атырау облысы; «Құжаттарды жинауды бір ғимаратта немесе маңайында топтастырған жөн», «Осы процедураның барлығы осыншама уақытты алатынын білгенімде, мен өтінішімді сәуір айынан емес, қаңтардан бастап берер едім. Ал енді биыл құрылыс салу мүмкін емес, тек фундаментін тұрғызуға ғана үлгердім», Павлодар облысы; «Бірнеше рет қайтарды, бас тартты», Шымкент; «Құжаттарды бір терезеге тапсырып, бір терезеден алғанымызды қалаймыз. Келісімге көп уақыт кетеді», Павлодар.

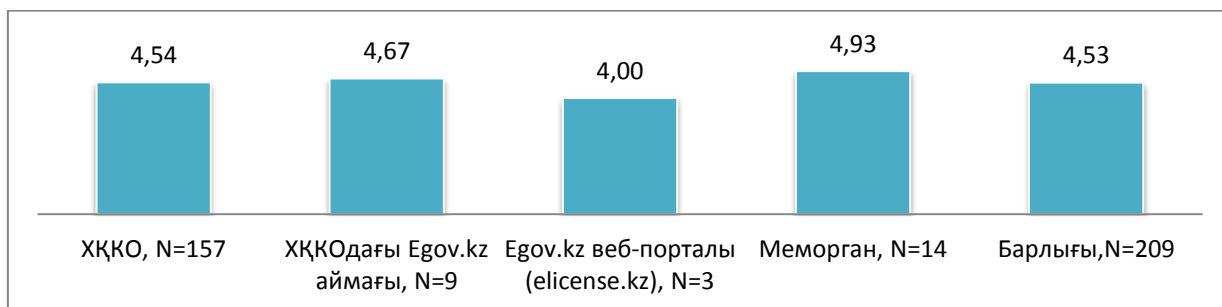
Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 57,7%-ы жоғары бағалаған (4,49 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 63,3%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,56 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 55,1%-ы қанағаттанды (4,40 балл). Сұхбаткерлердің 59,8%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,55 балды құрады. Төлеммен қанағаттану – 51,1% (4,33 балл). «Төлем ақысын қымбат деп санаймын».

72-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызметті алушылар Меморганға қызмет туралы ақпарат алуға жүгінген кезде қызмет көрсету сапасымен қанағаттану арта түседі. ХҚКОда қызметті алу кезінде сұхбаткерлер қызметкерлердің біліксіздігімен ұшырасқан: «ХҚКО қызметкерлері мұндай көрсетілетін қызметті білмейді. Олар өзара кеңесіп алуы үшін мен 30 минут күтіп тұрдым», «ХҚКО қызметкерлері маған қандай қызмет көрсету керектігін білмеді».

73-диаграмма. Қызмет алу орындарымен қанағаттанушылық, орташа балл



Сұхбаткерлер ХҚКОның «электрондық үкімет» аймағындағы қызметкерлеріне разылық танытты.

746-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,0%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (1,4%). Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 7,7%, оның ішінде жазбаша түрде – 1,9% және ауызша түрде – 5,7%. Сұхбаткерлердің шағымдану нәтижесімен қанағаттануы – 3,92%.

Фокус-топтық сұхбат кезінде қызметті алушылар бас назар аударатын негізгі мәселелерді атап көрсетті:

- Құжаттарды онлайн тапсыру кезіндегі техникалық кемшіліктер: «Ақпан айынан бастап жаздым, олар әлі күнге дейін өңделіп жатыр, яғни өңдеуге жіберілген сұранымды қарасақ, жауап жоқ, егер сол жерде толтыратын болсаң, онда он бес жұмыс күні деп жазылып тұр» (Астана).
- Құжаттарды онлайн тапсырған кезде кері байланыс жоқ: «Мен үнемі айына бір рет кіріп тексеріп тұрамын, мүмкін бір жерде кемшілік болған шығар деп ойлап, мүмкін келесіні қарастыратын болар деп қайталап беремін. Бірақ оларда өңдеуде тұрады», «Техникалық тұрғыдан иә, олар маған бәрі дұрыс деп жауап берді. Олар маған олардың неге орындалмай жатқандығын біліп, маған хабарласамыз деп уәде берді. Содан телефон соқпады» (Астана).
- Мемлекеттік органдардың келісілмей істелген жұмысы: «Бұрындары Жер қатынастары болатын, олар бөлек болатын, олар Архитектураға жіберді, Архитектура Жер қатынастарына жібереді, мен бір-бірінің жауаптарын тасып жүрдім, содан екеуі мені Бас Жоспарға жіберді. Бас жоспар біз жер учаскелерін бермейміз, тіпті біз жеке тұлғалармен жұмыс істемейміз деді. Қайтадан әкімдікке жаздым, әкімдік Архитектураға жіберді, міне соңғының алдындағы хатым, маған Архитектура басқармасына бару керек» (Астана).

- Меморганнан мүлдем бөтен адамға (бөтен адамның атына) жауап жазылған хат беру
- Сұраққа ресми түрде жауап жоқ: *«Маған жазбаша емес, ауызша түрде ӘКК бар не аукционды күт деген секілді болды. Әлі жазбаша жауап жоқ» (Астана).*
- Құжаттарды қарастыру мерзімі ұзақ.
- Меморганның жұмыс істеу кестесі қолайсыз: *«Аптасына тек екі күн екені түсініксіз, басқа уақытта олар не істейді, осы кезде Әкімдікке кіру де мүмкін емес. Әкімдікте тек жер қатынастарының бөлімі ғана емес, ол жерде тағы бөлімшелер бар, ол жерлерде үнемі адам қаптап тұрады, кіріп-шығу мүмкін емес, сұмдық!» (Қарағанды).*
- Барлық процедура ашық емес: *«Не істеу керектігін ешкім білмейді. Меморган маған қалай жауап беру керектігін білмейді (38 рет, бұл сұхбаткердің жалпы жүгінген саны)»* Жер кодексінің 44-1 бабына сәйкес қала маңайында жер учаскесін алуға бола ма немесе Жер кодексінің 48 бабына сәйкес сауданы күту керек пе. Сұхбаткер меморгандар тарапынан ресми жауапты 6 ай бойы әлі ала алмай жүр. (Астана)
- ХҚКО қызметкерлерінің біліксіздігі: *«Мен екі ХҚКОға жүгіндім, екеуі де кеңес бермеді. Олар маған бірден Әкімдікке немесе жер кадастрына барыңыз деді, солай ғана сөйлесті» (Қарағанды).*

Осы көрсетілетін қызмет қазіргі кезде жекелеген өңірлер үшін қолжетімсіз, Астана қаласы бойынша өтініш беру үшін сұранымды архитектура мен қала құрылысы басқармасына жіберу керек⁵.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

- Қызмет алудың жан-жақты бизнес-жоспары: *«Ақпаратты егжей-тегжейлі ұсыну, тіпті қадамдық нұсқау берер» (ШҚО, Семей).*
- Әрбір қызмет алушыға жеке көңіл бөлу, жай-жапсарға байланысты кеңестер беру. Астана қаласындағы фокус-топтық қатысушысына заңсыз құрылыс салғаны үшін қызмет көрсетуден бас тартты, ол бұл құрылыста мәжбүр болғаннан кейін тұрып жатыр.
- Жер қатынастары басқармасында қабылдау уақытын ұзарту: *«Көбірек кеңес бере алу үшін әкімдіктің жер қатынастары бөлімінің жұмыс істеу кестесін ұзарту керек» (Қарағанды).*
- Құжаттар тізімін қысқарту: *«Жерді ұсынуға қажет құжаттар тізімін қарастыру керек, менің ойымша кейбіреулерін алып тастаған жөн, мысалы, нотариалдық куәландырылған құжаттар, оларды жасату үшін ақша төлеу керек, біз онсыз да көп шығындаламыз, мен жер кадастрында түпнұсқа мен көшірмені ұсындым, ал олар менен нотариалдық куәландырылған құжаттарды алып қалды, қайтарып бермейді де, олар үшін біз ақша төледік қой, мен оларға құжаттарды салыстыру үшін түпнұсқа мен көшірмені беріп тұрмын ғой. Менің ойымша бұл дұрыс емес» (Қарағанды).*

Жалпы осы көрсетілетін қызметті алу білімді, күшті әрі шығынды талап ететін басқа да қызметтерді алудан құралады. Барлық мәселе осы тұстан туындайды, яғни әрекеттің түсініксіз алгоритмі. Бір өтініш арқылы келісім беріп, осы қызметті алуға қатысты барлық сұрақтар шешімін табуы тиіс.

⁵http://egov.kz/cms/ru/services/natural_resources/e_089

Қызметті алушылар меморган тарапынан қызмет көрсету процедурасы бұзылатындығын байқаған. Осы көрсетілетін қызмет бойынша меморганның жұмысын ашық әрі айқын ету.

47. Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарындағы білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдары көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 ай бойы, қайта қабылдау – 2 аптаның ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларды ауыстыру немесе қайта қабылдау туралы бұйрық болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарындағы білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,71 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 76,2%.

Барлығы 206 сұхбаткерден жауап алынды, оның 100%-ға жуығы қызметті Меморган арқылы қол жеткізген.

56-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	1	6	41	157
Сұхбаткерлер саны, N	,5%	,5%	2,9%	19,9%	76,2%

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 81,4%-ы қанағаттанған, орташа 4,76 балл. Сұхбаткерлердің 78,8%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,74 балл).

Қызметті алушылардың маңызды бөлігі қызмет көрсету сапасымен толық қанағаттанатындығына қарамастан, ақпараттардың айырмашылықтары туралы комментарийлер кездесті: «Әр колледжде ақпарат әртүрлі», «Ата-анамның жұмысынан анықтама алып баруға тура келді», «Колледжге басқа мамандыққа түстім, программисттің мамандығының орнына ұсталыққа жібере жаздады. Әрең дегенде ұрыстың арқасында ауыстым».

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 77,9%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 73,5%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

Көбісі ауысу кезінде еш қиындықтың болмағандығын айтады: *«Тез ауыстырды, ешқандай уақыт жоғалтпадым. Анықтамаларды тез жинадым»*. Дегенмен, ауысқан адамдарда қызмет көрсету мерзіміне қатысты наразылықтар болды: *«Бірінші колледж құжаттарымды бермеді, ұзақ түсе алмай жүрдім»*, *«Ауысуға қатысты мәселені тезірек шешу керек»*, *«Біресе колледж директоры болмады, біресе мәр жоқ, біресе менің құжаттарыма жауапты адам жоқ, бір ай бойы жүрдім»*, *«Кеткелі жатқан колледжден құжаттарымды ала алмадым»*, *«Мені ауыстыру үшін күн сайын бір ай бойы барған шығармын»*.

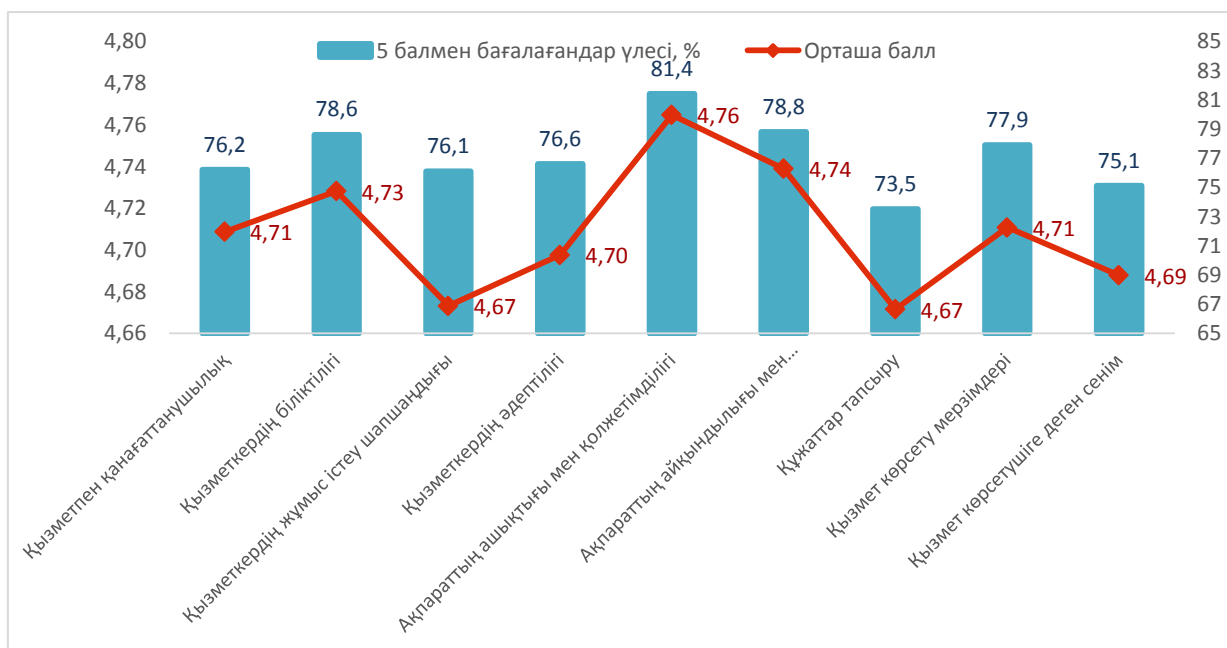
Қайта қабылдау кезінде еш қиындықтар болмайды: *«Бәрі тез. Қайта қабылдандым, емтихандар тапсырдым, диплом алдым»*.

Қызмет тегін көрсетіледі, төлем жасаған оқиғалар кездеспеді: *«Ауысу тегін. Папка, файлдар алуға шығындалдық»*, *«Ауысу тегін, бірақ медтексеріс пен құжаттардың көшірмесіне біраз ақша жұмсадық»*.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 78,6%-ы жоғары бағалаған (4,73 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 76,6%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,70 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 76,1%-ы қанағаттанды (4,67 балл). Сұхбаткерлердің 75,1%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,69 балды құрады.

Өкінішке орай,білім беру мекемелерінің қызметкерлері жылдам қызмет көрсетпейді, әдепсіз: *«Қызметкерді ұзақ күттік, біресе басқа адамдарға, біресе телефонға алаңдай береді»*, *«Мүлдем сауатсыз, біліксіз қызметкерлер. Бұл орындарға жас, жігерлі, жұмыс істеуге құлшынысы бар адамдарды алу керек»*, *«Директор орнында жоқ, ұзақ күттім»*.

75-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Бейресми сыйақылар беру (1,0%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алған (1,0%). Қызмет көрсету сапасына ауызша шағым білдіргендердің үлесі – 0,5%.

Фокус-топтық сұхбаттың қатысушысы білім мекемесін ауыстыру қызметін пайдаланған, бал басқалары топты немесе мамандықты жабу кезінде қызметке жүгінуге мәжбүр болған. Жалпы, көрсетілген қызмет мерзімдеріне қанағаттанған. Осы қызметті алу кезінде бейресми сыйақылар беру немесе жеке тамыр-таныстардың көмегіне жүгіну мүмкіндігі қажет болмады.

Қатысушылар оқу бағдарламалары әртүрлі болғандықтан бір колледжден басқасына осы мамандыққа курсты жоғалтпай ауысу қиын екенін айтты: *«Өзім оқыған курсқа бару мүмкін болмады, біз оқыған колледжде басқа пәндер болды, пәндер үйлеспеді, сондықтан біз сол курсты жалғастыра алмадық» (БҚО, Орал қ.)*

Сонымен қатар көрсетілетін қызмет жаз мезгілінде көп талап етілетіндігі анықталды (жазғы демалыс кезінде және бір курстан басқа курсқа өту кезінде). Осы уақыт аралығында білім беру мекемелеріндегі қызметкерлердің көбісі жазғы демалыста болады. Қажет қызметкерлердің орнында болмау салдарынан, ауысу көп уақытты алып, адамдарды бос сандалтып қояды: *«23 тамызға дейін бірнеше рет келдім, құжаттарды ала алмадым. Барлығы еңбек демалысында деді. Құжаттарды беретін әдіскер де еңбек демалысында екен. Ата-анам араласқаннан кейін маған академиялық анықтама мен аттестатты берді. Егер мен оларды 23.08.2018ж. ала алмағанда, мен басқа колледжге ауыса алмаушы едім» (Құпия сатып алушы, Орал қ.)*

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушының бірі топтың жабуы туралы кеш хабарлағандарын айтты: *«Біздің мамандықтың жабылатындығын бір апта бұрын ғана білдік, барлық құжаттарды жинауға бізде тек бір апта ғана уақыт болды, не мамандықты ауыстырамыз, не осында қаламыз, барлығы еңбек демалысында болды, ұзақ әрі қиын болды» (БҚО, Орал қ.)*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Әрбір білім беру мекемесінің сайтында «Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарындағы білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау» қызметі бойынша нақты сызбаны (ережені) орналастыру керек, қажет құжаттар тізімі мен әрбір қадам ақпарат, графика түрінде сипатталса жақсы болады.

Жазғы демалыстар кезінде студенттер мен оқушылардың ауысуына жауапты қызметкерлерді тағайындап, олардың жауапкершіліктері мен міндеттерін анықтау қажет.

Қызмет алушылармен келісімге келу және құжаттарға қол қою процедурасын алып тастау; студент/оқушы ауысуға құжаттар топтамасын тапсырады, басқа оқу орнына тапсыру үшін қол қойылған құжаттарды алып кетуі тиіс. Қолдарды жинау білім беру мекемесіндегі қызметкерлердің міндеттері. Осы мәселелерді шешу үшін ереже шығару: тізім бойынша хабарлама қабылдап алған және берген күні көрсетілген құжаттарды қабылдау, ол жерде құжаттарды қабылдап алған күні мен нәтижені берген күн көрсетілуі тиіс.

Көрсетілетін қызметті электрондық форматқа ауыстыру мүмкіндігін қарастыру.

Білім беру мекемелеріндегі қызметкерлермен клиентке бағдарлануға қатысты тренингтер өткізу (осы тренингтердегі маңызды серпіліс – қызметкерлер қызмет көрсетеді, студенттер мен оқушылар – осы қызметті алушылар).

48. Мүмкіндіктері шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға консультациялық көмек көрсету

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңалту орталықтары, психологиялық-педагогикалық түзету кабинеттері көрсетеді.

Өтініш қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін беру көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 60 минуттан аспайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға консультациялық көмек көрсету жөніндегі қорытынды болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мүмкіндіктері шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға консультациялық көмек көрсету қызметінің сапасымен қанағаттану 4,73 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 77,7%.

57-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	7	37	157
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,5%	3,5%	18,3%	77,7%

Барлығы 202 сұхбаткерден жауап алынды. Қызметті алушылар өтініште беру кезінде ешқандай қиындыққа тап болмады (80,9%) және мамандардан алынған ұсыныстарға оң қабақ танытты. Қызметті алушылар үшін ақпараттардың жетіспеушілігі мен кезек күтуді (айлар бойы) кемшілік деп атауға болады

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 76,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,71 балл. Сұхбаткерлердің 78,1%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,71 балл).

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 73,2%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанған. Осы көрсетілетін қызмет нәтижесін күту мерзімі стандарт бойынша 60 минутпен шектеледі. Бұл жағдайда қабылдау кезегінде күту уақыты бағалауға ықпал еткенін атап өту керек.

«Келесі консультацияны алу үшін бірден кезекке тұру керек екен, ал былай бәрі жақсы», Алматы облысы; «Өз кезегіңді күту өте ұзақ», «Жазылып қойғандар көп, мамандар қабылдауына кіру кезегі үлкен», «Біз балам екеуіміз үшінші рет келдік. Бірінші ретте бір жыл күттік, екінші рет 6 ай күттік. Консультацияға әр 3 ай сайын келеміз», «Бір ай бұрын жазылады», СҚО; «Консультацияға жазылуды өте ұзақ күтуге тура келеді», Астана; «Өте ұзақ күттік, өтінішті ақпан айында бердік, емделуге тек тамыз айында ғана келдік», Қарағанды облысы; «Консультациялық көмек алу үшін орынды бір айы

бойы күттік. Орындарды жылдамдатып алғанды қалаймыз», «Қызметке желтоқсан айында жүгіндік, тек сәуір айында алдық. 4 ай күттік – мүмкін ақылы мамандарға барармыз деп ойладық», Павлодар облысы; «Нәтижені ұзақ күттік, коррекцияға 2-3 айдан кейін түстік», Қарағанды облысы.

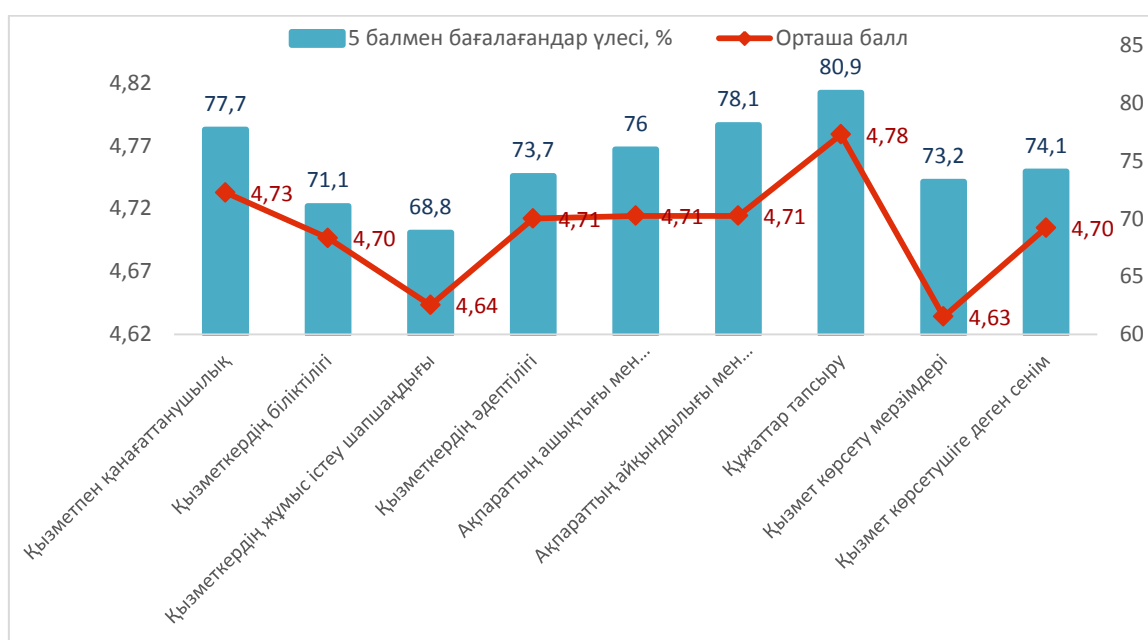
Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 71,1%-ы жоғары бағалаған (4,70 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 73,7%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,71 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 68,8%-ы қанағаттанды (4,64 балл).

«Балаға көңіл бөлместен, қағаздарға қарайды», Жамбыл облысы; «Қалай болса солай!», Алматы облысы; «ОО мамандарының санын арттыратын болса, жақсы болар еді, жалпы жаман емес», Ақтөбе облысы; «Қабылдауға мерзімнен бір күн ерте келіппіз. Жылатуға дейін барды, қабылдағылары келмеді», СҚО.

Сұхбаткерлердің көпшілігі жақсы баға берді: «Барлық қызметкер әдепті, кеңпейілді, ұқыпты», Алматы; «Барлығын түсінікті түрде айтып берді. Логопедті, дефектологты және психологты бір жерге біріктірсе екен», БҚО.

Сұхбаткерлердің 74,1%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,70 балды құрады.

76-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Бейресми сыйақылар беру және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары орын алмады. Ауызша шағымдану үлесі - 1,5%.

Жалпы ППТК қызметкерлерінің жұмыстарына фокус-топтық сұхбаттың қатысушылары разы болды, дегенмен наразы болғандар да кездесті: «Мен олардың әдептілігіне 3 деген баға беремін. Әдептілік танытып, дұрыс көңіл бөлсе екен. Мүмкін мен бәрін жүрегіме жақын алатын шығармын. Өздері бізге рақымшылық танытып отырғандай мінез көрсетеді, бізге мемлекет беріп жатыр ғой. Мен бұларға келіп, өзімнің жағдайымды айтып, күйеуімнің қайтыс болып, үш баламмен қалғанымды түсіндіріп жатсам: «Біле

білсеңіз мұнда сіз сияқтылар толып жатыр! Жалғыз басты аналар қаптап жатыр бізде» деді» (Астана).

Сұхбатқа қатысушылардың ешқайсысы таныстарын және бейресми сыйақыларды қолданбаған. Тек бір ана басқа бір ананың бейресми сыйақы бермек болғанын көрген: *«Бір ана менің көзімше бірдеңе бермек болды. Көрді де, көрмегендей болып отырды, шын айтамын».*

ФТС қатысушылары көрсетілетін қызметті алу кезінде кездескен бірнеше мәселелерді атады:

- Кезекті ұзақ күту: *«Консультацияға кіру үшін екі ай бұрын жазылып қою керек» (Астана).*
- *«Бала көп, кабинеттер аз», БҚО.*
- Көптеген отбасылар балаларын көрсетуге ұялғандықтан, оларды дамуына қажет көмексіз қалдырады (БҚО);
- Ақпараттың жетіспеушілігі: *«Ақпараттық мәселе бар. Басқа да ата-аналармен бөліскім келеді. Өзіміз секілді ата-аналардан пайдалы ақпараттарды жиі аламыз», Астана.*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызметті алушылар тарапынан көрсетілетін қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігіне, ППТК кабинеттерінің қолжетімділігіне қатысты негізгі ескертулер болды. Түрлі өңірлердегі қызметті алушылар кезекті ұзақ күтетіндіктерін айтады.

Қазіргі таңда коррекция кабинеттері көптеп ашылуда, бірақ зерттеу нәтижелері көрсеткендей, олар әзірге жеткіліксіз: *«ППТК көбірек ашқанын қалаймыз, қазір көмекке мұқтаж балалар өте көп. Бұрындары балалардың аналары бұл іске селсоқ қараса, қазір аналар жиі келетін болды, коррекциялық кабинеттер мен ППТК саны аз» (Астана).*

ППТК консультация алуға жиі келу: *«Көрсетілетін қызметті жиірек алғымыз келеді. Қазір кезекте бала көп дейді» (Астана).*

Осы қызмет жөнінде консультацияны телефон арқылы алу: *«олардың телефонында бізге консультация беретін адам отырғанын қалаймыз» (Астана), «ППТК қоңырауларға жауап беріп, консультацияға жазып қоятын адам болса екен, олар телефон тұтқасын көтермейді, қабылдауға кіру үшін алдымен өзіміз барып, жазылуымыз керек» (Астана).*

ППТК және ОО қызметі туралы халыққа кеңінен тарату: *«Осы қызмет туралы мемлекеттік телеарналарда хабарлау, халыққа жеткізу, әлеуметтік желілерде ақпараттар тарату».* Мүмкіндігі шектеулі бала тәрбиелеп отырған отбасыларға осындай қызмет түріне қатысты ақпараттарды жеткізу үшін түрлі көздерді пайдалану (шаралар, әлеуметтік желілер және т.б.).

49. Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру Мемкорпорациясы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,62 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 68,9%.

58-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	3	8	53	142
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,5%	3,9%	25,7%	68,9%

Барлығы 206 сұхбаткерден жауап алынды, оның 78%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 27%-ы Меморган арқылы қол жеткізген (қызметті алушы меморганға және Мемкорпорацияға жүген алады).

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 72,6%-ы қанағаттанған, орташа 4,65 балл. Сұхбаткерлердің 74,4%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,67 балл).

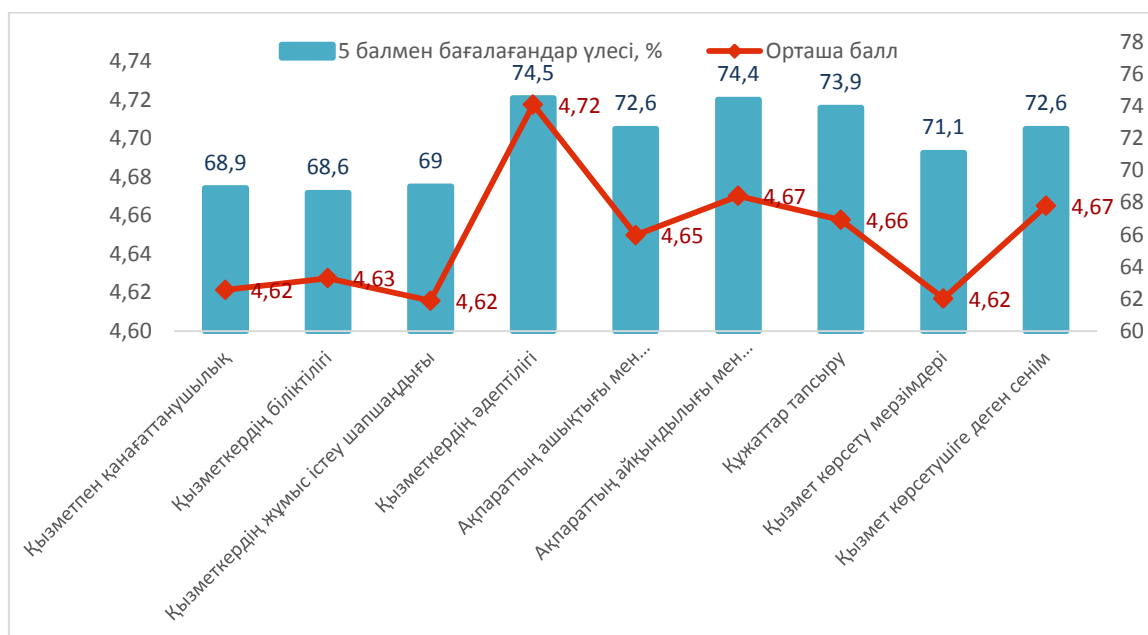
Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 71,1%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 73,9%-ы – құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен толық қанағаттанған.

«Қызметкерлер өздерінің міндеттерін білмейді, құжаттарды тапсыру өте ұзақ», БҚО; «Мәліметтер базасы ақпаратты қате көрсетті, бұл қосымша қозғалысқа әкелді, уақыт жоғалттық», ШҚО; «Мерзімдерді 10 күнге дейін қысқартуға болады», Атырау; «Процедураны жеделдету керек», Астана.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 68,6%-ы жоғары бағалаған (4,63 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 74,5%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,72 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 69,0%-ы қанағаттанды (4,62 балл). Сұхбаткерлердің 72,6%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,67 балды құрады.

«Қаншама қызметкерлер бар, бірақ жұмысты баяу істейді», Маңғыстау облысы; «Бір сұрақ қойсаң, басқасын айтып тұрады», Астана; «Қызметкерлер құжаттарды өңдеу кезінде қаншама қателіктер жіберген», «Құжатта штамп қоюға ұмытып кетіпті», ШҚО.

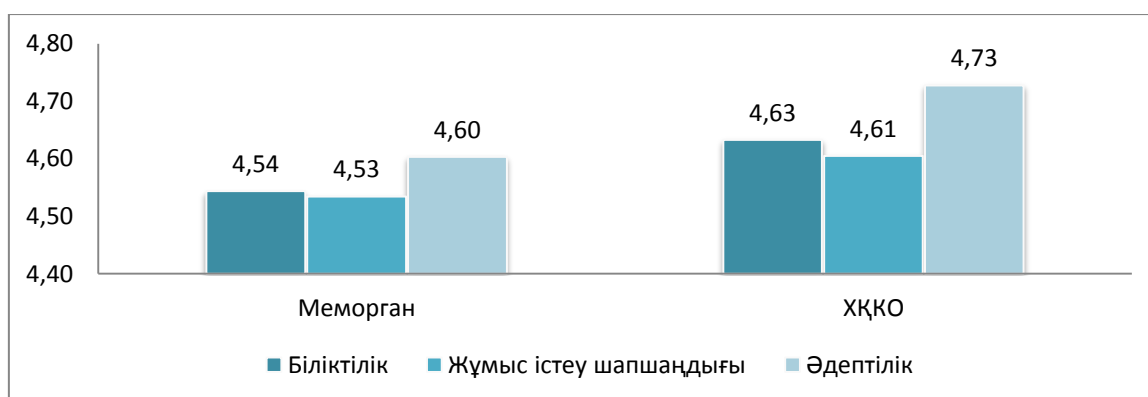
77-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Көрсетілген қызмет сапасымен қанағаттану меморганмен салыстырғанда (4,59 балл, N=44) ХҚКОда (4,63 балл, N=158) жоғары.

Қызметкерлермен қанағаттану меморганмен салыстырғанда ХҚКОда жоғары.

78-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру 1,5%-ды құрады, ал жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары - 1,0%. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 1,9%, оның ішінде жазбаша түрде - 0,5% және ауызша түрде – 1,5%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызметті алушылар үшін құжаттарды жинау және тапсыру оңай әрі түсінікті емес: «Жер комитетіне бару, ол жерден акт алу, содан кейін ХҚКОға, ол жерден орман шаруашылығынан қағаз алу». Қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында сұхбаткерлер төмендегі шараларды ұсынды:

- Көрсетілетін қызметті алудың, әсіресе құжаттарды жинаудың жан-жақты алгоритмін жасау.
- Қызмет көрсету мерзімін 5-10 күнге дейін қысқарту.

- Көрсетілетін мемқызмет процедурасының кезеңдерін бақылап отыруға мүмкіндік беру.

50. Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін оларға құжаттарды ресімдеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру: Мемкорпорациясы және қызмет көрсетуші арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек беру шарттарын көрсете отырып, құжаттарды ерікті нысанда орындау туралы хабарлама.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін оларға құжаттарды ресімдеу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,62 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 67,9%.

59-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	0	10	56	142
Сұхбаткерлер саны, N	,5%	0,0%	4,8%	26,8%	67,9%

Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды, оның 59%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 43,5%-ы меморган арқылы алған (қызметті алушылар меморган мен Мемкорпорацияға жүгіне алады).

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 67,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,61 балл. Сұхбаткерлердің 68,9%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,63 балл).

«ХҚКО біздің протез бен балдақ алуымызды мақұлдады. Енді осы анықтамамен собезге барамыз, ол жерде ақпарат алу қиын. Үнемі сіздер білмейсіздер деп айтады», Атырау облысы; «Собес телефон арқылы алдын ала ескертсе, дайын екендігі туралы смс жібергендері дұрыс болар еді», Павлодар облысы; «Тізімде Бурабайда ем алуға болады деп көрсетілген, маған сізге болмайды деді. Тек Болашаққа немесе Астанаға емделуге баруға болады деді», Ақмола облысы; «Үш жыл бойы бізге қызмет көрсетуден бас тартты. Балдақ жоқ деді, биыл ғана алдық», Қарағанды облысы.

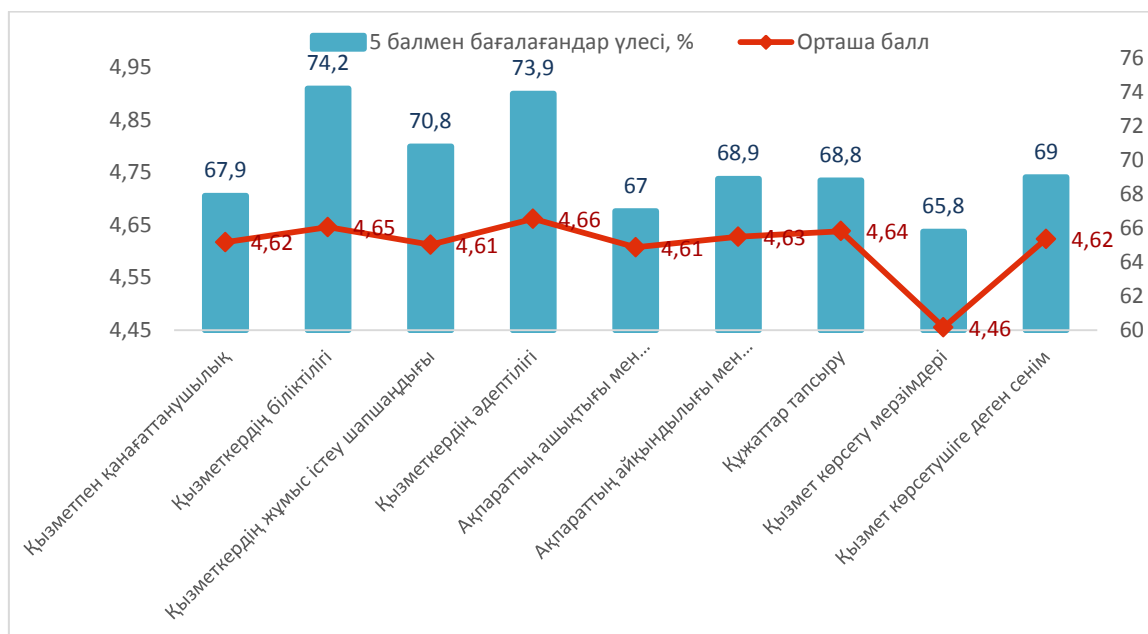
Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 65,8%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 68,8%-ы – құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісімен толық қанағаттанған.

«Құжаттар тізімін жәрдем сұрап тұрғандай әрең берді. Мүмкін бұған жеке басымның жағдайы ықпал еткен шығар, бірақ маған ұнамады», «Басында құжаттардың бір ғана тізімі бар деді, кейін тағы сұрады», Алматы облысы; «Құжаттарды тапсыру жылдам, тек нәтижені күту ұзақ, мерзімдер сәйкес келмейді», Астана; «Басында тек жеке куәлік пен өтінішті ғана сұрады, кейін жазатайым оқиға туралы актінің 4 көшірмесі қажет болды және т.б.», Алматы облысы; «Құжаттарды тапсырдым, бірақ әлі балдақты алмадым», «Құжаттар жинау үрдісін оңайлатса екен, яғни медициналық мекемелерге баруымызды азайтса екен», Ақмола облысы; «Балдақты алу үшін ұзақ күттік», «Буын протездерін үш ай күттім», «Мерзімге қатысты қиындықтар болды. Мен кеуде протезіне тапсырыс бердім, протез 4 айдан кейін бірақ келді, сол аралықта протездің өлшемі енді маған келмей қалды», Жамбыл облысы.

Өнім сапасының төмен болуы қанағаттанбауды туғызуы мүмкін: *«Аяқ киім жеткізушісін ауыстыру керек, аяқ киім сапасы төмен. Аяқ киім сапасы көңілімнен шықпады», Астана.*

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 74,2%-ы жоғары бағалаған (4,65 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 73,9%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,66 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 70,8%-ы қанағаттанды (4,61 балл). Сұхбаткерлердің 69,0%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,62 балды құрады.

79-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Көрсетілген қызмет сапасымен қанағаттану Мемкорпорацияға жүгінумен салыстырғанда (4,53 балл, N=118) меморганға жүгіну кезінде жоғары (4,72 балл, N=85). Қызметті алушылар ХҚҚОмен салыстырғанда меморгандағы қызметкерлермен көбірек қанағаттанған.

80-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру 0,5%-ды құрады, ал жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары - 1,0%. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі – 4,3%, оның ішінде жазбаша түрде - 0,5% және ауызша түрде – 3,8%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін оларға құжаттарды ресімдеу қызмет көрсету сапасымен қанағаттанудың орташа балы 4,62 балл деңгейінде. Қызметті алушылар үшін құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісі және қызмет көрсету нәтижесін күту уақыты аздап қиындық тудырады.

Сұхбаткерлердің пікірлерінше, негізгі мәселе құжаттарды тапсыруда емес, протездік-ортопедиялық бұйымдарды күту мерзімінің ұзақтығы мен олардың сапасында.

Сұхбаткерлер қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін келесі шараларды ұсынды:

- Ерекше мұқтаж адамдармен жұмыс істеу үшін ХҚКОда арнайы терезе/үстел/маман енгізу.
- ХҚКОда ерекше мұқтаж адамдарға кезектен тыс қызмет көрсету.
- Нәтиженің дайын екендігін телефондық немесе SMS-хабарлама жіберу.
- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту.
- Протездік-ортопедиялық бұйымдарды уақтылы ұсыну.
- Қызмет алушының өлшемдеріне сәйкес протездік-ортопедиялық бұйымдарды ұсыну.
- Бұйымның сапасы нашар болғанда немесе қызмет алушының шағымдануына байланысты протездік-ортопедиялық бұйымдар жеткізушісін ауыстыру.

51. Қозғалуға қиындығы бар бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту бойынша мүгедектерге қолмен көрсететін тіл маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру: Мемкорпорациясы және қызмет көрсетуші арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсынуға еркін нысандағы құжаттарды ресімдеу туралы хабарлама

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қозғалуға қиындығы бар бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту бойынша мүгедектерге қолмен көрсететін тіл маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,60 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 68,9%.

60-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	2	14	49	144
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,0%	6,7%	23,4%	68,9%

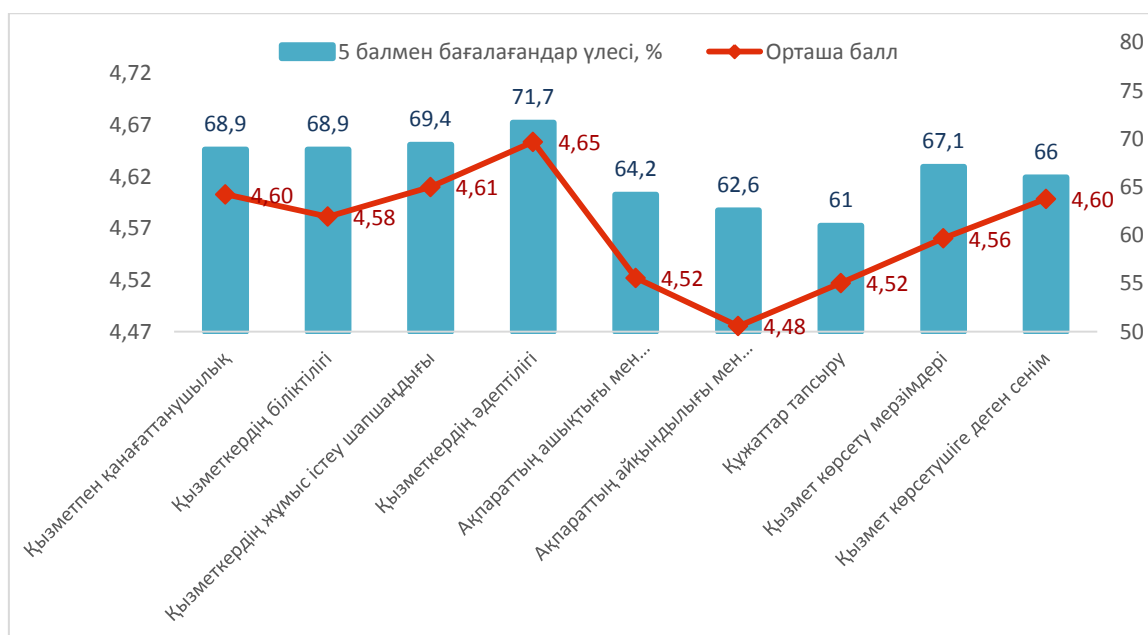
Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды, оның 47,4%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 56,9%-ы Меморган арқылы алған (қызметті алушылар меморган мен Мемкорпорацияға жүгіне алады).

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 64,2%-ы қанағаттанған, орташа 4,52 балл. Сұхбаткерлердің 62,6%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,48 балл).). *«Мүгедектерге көп ақпараттар керек», Шымкент; «Дұрыс хабардар етулері керек», Павлодар облысы; «Түсініксіз сұрақтар көп», Маңғыстау.*

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 67,1%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 61,0%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған. *«Қандай құжаттар керек екенін бірден айтпайды, құжаттарды алу үшін күнде бір жерге жібереді», Түркістан облысы.*

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 68,9%-ы жоғары бағалаған (4,58 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 71,7%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,65 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 69,4%-ы қанағаттанды (4,61 балл). Сұхбаткерлердің 66,0%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,60 балды құрады

81-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер

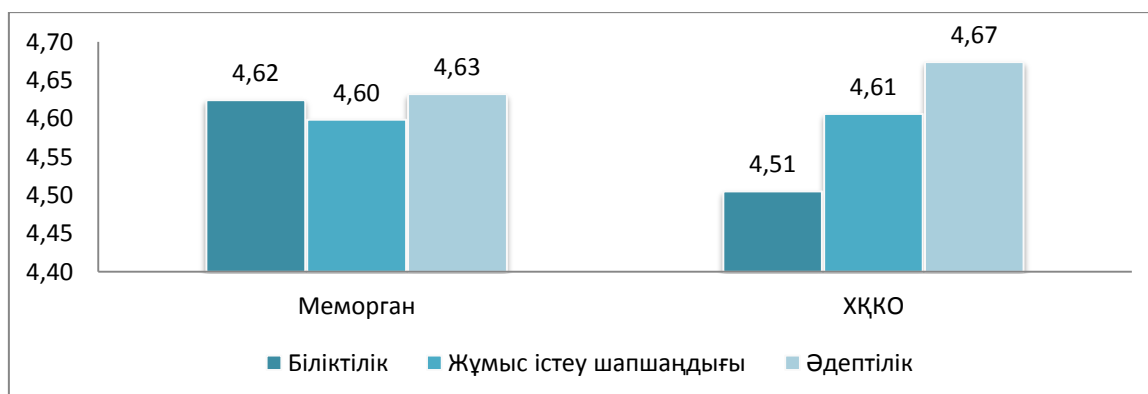


Көрсетілетін қызмет көбірек қолжетімді болу үшін қызметті электрондық форматқа ауыстыру керек: «Атамды меморгандарға сүйреуге тура келді, ол 1 топ мүгедегі», Жамбыл облысы, «Дұрыс пандустар жоқ, оларды сирек қолданатыны көрініп тұр, сондықтан пандустардың жағдайлары нашар», Атырау; «Қызметті онлайн көрсету», Алматы облысы; «Онлайн қызметі керек», Қызылорда облысы.

Мемкорпорациямен (4,52 балл, N=90) салыстырғанда Меморганға (4,69 балл, N=110) жүгінген сұхбаткерлердің қанағаттанушылығы жоғары.

Төмендегі диаграмма бойынша меморган қызметкерлеріне қарағанда ХҚКО қызметкерлері әдепті екенін байқауға болады. Бірақ меморганмен салыстырғанда жұмыс істеу жылдамдығы мен біліктілікке қатысты мәселелер бар.

82-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,4) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (2,4%) кездеседі. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі 10%-ды құрады, оның ішінде жазбаша түрде - 0,5% және ауызша түрде – 9,6%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызметті алушылар құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісіне және қызмет туралы ақпарат сапасына қатысты қиындықтармен кездеседі.

Қызметті ұсынушылар ұсынған шаралар көрсетілетін қызмет сапасын жақсартуға ықпал етеді:

- ХҚКО және меморган қызметкерлерін клиентке бағдарланған қызмет көрсетуге оқыту, сондай-ақ ерекше мұқтаж адамдармен өзара әрекеттесу кезінде қатынас дағдыларына үйрету.
- Осы көрсетілетін қызметке қатысты толық ақпаратты түсінікті тілде ұсыну. Әлеуметтік желілерді де кеңінен пайдалана отырып, осы қызметке қатысты ақпараттарды тарату.
- Инфрақұрылымдық қолжетімділік үшін тиісті жағдайлар жасау (ыңғайлы пандустар, лифтілер), егер олар болмаса.
- Құжаттарды электрондық жолмен тапсыру мүмкіндіктерін ұсыну.

52. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйлерді жекешелендіру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру: Мемкорпорация және облыстың, Алматы мен Астана қалаларының және аудандардың жергілікті атқарушы органдары арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: қызмет үш кезең арқылы көрсетіледі, әр кезең 30 күнтізбелік күннен тұрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – үшінші кезеңде тұрғын үйді жекешелендіру туралы шарт жасау.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйлерді жекешелендіру қызметінің сапасымен қанағаттану 4,67 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 71,4%.

61-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	6	51	145
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	,5%	3,0%	25,1%	71,4%

Барлығы 203 сұхбаткерден жауап алынды, оның жартысы қызметті Мемкорпорация және қалған жартысы Меморган арқылы алған.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 69,8%-ы қанағаттанған, орташа 4,64 балл. Сұхбаткерлердің 72,3%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,68 балл).

«Құжаттар тізімі мен мерзімге қатысты нақты ақпарат ала алмадым», Жамбыл облысы; «Жекешелендіру туралы ақпарат стенодтері жоқ», Алматы; «Қызметкерлерді кез-келген сұраққа жауап бере алатындай етіп дайындау, көп уақыт бөлу», Алматы облысы; «Мерзімім жақындағанда мен меморганға телефон соға алмадым, өзімнің баруыма тура келді», Астана; «Маған ешкім айтпады, мен осылай жалдап тұра берер едім. Бірдеңе ұнамаса үйді босатыңдар дейді, мен пәтерді қалпына келтіргенде ешкім ақша бермейді. Адамдардан білдім» (СҚО).

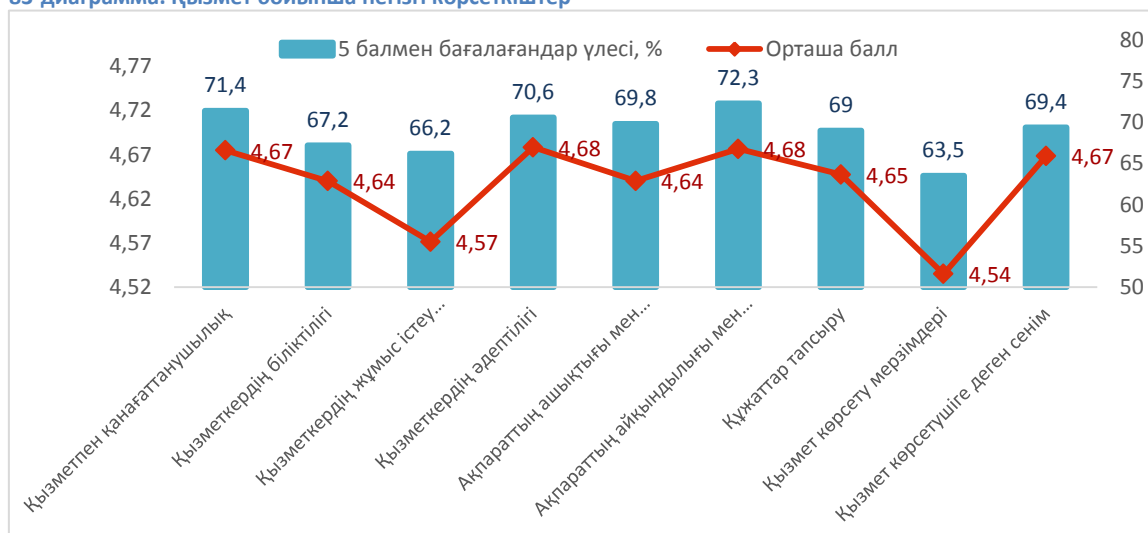
Қызметті алушылар қызмет көрсету мерзімдерімен аз қанағаттанған – 63,5% немесе 4,54 балл. Сұхбаткерлердің 69,0%-ы құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісінің оңай әрі түсінікті болуымен қанағаттанған.

«Осы қызмет бойынша ештеңе түсініксіз. Нақты нұсқаулық жоқ», Астана; «Қызметкерлер барлық меморгандарда мерзімдерді күтіп отырады, өзінің міндеттерін жылдам, уақтылы орындау керек, сол кезде қызмет көрсету сапасы арта түспек», жамбыл облысы; «Әкімдікте қиын. Барлығы ұзақ қарастырылады», СҚО; «Қызмет көрсету мерзімдерін 2 есе қысқартуға болады», «Әр кезең 30 күннен – бұл өте ұзақ», «Меморгандардың шешім қабылдау мүмкіндігін ескере отырып, мерзімдерді 20 күнге дейін қысқарту керек», «Мүмкіндігінше мерзімдерді қысқарту керек. Тұрғын үй құны туралы анықтаманы өтініш берудің алдында алу керек», Атырау облысы; «Менің ойымша қызметті қысқа мерзім ішінде алуға болады», Қостанай; «10 күннен кейін күшін жоятын анықтамалар бар, оларды қайта жинау керек. Бір анықтаманы алғанша, басқалары жарамсыз болады, осындай тұстары бар», «Олар құжат дайын болғанда ескертпеді, ешкім телефон соқпады, менде телефон соға алмадым, телефондары мүлдем жұмыс істемейді. Мен 10 рет қоңырау шалдым, одан да келіп кеткенім жақсы. Сол жерде бәрін талқыладық. Уақыт жоғалттым», Астана

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 67,2%-ы жоғары бағалаған (4,64 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 70,6%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,68 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 66,2%-ы қанағаттанды (4,57 балл). Сұхбаткерлердің 69,4%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,67 балды құрады.

«Толық консультация бермеді, қызметкерлер анық-қанығын білмейді, басшылыққа кірген кезде ғана құжаттар топтамасы туралы дұрыс ақпаратқа ие болдым», Алматы; «ХҚКО қызметкерлері баяу қимылдайды. ХҚКО қызметкерлерінің біліктілігін арттыру керек», Астана; «Қызметкерлермен жұмыс істеу, жалақысын көтеру», «Жұмыс сапасы төмен, қызметкерлерді әдептілікке үйрету», «Қызметкерлер өте баяу», «Ақпаратты дұрыс түсіне алмадым», Маңғыстау.

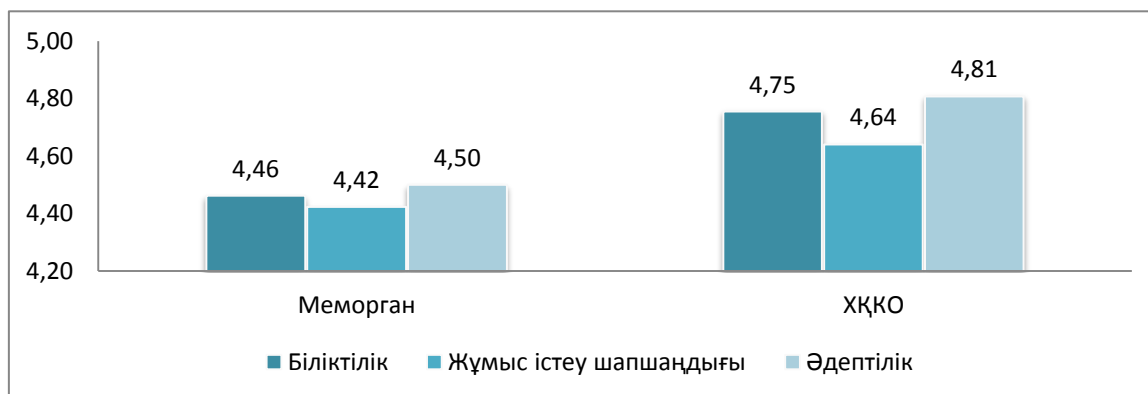
83-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморганмен (4,57 балл, N=87) салыстырғанда Мемкорпорацияға (4,79 балл, N=100), жүгінген сұхбаткерлердің қанағаттанушылығы жоғары. Меморган туралы айтқан кезде жұмыс кестесінің ыңғайсыз екенін көрсетті: «Аптасына 3 рет қана құжаттарды қабылдайды»

ХҚКО қызметкерлерінің қызметіне риза. Сұхбаткерлердің пікірлерінше, меморган ХҚКОға белсенді түрде көмек беруі тиіс. «Меморган мен ХҚКО өз жұмыстарын дұрыс үйлестірмеуі қиындық туғызады», «Ақпаратты тұрғын үй маманы ғана бере алуы қиындық тудырады, ал ондай маман ХҚКОда жоқ».

84-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Сұхбаткерлердің басқа да комментарийлері: «Консультация қызметті алғанша берілуі тиіс. Мерзімді қысқарту туралы ұсыныс. Төлем құны бойынша алдын ала анықтама алу. Меморган жұмысын жетілдіру – жаңа технологияларды қолдану, Бұл мәселе бұрыннан талқылануда, алайда баяу шешілуде. Мемқызмет талап етілген, сондықтан меморганның талап етілетін құжаттар мен төлемдер бағдарламаларына еркін кіруі туралы мәселені шешу керек. Меморганда электрондық мәліметтерге кіру бағдарламалары жоқ», Атырау облысы (ТС); «Шаршы көлемі жағынан екі есе аз алдым. Пәтердің жайғасымы ескі. Астанадан пәтер алған біздің әріптесіміз бар, неге дұрыс бөлмейді? Үй он жыл бұрын тұрғызылуы керек. Жүз жиырма шаршы тиісті болса, Астанада жүз жиырма шаршы алады. Ал бізде, мысалы маған жүз жеті шаршы көлем тиісті, бергендері - елу төрт шаршы көлем» (СҚО).

Көрсетілетін қызметті алу кезінде бейресми сыйақылар беру (2,5) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (2,0%) кездеседі. Қызмет көрсету сапасына ауызша шағым білдіргендердің үлесі 3,4%-ды құрады.

Қызметті алу кезінде ФТС қатысушылардың ешқайсысы бейресми сыйақыларды бермеген, бірақ ақпаратты алу және құжаттарды әрі қарай өткізу үшін өзінің таныстарын пайдаланған: *«Мен өзімді танитындарға қоңырау соқтым. Інішек, менің құжаттарымды алдыға қарай өткізіп жіберші, көмегін тисін деп айтамын».*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызметті алушылар қызмет көрсету мерзімдерімен және құжаттарды жинау мен тапсыру үрдістерімен аз қанағаттанған. Қызметті алуға қажетті құжаттарды жергілікті жүйелерден алу «электрондық үкімет» веб-порталымен біріктірілмеуі қызметті алушылардың қанағаттануына теріс ықпал етеді.

Қызметті электрондық форматқа ауыстыру үшін қажет шараларды қолдану, жергілікті әрі «электрондық үкімет» веб-порталының ақпараттық жүйелерін жетілдіру керек.

Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндіктерін қарастыру керек. Осы көрсетілетін қызмет процедурасын жеңілдетіп, Мемкорпорация қызметкерлерінің тұрғын үй мәселелеріне қатысты біліктілік деңгейлерін арттыру қажет.

53. Аз қамтылған отбасы балаларының қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалу үшін құжаттарды қабылдау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының білім басқармалары, аудандық, қалалық білім бөлімдері және жергілікті атқарушы органдар көрсетеді

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру: Мемкорпорация және қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі - 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны - қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерге жолдама немесе дәлелді бас тарту туралы шешімі.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Аз қамтылған отбасы балаларының қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалу үшін құжаттарды қабылдау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,83 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 84,7%.

62-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	3	29	177
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	1,4%	13,9%	84,7%

Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды, оның 41%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 59%-ы Меморган арқылы алған.

Жалпы, қызметті алушыларға қандай құжаттар жинап, қайда тапсыру керектігі түсінікті. Жартысынан астамы құжаттарды мектепте әлеуметтік педагог арқылы тапсырған, олар ешқандай қиындық көрмеген. Жалғыз мәселе сұхбаткерлер лагерьге бару мерзімін түсінгілері келді: *«Лагерьге бару кестесі болу керек, бала қай маусымға түсетіні көрсетілуі тиіс. Әйтпесе кейін біз ешқайда бара алмай, лагерьді күтіп отырамыз»*.

Дегенмен, зерттеу барысында көп балалы ата-аналарға және аз қамтылған отбасыларға олардың балаларына берілетін осындай мүмкіндіктердің, яғни лагерьге тегін бару мүмкіндіктердің бар екендігі жете бермейтіндігі анықталды.

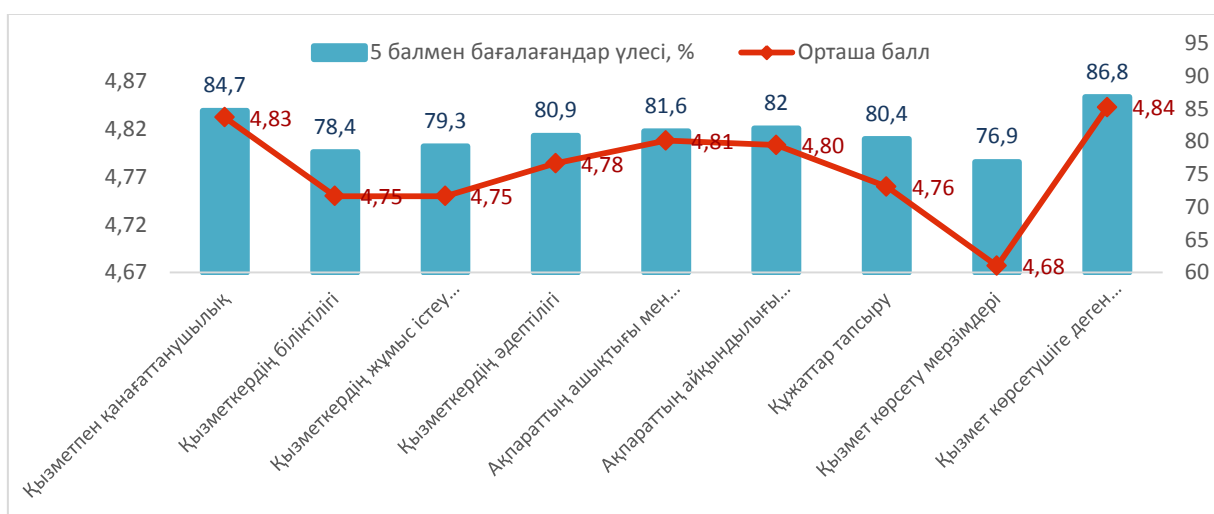
Жолдама соңғы мезетте берілетін оқиғалар жиі кездеседі: *«кейде жұма күні қоңырау шалып, дүйсенбі күні кетеміз, құжаттарды дайындаңыз дейді» (Астана)*.

Құжаттар жинау кезінде қиындықтар кездеседі, әсіресе медициналық анықтамаларды жинау кезінде: *«біріншіден, барлық анықтамаларды жинау үшін емханаға барасың, медбике қандай анықтамалар керек екенін нақты айта алмайды. Біз екі апта бойы осы барлық бланкілерді жинау үшін жүгіріп жүрдік» (СҚО)*.

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 76,9%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 80,4%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған. Ата-аналар осы көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты, құжаттарды тапсыруды мектептегі әлеуметтік педагог арқылы орындаған. Құжаттарды тапсыру кезінде ата-аналарда еш қиындық болмаған.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 78,4%-ы жоғары бағалаған (4,75 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 80,9%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,78 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 79,3%-ы қанағаттанды (4,75 балл). Сұхбаткерлердің 86,8%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,84 балды құрады.

85-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер

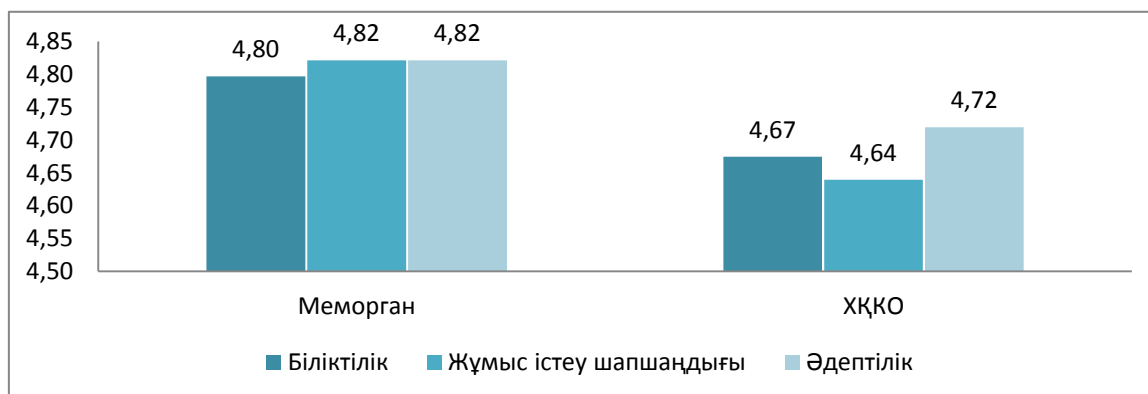


Мемкорпорациямен (4,74 балл, N=84) салыстырғанда меморганға (мектепке) (4,9 балл, N=124) жүгінген сұхбаткерлердің қанағаттанушылығы жоғары. Мұның өзі жеке факторға

негізделген; мектепте құжаттар әлеуметтік педагог арқылы жиналып, тапсырылады, ол қажет құжаттар топтамасы туралы ақпаратқа толық ие. Сонымен қатар балалар осы мектепте білім алып отырғандықтан қызметті алушылар әлеуметтік педагогты жақсы таниды. ХҚКОда қызметкерлер көптеген қызметтер үшін құжаттар жинайды, осы санаттағы халықтың ісіне қатыспауы мүмкін, осының салдарынан қанағаттанушылық төмен бағаға ие болады.

ХҚКО қызметкерлеріне қарағанда меморган (мектеп) қызметкерлерімен қанағаттану жоғары. Бұл жерде де жеке бас факторы орын алуы мүмкін.

86-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,0%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (1,0%) өте сирек кездеседі. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі 5,7%-ды құрады, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5%, ауызша түрде – 5,3%.

Көрсетілетін қызмет тегін көрсетіледі, ФТС қатысушыларының ешқайсысы бейресми сыйақы беру оқиғасына жол бермеген.

Ата-аналар жолдама беру үрдісіне нарзылық танытпаған, олардың көбісі лагерьдің өзіндегі жағдайға шағымданады: «Лагерьде жағдай мүлдем жасалмаған. Келесі жылы мен «Ақ қайың болса барамыз, болмаса бармаймыз» дедім» (СҚО), «Балалар тек төртінші күні ғана жуына алды», «Биыл оларда жалғыз дәретхана бар. Ішінде жалғыз дәретхана. Ол ұлдарға да қыздарға да арналған секілді», «Менің балаларым айтады, ол жерде ұйықтау мүмкін емес, маса, сона бар деп балалар жылады дейді. Бөлмелерде ұйықтау мүмкін емес», «Ол жер сұмдық екен. Мен үш күннен кейін барып, балаларымды алып кеттім. Бұл лагерь емес. Ол жерде жұмыскерлер бар ғой. Балалар ештеңемен айналыспаған» (СҚО). Балалардың қауіпсіздігін сақтамағандықтан Ақмола облысындағы лагерьлердің бірінде қайғылы оқиға орын алды.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Құжаттарды жинау және тапсыру үшін жағдайларды жақсарту мақсатында жолдамаларды беру кестесін жасау керек.

Маусымды, баратын уақытын, лагерьдің өзін таңдауға мүмкіндік беру.

Жолдама алу мүмкіндігі туралы көп балалы және аз қамтылған отбасыларды хабардар ету механизмін жасау.

Көптеген қызмет алушылардың тілегі - балалар лагерьлерінде демалысты жақсы өткізуге жағдайлар жасау.

54. Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: көрсетілетін қызметті беруші; Мемлекеттік корпорация; «электрондық үкімет» www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 30 минут.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – мектепке дейінгі балалар ұйымына кезектілікке сәйкес жолдама беру, мектепке дейінгі ұйымдарда орын болмаған жағдайда кезектілік нөмірі көрсетілген кезекке қою туралы хабарлама беру немесе дәлелді түрде қызмет көрсетуден бас тарту

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою қызметінің сапасымен қанағаттану 4,70 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 75,4%.

63-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	10	40	153
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	4,9%	19,7%	75,4%

Барлығы 203 сұхбаткерден жауап алынды, оның 51,7%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 10,3%-ы «электрондық үкімет» порталы арқылы алған. ХҚКОдағы Е-gov аймағы арқылы жүгінген сұхбаткерлердің үлесі 30%-ды құрады.

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын «жақсы» және «қанағаттанарлық» деп бағалағандарда қандай құжаттар керек деген сұрақтар туындаған (олар бірінші кезектегілер санатына жатады ма), бұл сұрақтардың жауабын алу үшін олар аудандық білім беру бөліміне жүгінген, себебі ХҚКО қызметкерлері мұндай ақпараттарды білмейді екен.

Сұхбаткерлер соңғы кезде қызмет көрсету сапасының жақсарғандығын айтты: «2018 жылы қызметке жүгінген кезде ешқандай қиындық болмады. 2014 жылы жүгінген кезде жеңілдік берілген адамдардың қызмет алуы туралы ақпараттары түсініксіз болды».

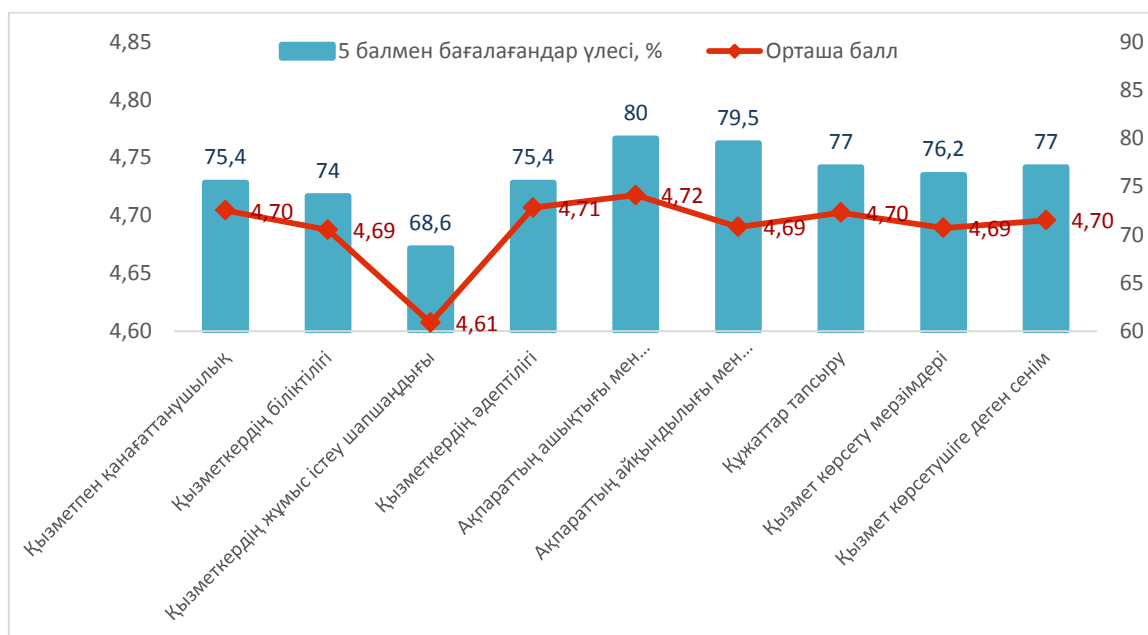
Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 76,2%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 77,0%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

Сұхбаткерлер кезекке қою кезінде еш қиындық жоқтығын, бірақ кезектің жылжуына қатысты мәселелердің бар екендігін жиі айтты: *«Қызмет уақтылы алынды, тек балабақша кезегінің жылжуына қатысты мәселе ғана бар»*.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 74,0%-ы жоғары бағалаған (4,69 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 75,4%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,71 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 68,6%-ы қанағаттанды (4,61 балл). Сұхбаткерлердің 77,0%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,70 балды құрады: *«Жалпы қызметпен қанағаттандым, қызметкерлердің көмектесуге ынта білдіруі, біліктілігі жоғары деңгейде»*. Бірақ сұхбаткерлер ХҚКОдағы кезектерге және жұмыс орнында қызметкерлердің болмауына наразылық білдірді.

Сұхбаткерлердің өздері ХҚКОда қызмет көрсету сапасын жақсартуға қатысты ұсыныстар айтты: *«Халықпен жұмыс істеу қиын екенін түсінемін. Түрлі контингент келеді. Тіпті қазір зейнетақыны да ХҚКОда ресімдейді. Өз құқықтарын айтып шыға келеді. Сондықтан қызметкерлер білікті, сауатты, көп оқыған, сабырлы болғандары абзал. Жұмысы ауыр болғандықтан, жалақылары да жұмысына сай жоғары болғаны дұрыс» (Астана)*.

87-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



«Электрондық үкімет» арқылы жүгінген кезде қызмет алушылардың қанағаттанушылық деңгейі арта түседі. Меморганмен (4,70 балл) салыстырғанда Мемкорпорацияға (4,65 балл) жүгіну кезіндегі қанағаттанушылық жоғары.

ХҚКОдағы e-gov аймағында қызметкерлер жетіспейді: *«Консультант үлгермей жатты, біресе бір компьютерге, біресе басқа компьютерге жүгіріп жүрді, ЭЦҚ қалай қолдану керектігі туралы ақпаратты алу үшін кезекке тұрып, нәтижесінде күтуге тура келді»*.

Сонымен қатар 2018 жылы кейбір өңірлерде кезекке тұру жүйесі өзгергендіктен, қызметті алушылар қай балабақшаға кезекке тұрғандарын көрмейтіндерін түсінбейді: *«Қай балабақшаға кезекке қойғаны көрінбейді. Тек кезекті жетінші тұрғанымызды көрдім».*

64-кесте. Көрсетілетін қызметті алу орнымен қанағаттанушылық

Мемкорпорация арқылы жүгіну	ХҚКО, N=94	4,65	94
	ХҚКО, меморган, N=8	5,00	8
Меморганға жүгіну	Меморган, N=20	4,70	20
Онлайн жүгіну	ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=58	4,76	58
	Egov.kz (elicense.kz) веб-порталы, N=19	4,79	19
	ХҚКО, Egov.kz аймағы, N=2	4,50	2
	Веб-портал, ХҚКО, N=1	3,00	1
	Меморган, ХҚКОдағы Egov.kz аймағы, N=1	5,00	1
	Барлығы, N=203	4,70	203

Бейресми сыйақылар беру (0,5%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгінудің санаулы оқиғалары (1,5%) кездеседі. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі 5,9%-ды құрады, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5%, ауызша түрде – 5,4%.

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар осы қызметті ХҚКО, сондай-ақ онлайн түрінде e-gov электрондық портал арқылы алған. Көрсетілетін қызметі алушылар қызметті <http://e.astana.kz/> сайты арқылы қолайлы деп көрсетті: *«e.astana.kz сайтына үнемі кіріп, сол жерден бос орынды ұстап алу керек деп ойлаймын. Балабақшалар өздерінде орын босаған кезде бірден өтініш жасайды, өзіңе жақын мекенжайдағы балабақшаны қарастырасын. Өзің шешім қабылдайсың. Ең бастысы ЭЦҚ болу керек».*

Құжат тапсыру кезінде қиындық болмады, балабақшаға жолдама іздеу қиын: *«Күн сайын кіріп, бақылап отыру керек. Әзірге балалар кішкентай болғандықтан маңызды емес, ал содан кейін күнде кіріп, қарап отырамыз» (Астана).*

Сайтта техникалық кемшіліктер орын алған: *«нағыз қарбалас кезде оларда техникалық кемшіліктер болды, бұл мамыр-маусым айлары, бағдарлама жиі істемей қалды. Есіңде ме, мен кіре алмай қиналғанымды» (БҚО).*

Балабақшаға кезекке тұру тіркелген жері бойынша жасалу керек: *«Артық адамдарды жинамау үшін бәлкім, тіркелген жері бойынша кезекке тұрғызады. Тұратын аудан бойынша кезекке тұру керек. Емханалар секілді, олар бөтендерді қабылдамайды ғой. Мысалы біз осы ауданда тұрамыз, сондықтан біз осы емханаға қараламыз. Басқа ауданның балаларын осында әкелмеу керек» (БҚО).*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Жалпы мектепке дейінгі мекемелерге кезекке тұру қызметімен сұхбаткерлер қанағаттанған, көбісі соңғы кездері процедура анағұрлым жеңілдегендігі туралы айтты. Бірінші кезекке құқылы адамдар қиындықтарға тап болады: оларға құжаттар тізімі туралы қосымша консультациялар қажет, консультацияларды меморган жақсы береді.

Халыққа көрсетілетін қызмет сапасын жақсарту мақсатында e-gov аймағында консультанттар санын арттыру керек.

Қарапайым түрдегі портал құру. Өкінішке орай, көптеген сұхбаткерлер e-gov сайты түсініксіз әрі қиын дейді. Интуитивтік түсінікті навигация керек.

55. Агроөнеркәсіптік кешен субъектісі инвестициялық салынымдар кезінде жұмсаған шығыстардың бір бөлігінің орнын толтыру бойынша субсидиялау

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 43 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны - қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – инвестициялық субсидиялау мәселелері бойынша облыс, Астана және Алматы қалаларының әкімі орынбасарының төрағалығымен өткен, комиссия хатшысының қолы қойылған және мөрімен расталған комиссия отырысы хаттамасынан үзінді көшірме.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Агроөнеркәсіптік кешен субъектісі инвестициялық салынымдар кезінде жұмсаған шығыстардың бір бөлігінің орнын толтыру бойынша субсидиялау қызметінің сапасымен қанағаттану 4,61 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 65,7%.

65-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	10	59	132
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	5,0%	29,4%	65,7%

Барлығы 201 сұхбаткерден жауап алынды, оның 68,2%-ға жуығы қызметті Мемкорпорациядан және шамамен 37,8%-ға жуығы Меморганнан алған (қызметті алушылар меморган мен Мемкорпорацияға жүгіне алады).

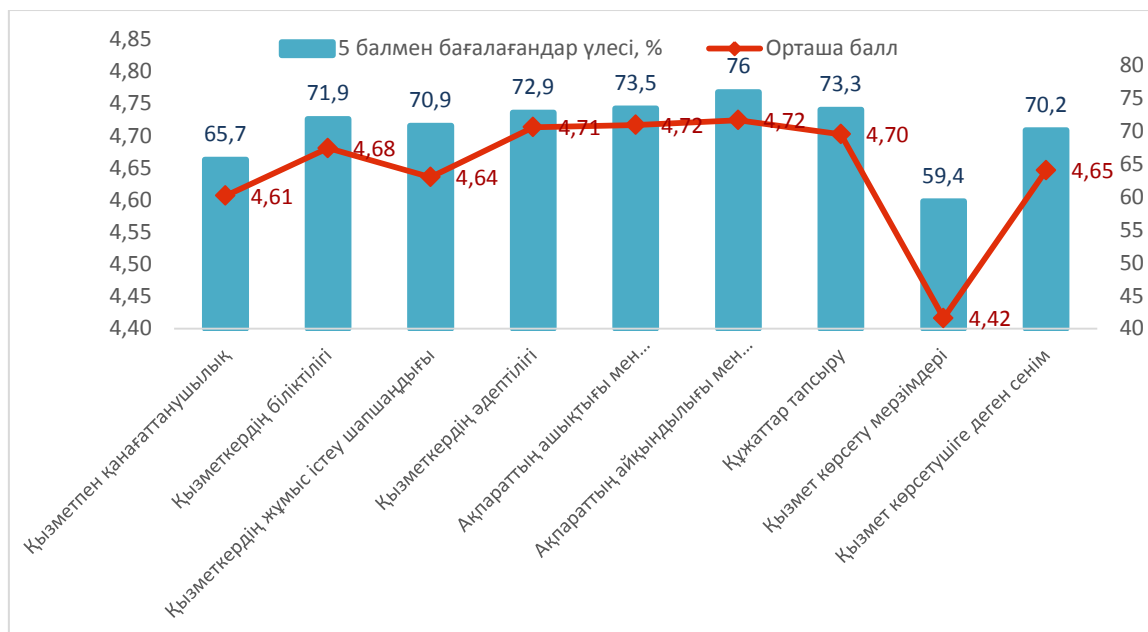
Зерттеу нәтижесінде сұхбаткерлер қызмет көрсету мерзімімен аз қанағаттанған – 4,42 балл (59,4%). Сұхбаткерлердің 73,3%-ы құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісін 4,7 баллмен бағалай отырып, мен толық қанағаттанған.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 73,5%-ы қанағаттанған, орташа 4,72 балл. Сұхбаткерлердің 76,0%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,72 балл).

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 71,9%-ы жоғары бағалаған (4,68 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 72,9%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,71

балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 70,9%-ы қанағаттанды (4,64 балл). Сұхбаткерлердің 70,2%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,65 балды құрады.

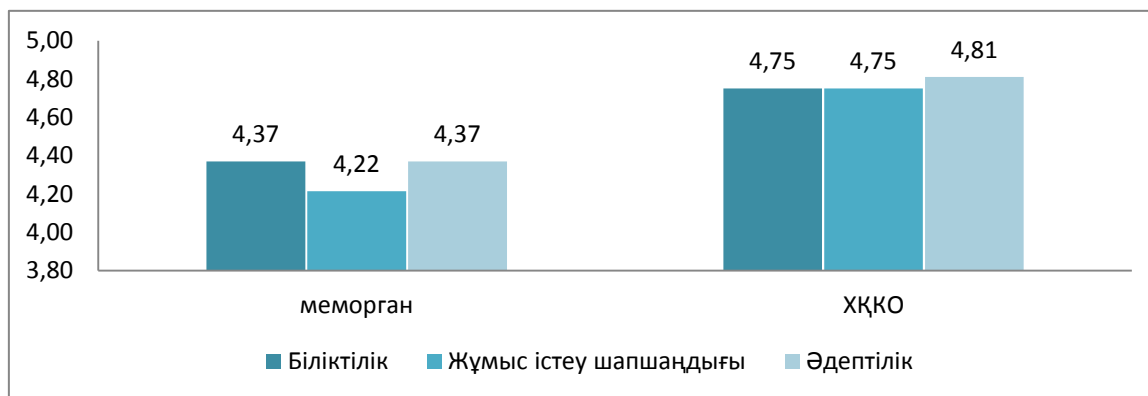
88-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморганмен (4,41 балл) салыстырғанда сұхбаткерлердің Мемкорпорацияға (4,78 балл) жүгіну кезіндегі қанағаттанушылық деңгейі жоғары.

Қызмет алушылар ХҚКО қызметкерлерінің жұмыстарына көңілдері толады.

89-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (0,5%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (1,0%) кездеседі. Қызмет көрсету сапасына ауызша шағым білдіргендердің үлесі 4,0%-ды құрады. Шағымдану нәтижесімен қанағаттану – 3,33%.

Фокус-топтық сұхбаттың қатысушылары осы қызметті алу үшін құжаттарын ХҚКО арқылы тапсырған: «Біз құжаттарды нақ ХҚКО тапсырамыз, бірнеше күннен кейін ХҚКО құжаттарды ауыл шаруашылық басқармасына береді, содан кейін құжаттар топтамасын қарастыру басталады. 43 күн болғанда шешім шығарылады, рұқсат етілсе шаруа қожалығы субсидия алады» (Қарағанды). Егер субсидия асыл тұқымды малға қатысты болса, сұхбатқа қатысушылардың айтулары бойынша құжаттары

электронды түрде тапсыруға болады: «Асыл тұқымды малдарға құжат тек онлайн, бағдарлама арқылы тапсырылады» (Қарағанды).

Көрсетілетін қызметті алу кезінде туындайтын мәселелер:

- Бұл қызмет оңай емес, себебі құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісі күрделі, сондай-ақ ұзақ уақытты талап етеді, бұл қызметті алу үшін кәсіпкерлер заңгерлердің көмегіне жүгінеді: «Көп құжат жинау керек, оларды дайындау қажет. Мысалы, өтініш, актілер әртүрлі, бізге оларды жасау қиын болғандықтан, біз заңгерлерге жүгінеміз. ХҚКО құжаттарды тапсыру да көп уақытты алады, кезекте тұру керек» (Қарағанды), «Сонымен қатар шаруа қожалығында маусымдық кездерде уақыт жетіспейді, уақыт жетпеген кезде заңгерлер субсидия ісімен айналысу үшін олар заңгерлерге толық сенімхат жазып береді» (Қарағанды), «Ұңғыманың бар екені туралы анықтаманы жергілікті әкімдік береді. Бұл анықтаманы тек шаруа қожалығының басшысы алады. Соның қолына ғана беріледі. Осының өзі қосымша қиындықтарды туғызады».
- Ақпараттардың жетіспеушілігі және консультанттардың жетіспеушілігі: «кейбіреулері бұл туралы мүлдем естімеген. Кейбірлерінен қайдан білдің деп сұрасаң, таныстарымнан естідім дейді. Ешкім айтпайды, әкімдік те, басқарма да оларға ештеңе айтпайды. Танысымнан білдім. Ал танысым танысынан білген» (Қарағанды)
- Қызмет алуға мүмкіндіктің болмауы: «Көптеген шаруа және фермер қожалықтары алыста, өздерінің қыстақтарында болады, жолдың болмауынан олардың келулеріне мүмкіндік жоқ, сондықтан көптеген компаниялар станциялар құра алмайды, шаруалар жете алмай, құжаттарын тапсыра алмайды», «Фермерлерде интернет желісі жоқ. Бар әрине, бірен-сараншаруашылықта. Тіпті телефон байланысы жоқ. Телефон соқсақ, байланыс аясынан тыс жерде дейді».
- Қызмет алуды уақытша шектеу: «Негізінде құжаттар сәуірдің аяғында, мамыр айынан қазан айы аралығына дейін тапсырылады, ауа-райы қолайлы кезде».
- Қосымша құжаттар талап етіледі: «Стандартты тізіммен құжаттар тапсырылады, оларды оператор өңдеп, ауыл шаруашылығы басқармасына тапсырады, олар қосымша құжаттар талап етеді. Мұның өзі қиын бізге» (Қарағанды).
- Құжаттарды тапсыру тәртібін өзгерту: «Биылғы жылды қаржыландыру аяқталды, біздің өтінімдер келесі жылға өтпейді, бұрындары келесі жылға өткізе беретін. Тәртібі өзгерген. Келесі жылы біз тағы өтінім беруіміз керек» (Қарағанды).
- Мемлекеттік бағдарламаларға сенбеу: «Көптеген шаруа қожалықтарының басшылары бізді алдайды деп ойлайды. Мемлекет субсидияны тегін береді, ақша қайтарылмайды, сонда бұл қалай? Олар құжаттарды толтырып, тапсырмайынша бұған сенбейді», «Олардың кейбіреуі субсидияға құжат тапсыруға қорқады, олардың бәрі несиеде отыр. Олар сенбейді. Олар қазір ақша салсақ, ақшамызды өндіре алмаймыз, қалтамыз көтермейді деп ойлайды».
- Талаптардың қарама-қайшылығы: «Су беретін станцияны алу үшін, мал болу керек, егер ол мал сатып алатын болса, ол малды суару керек қой. Осы станцияны сатып алуға субсидия алу үшін бәрі бір-біріне қайшы келеді. Ауыл шаруашылығымен айналысқысы келген адамдарға мұндай мүмкіндіктерді бермейді».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Құжаттарды жинау және тапсыру қызметті алушылар үшін оңай әрі түсінікті емес. Осы қызметке жүгіну үшін олар заңгерлердің көмегіне сүйенеді.

Қызметті алушылар қызмет көрсету мерзімдеріне көңілдері толмады. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндіктерін қарастыру. Осы көрсетілетін қызмет процедурасын электрондық форматқа ауыстыру арқылы оңтайландыру. Қызметті алушы түрлі анықтамаларды жинау кезінде қаншама инстанцияларға жүгіріп жүрмеу үшін бір өтініш негізінде қызметті алу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Жекелеген сұхбаткерлердің пікірлерінше, осы көрсетілетін қызмет операторы тек бір ғана компания болмау керек: *«Менің ойымша, оператор тек бір компанияның атынан ғана шықпау керек, қосымша екінші компания болған дұрыс. Бәсекелестік болу керек».*

Осы көрсетілетін қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін түсіндірме жұмыстарын жүргізу қажет.

56. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар арқылы көрсетіледі.

Өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беруді қызмет көрсетуші, www.egov.kz веб-порталы жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны - электрондық (ішінара автоматтан-дырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі көрсетілетін қызметті берушінің электрондық-цифрлық қолтаңбасы (бұдан әрі – ЭЦҚ) қойылған қағаз түріндегі (еркін нысанда) немесе электрондық құжат нысанындағы тіркеу туралы анықтама (талон).

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту қызметінің сапасымен қанағаттану 4,67 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 73,2%. Барлығы 209 сұхбаткерден жауап алынды.

66-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	2	8	46	153
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	1,0%	3,8%	22,0%	73,2%

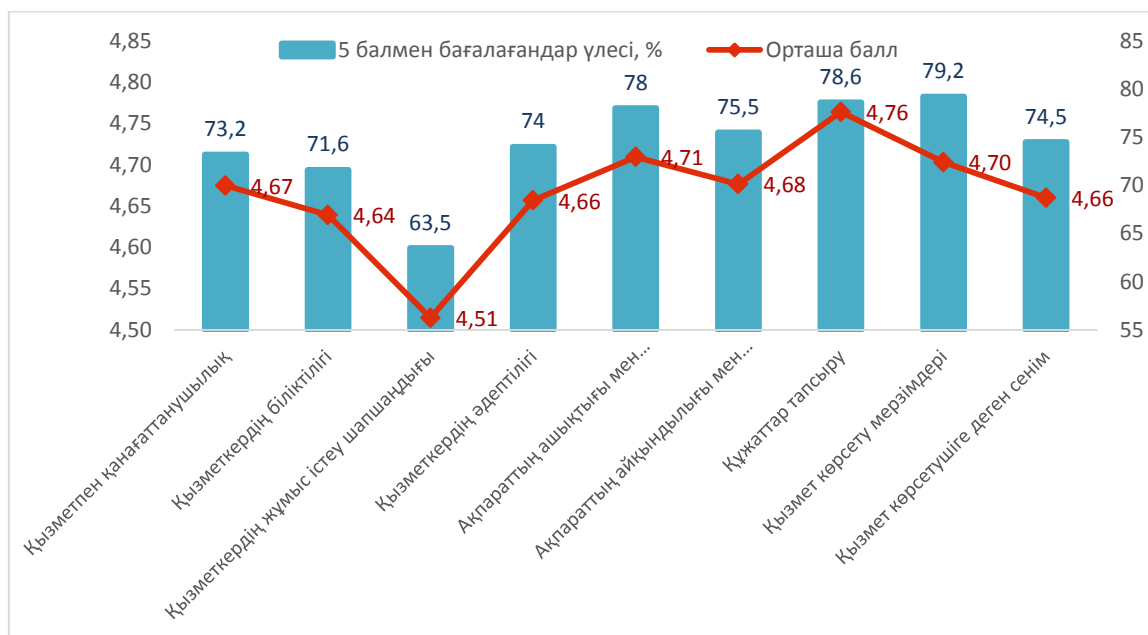
Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 78,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,71 балл. Сұхбаткерлердің 75,5%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,68 балл).

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 79,2%-ы қызмет көрсету мерзімімен, ал 78,6%-ы – құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 71,6%-ы жоғары бағалаған (4,64 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 74,0%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,66 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 63,5%-ы қанағаттанды (4,51 балл). Сұхбаткерлердің 74,5%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,66 балды құрады.

«Менің ресейлік төлқұжатым мен тіркелудің мерзімі өтіп кеткен, түсініктеме жазып, алдымен құжаттарымды ретке келтірдім», «Егер құжаттарың дұрыс болса, онда ешқандай мәселе болмайды», Жамбыл облысы; «Өз жұмыстарын білмейді, адамдармен дерекі сөйлеседі», Маңғыстау; «Өз жұмысын сүйетін білікті қызметкерлер керек. Олар біз үшін емес, өздері үшін жұмыс істейді», Астана.

90-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Бейресми сыйақылар беру (1,4%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (1,0%) сирек кездеседі. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі 3,8%-ды құрады, оның ішінде жазбаша түрде - 1,0%, ауызша түрде – 2,9%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Сауалнама мәліметтері көрсетілетін қызмет халық үшін қолжетімді әрі түсінікті екенін көрсетті. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына қатысты қызмет көрсету сапасын жақсарту керек. Осы параметр бойынша қанағаттану төменгі деңгейде.

Меморганда техникалық жабдықтарды (компьютерлік техника, жылдамдықты интернет, кондиционерлер) жаңалау қызмет сапасын арттыра түспек

57. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы мемлекеттік көрсетілетін қызметін аудандардың және Астана және Алматы қалаларының жергілікті атқарушы органдары көрсетеді.

Өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беруді Мемкорпорация, www.egov.kz веб-порталы жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 30 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны - электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – кезектің реттік нөмірін көрсете отырып, есепке қою туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – электрондық.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы қызметінің сапасымен қанағаттану 4,63 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 67,0%.

67-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	7	61	140
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	,5%	3,3%	29,2%	67,0%

Барлығы 209 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды, оның 70%-ға жуығы қызметті Мемкорпорациядан, 11%-ы меморганнан және 25%-ға жуығы «электрондық үкіметтің» порталы арқылы алған (қызметті алушылар меморган мен Мемкорпорацияға жүгіне алады).

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 69,4%-ы қанағаттанған, орташа 4,67 балл. Сұхбаткерлердің 68,3%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,65 балл).

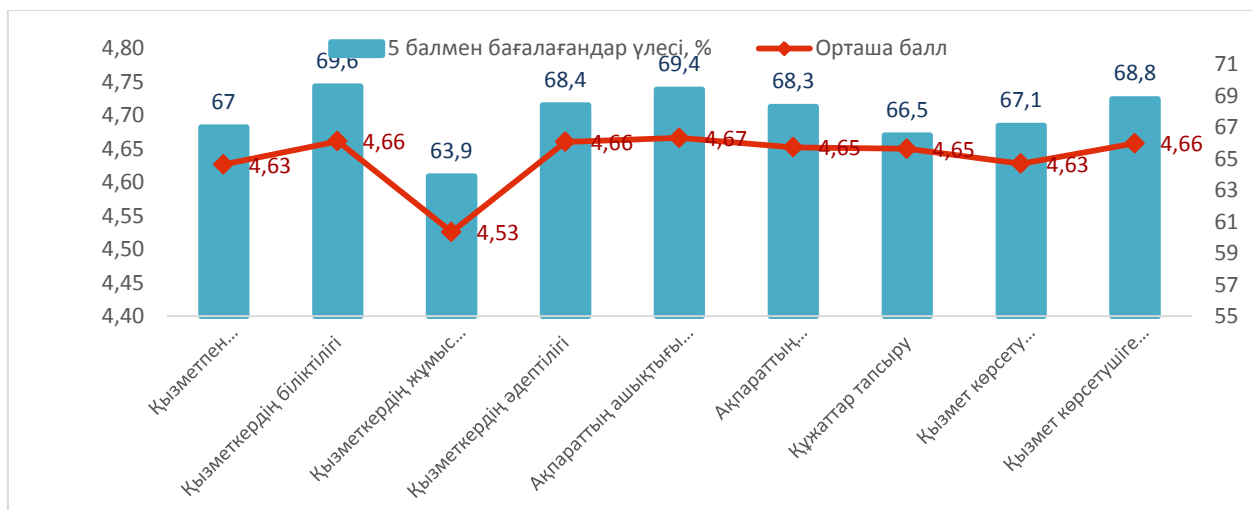
Зерттеу нәтижелері бойынша қызметті алушылар қызмет көрсету мерзімдерімен аз қанағаттанған – 67,1% (4,63 балл) және құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісінің оңай әрі түсініктілігімен – 66,5% (4,65 балл).

«Құжаттарды бірінші рет жүгінген кезде-ақ тапсырғымыз келеді. Қызмет көрсетуге қатысты құжаттар тізімі өзгерген. Екі рет құжаттарды жинадық, сондықтан нәтижені ұзақ күттік», Павлодар облысы; «Құжаттарды әр жерден алғанша, бір

жерден алған жақсы», «Құжаттар өте көп, көп уақытымыз кетті», Маңғыстау; «Қарастыру мерзімі өте ұзақ», СҚО; «Өтінішті қарастыру мерзімі өте ұзақ», ШҚО.

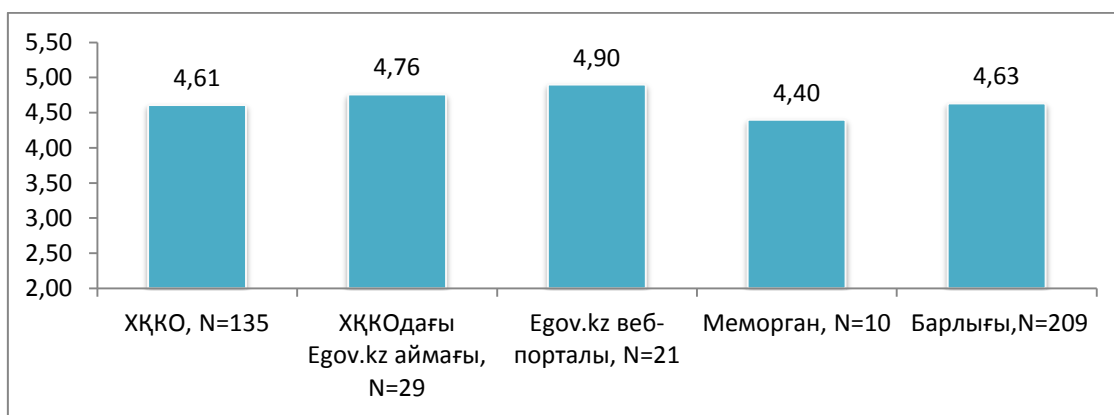
Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 69,6%-ы жоғары бағалаған (4,66 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 68,4%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,66 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 63,9%-ы қанағаттанды (4,53балл). Сұхбаткерлердің 68,8%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,66 балды құрады.

91-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



«Электрондық үкімет» арқылы жүгінген кезде қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі жоғары (4,9 балл).

92-диаграмма. Көрсетілетін қызмет орнымен қанағаттанушылық, орташа балл



Сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлеріне, әсіресе «электрондық үкімет» аймағындағы қызметкерлердің жұмысына риза болды. Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар қызметті ХҚКО арқылы алған. ХҚКО қызметкерлерінің жұмыстарына кейбір қызмет алушылар разы болған: «Олар өз міндеттерін жақсы орындайды, керек болса дұрыс кеңес беріп, қол ұшын созуға дайын екендерін білдіреді» (ШҚО). Наразы болған қызмет алушылар да кездесті: «Жалпы, ХҚКО қызметкерлері жұмысты шапшаң орындамайды, кейде тіпті қойған сұрақтарға жауап бермейді» (Шымкент қаласы).

Сұхбаткерлер ХҚКО қызметкерлеріне, әсіресе «электрондық үкімет» аймағындағыларға аса разылық танытты.

93-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,0%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (0,5%) сирек кездеседі. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі 2,9%-ды құрады, оның ішінде жазбаша түрде - 1,0%, ауызша түрде – 1,9%.

Жалпы, қызметті алушылар көрсетілетін қызметпен қанағаттанған, қиындықтар кездеспеген, бірақ олар қызмет көрсету мерзіміне наразы: *«Ешқандай қиындық болмады. Тек ұзақ уақыт күту керек болды. 30 күн дегеніміз бір ай уақыт қой, қажет құжаттарды жинап, күтуге тура келді. Жалпы бәрі жақсы болды» (ШҚО).*

Қызмет алушылар тұрғын үй алу үшін есепке және кезекке тұру қолжетімді қызмет дейді, ең ауыры өз кезегінді күтіп, баспанаға қолжеткізу: *«Мен өзімнің және әпкемнің жетім екендігімізді негізге ала отырып, өтініш бердік, мен он алтыға толып, жеке куәлік алған кезде тегін баспанаға қолжеткізу мақсатында кезекке тұру үшін өтініш бердім. Барлық қажет құжаттарды жинадық, өкінішке орай төрт жыл өтті, мен кәмелет жасына толдым, әлі күнге дейін пәтер жоқ, алған жоқпыз» (ШҚО).*

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Көрсетілетін қызмет сапасын жақсарту үшін қызмет алушылар келесі шараларды ұсынды:

- Қызметкерлердің клиентке бағдарлану деңгейін арттыру.
- Әрбір алушымен жеке жұмыс істеу, басқа санаттағы азаматтар негізгі құжаттар тізіміне қосымша құжаттар ұсынады.
- Ақпараттандырудың түрлі құралдарын, оның ішінде әлеуметтік желілерді қолдана отырып, осы көрсетілетін қызмет бойынша ақпараттарды қолжетімді және барлық процедураның айқын болуын қамтамасыз ету.
- Құжаттарды қарастыру мерзімдерін қысқарту.

58. Жұмыссыз ретінде жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті «Халықты жұмыспен қамту» коммуналдық мемлекеттік мекемесі көрсетеді.

Өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беруді қызмет көрсетушінің кеңсесі жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны - қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – жұмыссыз ретінде тіркеу туралы қағаз не қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – қағаз түрінде

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жұмыссыз ретінде жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,61 балл деңгейінде, қызметпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 70,8%.Барлығы 212 сұхбаткерден сұрақтарға жауап алынды.

68-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1	1	16	43	148
Сұхбаткерлер саны, N	,5%	,5%	7,7%	20,6%	70,8%

Қызметті алушылар үшін құжаттарды жинау және тапсыру үрдісі қиын болмады – қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады (4,79 балл, 84,3%).

Қызметті алушылар ақпараттың қолжетімділігімен және қызметкерлермен өзара әрекеттестігімен аз қанағаттанған.

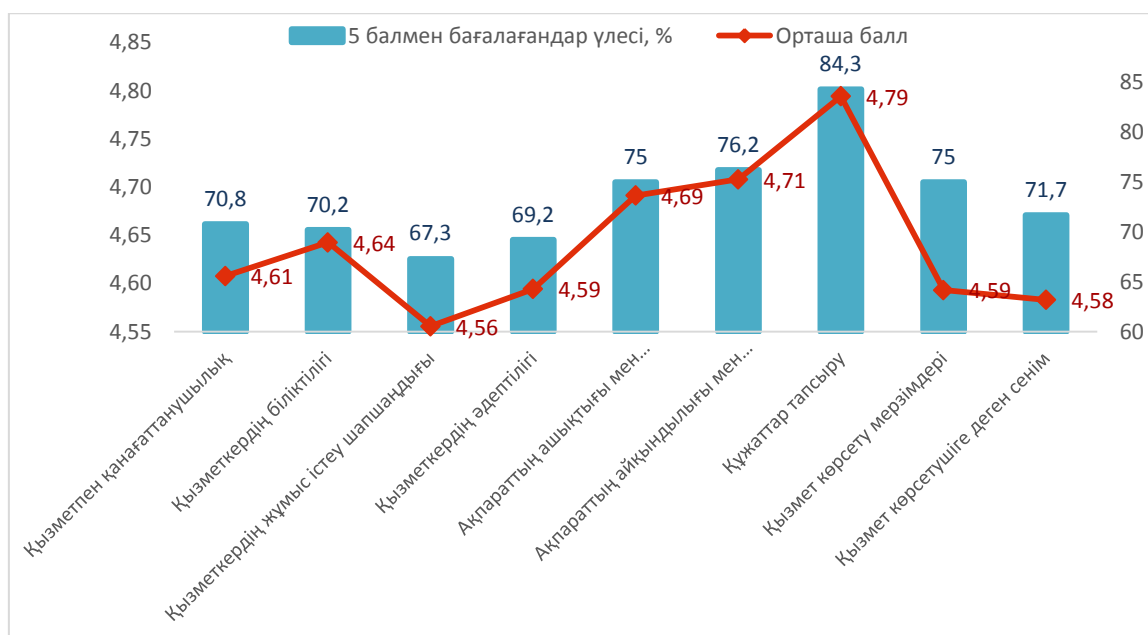
Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 75,0%-ы қанағаттанған, орташа 4,69 балл. Сұхбаткерлердің 76,2%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,71 балл). *«Бос орындар туралы барлық ақпаратты бермейді», «Айқын емес».*

Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 75,0%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 70,2%-ы жоғары бағалаған (4,64 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 69,2%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,59 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 67,3%-ы қанағаттанды (4,56 балл). *«Көрсетілген қызметке және қызметкерге көңілім толмады. Мен жазда тіркелгенмін, әлі күнге дейін маған ешкім қоңырау соқпады. Түйіндеме жақсы, тәжірибем бар, бірақ ешкім телефон соқпады», «Өтініш бергеніме 2 ай өтті, әлі жұмысқа тұрған жоқпын», «Жұмыспен қамту басқармасындағы адамдар әдептілік танытпайды».*

Сұхбаткерлердің 71,7%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,58 балды құрады.

94-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Бейресми сыйақылар беру (1,0%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (1,9%) кездеседі. Қызмет көрсету сапасына ауызша шағым білдіргендердің үлесі 2,4%-ды құрады.

Сауалнама кезінде жұмыссыз ретінде тіркелген адамдардың арасында жұмысқа тұру үшін емес, анықтама алып, жәрдемақы ресімдеу үшін тіркелгендер кездесті, сондай-ақ жоғары оқу орындарында оқитындар кету қағазы үшін тіркеліпті.

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылар қызметті алу үшін Жұмыспен қамту орталығы арқылы жүгінген. Қызмет алушылардың айтуы бойынша, жұмыссыз ретінде тіркелу үрдісі қиын емес, тіркелгеннен кейін мамандық бойынша, әсіресе мүгедек адамдар мен 40 жастан асқандар үшін лайықты жұмыс табу қиын екен: *«Қырық бестен, қырықтан асқандар үшін қиын. Олар адамның жасына қарайды, қырықтан кейінгілерді алмайды» (Павлодар), «Біздің елде жемқорлық белең алғаны бәрімізге белгілі, аға-көкелерсіз еш жұмысқа тұра алмайсың» (Астана).*

Қызметті алушыларға кездескен кейбір мәселелер:

Қызмет алушылар Жұмыспен қамту орталығының қызметкерлерінің жұмыстарына көңілдері толмайды: *«Мен халықты жұмыспен қамту орталығына жүгіндім, құжаттар өткіздім, мені бірден қабылдады, бірақ мені бір кабинеттен екінші кабинетке сенделтіп қойды, қабылдағылары келмеді, әйтеуір қабылдады, бір жігіт шығып, менімен жүріңіз деді» (СҚО), «Ұйымдарға қатесі бар резюмелер жіберген, оны өшіру үшін 3 ай күттім. Жұмыссыз ретінде тіркелгім келді, берген құжаттар тізімі дұрыс болмады, анда-мұнда жүгіртіп қойды» (Астанадағы сұхбаттан), «Олар үнемі өз жұмыстарын енжар орындайды» (СҚО).*

Астана қаласында Жұмыспен қамту орталығының іші қапырық, ыстық болуына байланысты наразы болған қызмет алушылар кездесті, кейбіреулері техникалық кемшіліктермен ұшырасқан: *«Компьютерлері жиі істемей қалады. Үшінші күні тағы келдім, әйтеуір менен өтініш қабылдап, тіркеуге алды» (СҚО).*

Қызмет алушылар кері байланыс жоқ деп санайды: *«Ешкім қадағалап отырмайды. Мен ол жерге бармаймын, екі ай бойы ешкім қоңырау соқпады. Оларда база болу керек қой, мамандардың қажеттілігін ескертетін қағаздар келеді ғой. Өздері мамандар, базаның жұмысын жүргізбейді. Олар қағаз тастап кетеді, сонымен іс бітті. Сен оларға керек емессің» (Астана).*

Сұхбатқа қатысушылар мамандықтары бойынша жұмыс таба алмайтындығына наразы, сондай-ақ Жұмыспен қамту орталығы төмен жалақылы жұмыс ұсынады: *«Мардымсыз жалақылар, отыз, жиырма бес мың», (Павлодар).*

Сұхбаткерлердің пікірлерінше, Жұмыспен қамту орталығы жұмысқа тұрған адамдармен де жұмыс жүргізуі тиіс. Жаңа орында кездесетін қиындықтар мониторингін жүргізу керек. Мысалы, «жақын қарым-қатынасқа» түсуге мәжбүрлейтін компаниялардың қара тізімін құру керек.

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушысының біріне Жұмыспен қамту орталығынан жұмыс тауып берді, бірақ жұмыс беруші интимдік қатынасқа тартқан: *«Ол маған ертең менің қасымда еріп жүресің деді, еріп жүру менің міндетім емес десем, егер жұмыс істегің келсе жұмыс күні де, кез-келген уақытта да менің қасымда жүріп, интимдік қызмет көрсету сенің міндетің деді» (СҚО).*

Қызмет көрсету кезінде қызмет алушылардан стандартта көрсетілмеген құжаттарды талап етті: *«Ең алдымен жеке куәлікті, білім туралы дипломды сұрады, содан кейін зейнетақылық аударымдардың көшірмесін сұрады, менде болмаған зейнетақылық аударымдарды сұрағандары күдік ұялатты» (СҚО).*

СҚОдағы қызмет алушы осы қызметті алу кезінде тілге қатысты кедергіге ұшырады: *«Мен осы қағаздарды үлгісіз толтырдым, мен олардан үлгісін сұрадым, олар маған бермеді. Маған жас жігіт қызмет көрсетті, шыдай алмай одан үлгі беріңізші деп сұрадым, маған қазақ тілінде бланк берді, мен орыс тілді адаммын, қазақ тілін мүлдем білмеймін, мен қазақ тілін білмеймін деп бірден ескерттім» (СҚО).*

Осы қызметтің құпия сатып алушылары стандарт бойынша талап етілмейтін қосымша құжаттарды талап еткен жағдаймен ұшырасты: еңбек кітапшасы мен салық органынан ЖК қызметі тоқтағандығы туралы анықтама (Қарағанды қ.). Сондай-ақ Құпия сатып алушы 1414 байланыс орталығының жұмысымен қанағаттанбады: *«1414 кол-орталыққа бірден қоңырау шалдым. Қыз бала жауап берді, өзін таныстырмады, жұмыс іздеп жүргендерді тіркеу туралы сұраққа бұл сұрақ біздің құзыреттімізге жатпайды, жұмыспен қамту орталығына жүгініңіз деп дәрекі жауап берді» (Қарағанды қ.)*

Қарағанды қаласындағы осы қызметтің Құпия сатып алушысы: *«Ақпарат ілінген тақтада олар 4 қабатта орналасқан деп көрсетілген. Мен жоғары көтеріліп, оларды таппадым. Келушілерден сұрадым, олар 1 қабатқа көшіп кетіпті. Бұл жерде де адасып жүрдім, көрсеткіш бағыты көзге бірден түспейді екен. Еңбек кітапшам болмағандықтан анықтама ала алмадым. Маған консультация берген қызметкер бейджиксіз болды».*

Ешкім жеке таныстарының көмегіне жүгінбеген, бейресми сыйақыларды бермеген.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Қызмет алушылардың пікірлерінше, халық үшін қызмет қолжетімді, түсінікті әрі айқын. Меморган қызметкерлерінің жұмысы наразылық тудырды: *«Қызметкерлерге менің көңілім толмады. Қағаздарды қопарып, жұмыс істеп отырғандай кейіп танытады, ешқандай тиімділік жоқ, 0», сондай-ақ мамандық бойынша жұмыстың жоқтығы мен*

жалақысы төмен жұмысты ұсынатындығына реніш білдірді. Сұхбаткерлер көрсетілетін қызмет сапасын арттыру мақсатында келесі шараларды ұсынды:

- Жұмысты таңдау мүмкіндігі (мамандық бойынша).
- Жұмысқа тұрғызу нәтижесі бойынша бақылау бөлімі (мониторинг).
- Жалақыға тәуелді болу, Жұмыспен қамту орталығы қызметкерлерінесыйақы беру, егер олар қызмет алушыларды жұмысқа орналастыратын болса: «Қанша адамның жұмысқа тұрғандығы оларға бөрібір» (Астана).
- Мамандықтары көрсетілген жұмыссыздардың деректер базасы: «Жұмысқа тұрды ма, тұрмады ма, қандай себептермен, осындай мәліметтерді біліп отыру үшін үнемі базамен жұмыс істеу керек. Адамдарға телефон соғып, жұмысқа тұрғанын, тұрмағанын біліп отыру» (Астана).
- Бос жұмыс орындары туралы хабарлау (СМС, пошта, телефон).
- Қызметті электрондық түрде алу: «Ешқайда бармай, өз уақытыңды үнемдеу. Сайтқа кіріп, ЖСҚ номерін теріп, датаны көріп, тіркеуде тұрғаныңды білу».

59. Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгіні беру

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беруді қызмет көрсетушінің кеңсесі, www.egov.kz, www.elicense.kz веб-порталы жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны - электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – тракторлардың және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерін, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін тіркеу және мемлекеттік тіркеу туралы куәлікті беру болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – электрондық.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгіні беру қызметінің

сапасымен қанағаттану 4,65 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 69,1%.

69-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	1	6	57	143
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	,5%	2,9%	27,5%	69,1%

Барлығы 207 сұхбаткерден жауап алынды, оның 35%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация және шамамен 65,2%-ы меморган арқылы қол жеткізген.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 77,5%-ы қанағаттанған, орташа 4,74 балл. Сұхбаткерлердің 77,0%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,72 балл).

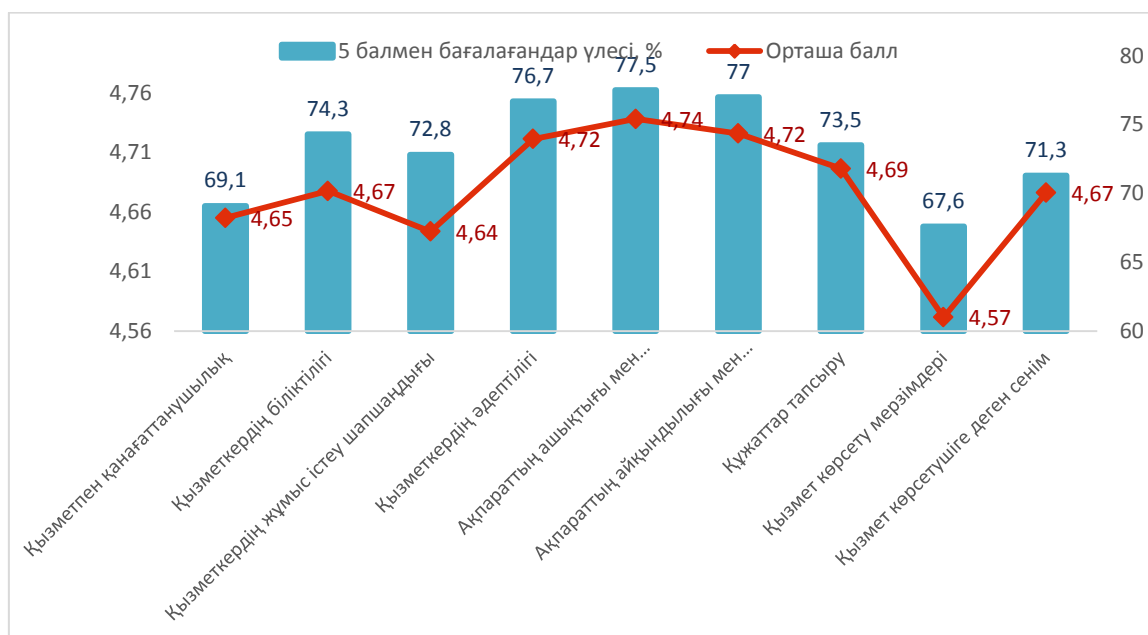
Сұхбаткерлердің 73,5%-ы құжаттарды жинау мен дайындау үрдісімен толық қанағаттанған (4,69 балл). Қызмет көрсету мерзімімен қанағаттану төмен - 67,6% (4,57 балл).

«Қысқарту керек, ұзақ күтеміз – 15 күн», Атырау облысы; «Қайта ресімдеу мерзімдерін азайту, техниканы басқа өңірлерге жіберу кезінде пайдадан айырыламыз», «Беру мерзімдерін азайту, мерзімдер ұзақ болғандықтан шығынға батамыз, кейде 20 күнге дейін тосамыз», «Құжаттарды қарастыру мерзімдерін жеделдету, тым болмаса 3-5 күнге шейін», Алматы.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 74,6%-ы жоғары бағалаған (4,67 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 76,7%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,72 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 72,8%-ы қанағаттанды (4,64 балл). Сұхбаткерлердің 71,3%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,63 балды құрады. Сұхбаткерлердің төлеммен қанағаттануы – 75,1% (4,72 балл).

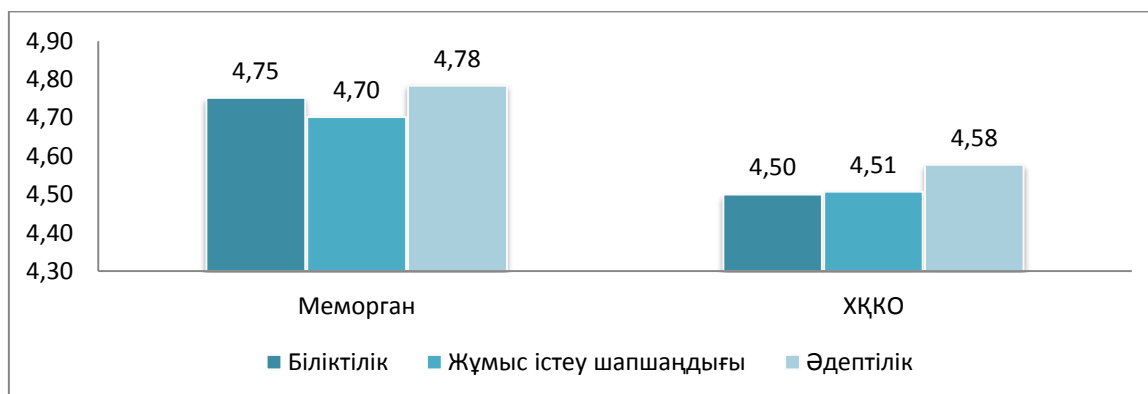
«Осы маманнан басқа ешкім ештеңе түсіндірмейді. Барлығы бір шенеунікке байланысты», «Бірнеше инстанцияға баруға тура келеді, барлығын бір жерден алғымыз келеді», «Төлемді онлайн жасау керек», Атырау облысы.

95-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Мемкорпорациямен (4,54 балл, N=68) салыстырғанда сұхбаткерлердің Меморганға (4,72 балл, N=207) жүгінген кездегі қанағаттануы жоғары. Тиісінше ХҚКО қарағанда Меморган қызметкерлерімен қанағаттану жоғары.

96-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,4%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (2,9%) сирек кездеседі. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі 1,9%-ды құрады, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5%, ауызша түрде – 1,4%.

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Сауалнама нәтижесі бойынша көрсетілетін қызмет сапасын құжаттарды қарастыру мерзімі мен құжаттарды жинау төмендетеді. Жекелеген өңірлердегі ХҚКОларда арнайы техникаларға қызмет көрсететін мамандар/терезелер, үстелдер жетіспейтіндігі көрсетілді: «Арнайы техника бойынша тек бір терезе жұмыс істейді, үлкен қала үшін бұл жеткіліксіз» (Алматы). Қызмет сапасын арттыру үшін сұхбаткерлер келесі шараларды ұсынды:

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту.
- Қосымша ресми төлем арқылы қызметті тездету мүмкіндігіне ие болу.

- Құжаттарды тапсыру процедурасын жеңілдету әрі стандарттарда көрсетілгендей қызметті онлайн көрсету.

60. Тракторлардың және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерінің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін мемлекеттік тіркеу

Мемқызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті облыстардың, Астана және Алматы қалаларының, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беруді қызмет көрсетушінің кеңсесі, www.egov.kz жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны - электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерінің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін мемлекеттік тіркеу және мемлекеттік тіркеу туралы куәлікті беру.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – электрондық.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тракторлардың және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерінің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін мемлекеттік тіркеу қызметінің сапасымен қанағаттану 4,65 балл деңгейінде, қызмет сапасымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 69,5%.

70-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0	0	9	53	141
Сұхбаткерлер саны, N	0,0%	0,0%	4,4%	26,1%	69,5%

Барлығы 203 сұхбаткерден жауап алынды. Сұхбаткерлердің шамамен 30%-ға жуығы Мемкорпорацияға жүгінген кезін де бағалады.

Қызмет туралы ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына 71,4%-ы қанағаттанған, орташа 4,67 балл. Сұхбаткерлердің 72,4%-ы ақпараттардың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанған (4,67 балл).

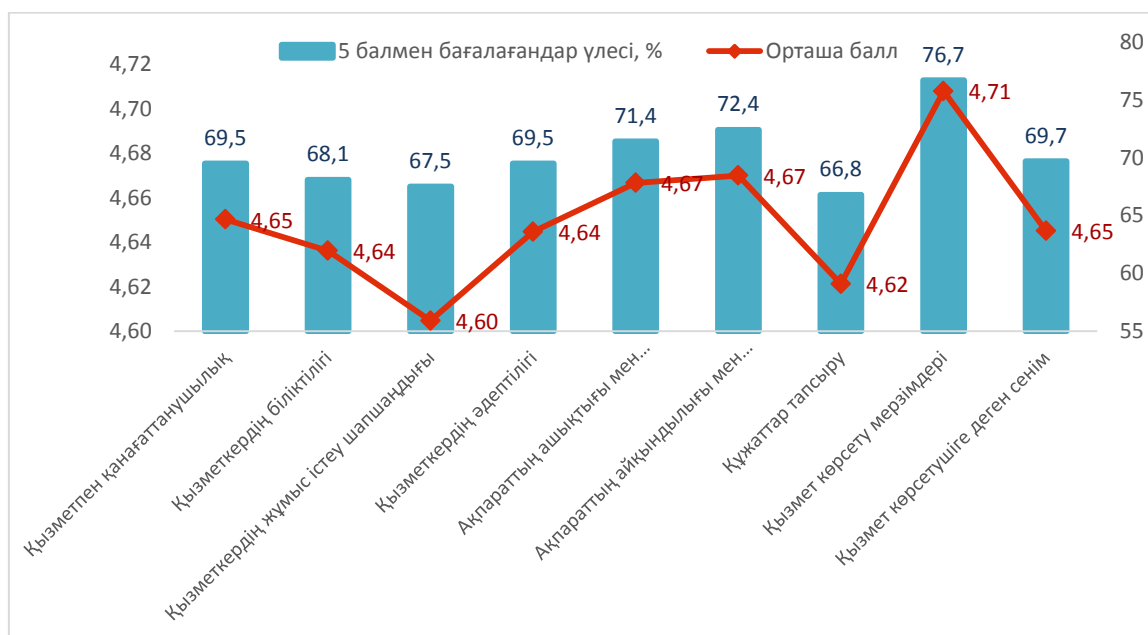
Зерттеу нәтижесінде сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлердің 76,7%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған (4,71 балл).

Құжаттарды жинау мен тапсыру үрдісінде қиындықтар туындаған, қанағаттанудың орташа бағасы 4,62 балл (66,8%).

«ХҚКОда маған жеке тұлға ретінде кепіл ретінде ештеңе тұрмағандығы жөнінде анықтама бере алмады. Дегенмен, мұның көлікке еш қатысы жоқ. Жалпы, әйтеуір бірдеңені жасады, өздері де түсінбейді», Астана; «Кірген бетте қиындықтар туындайды. Үстіне жібермейді, мамандар үстіңгі қабатта отырады», Алматы; «Кепілге қойылатын техниканы ресімдеу кезінде қиындықтар болды, атап айтқанда құжаттарды және механизмге мем.нөмірді алу кезінде мәселелер болды», Павлодар облысы; «Құжаттарды жинау үшін көп уақыт кетеді, әуре-сарсаңға түсіреді», Жамбыл облысы; «ХҚКО қызметкерлері көлікке, әсіресе техникаға қатысты сұрақтарда білімдері жетіспейді. Таныс арқылы әрең дегенде кепілге қойдық. Осы техника басқа жерде кепілде тұрған жоқ деген анықтама талап етілді. ХҚКО мұндай құжатты бере алмайды, база жоқ. Ауылшаруашылық министрлігіне бардым, ондағылар енді бұл іспен ХҚКО айналысады деді», Астана.

Қызметкерлердің біліктілігін қызмет алушылардың 68,1%-ы жоғары бағалаған (4,64 балл). Қызметкерлердің әдептілігі сұхбаткерлердің 69,5%-ын қанағаттандырды, қанағаттану 4,64 балл деңгейінде. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 67,5%-ы қанағаттанды (4,60 балл). Сұхбаткерлердің 69,7%-ы қызмет көрсетушілерге сенім артады, орташа баға 4,65 балды құрады. Сұхбаткерлердің төлеммен қанағаттануы – 67,4% (4,58 балл).

97-диаграмма. Қызмет бойынша негізгі көрсеткіштер



Онлайн қызметке жүгіну кезінде сұхбаткерлердің қанағаттанушылығы жоғары. Дегенмен, «электрондық үкімет» веб-порталында кемшіліктер кездеседі: «Барлығын e-gov арқылы электронды түрде істегім келді. Бірінші қадамнан өттім, болды, әрі қарай жүрмеді.

Меморганға телефон соқтым, келіңіз, осы жерде тапсырыңыз деді», «Қызмет көрсету нәтижесін электрондық түрде алғымыз келеді», Алматы; «e-gov жүйесінде кемшіліктер бар», Алматы.

ХҚКОдағы Е-gov аймағының қызметкерлері аса жоғары бағаға ие болды.

98-диаграмма. Қызмет алу барысында қызметкерлердің сапасымен қанағаттанушылық, орташа балл



Бейресми сыйақылар беру (1,4%) және жеке тамыр-таныстарының көмегіне жүгіну оқиғалары (2,9%) сирек кездеседі. Қызмет көрсету сапасына шағым білдіргендердің үлесі 2,0%-ды құрады, оның ішінде жазбаша түрде – 0,5%, ауызша түрде – 1,5%.

ФТС қатысушылары қызметті онлайн әрі Меморган арқылы алған. Осы қызмет түрін онлайн алған халық келесі себептерге байланысты қызмет сапасына разы болды: «Осы қызмет түрін аздаған адамдар біледі, сайт жылдам әрі сапалы жұмыс істейді» (Семей), «Электронды жұмыс істейтіндерде құжаттар тізімі аз, тікелей барғандарда талап етілетін құжаттар саны көптеу» (Семей).

Меморганда қызметке жүгінген халықта құжаттар тізіміне байланысты қиындықтар болған: «Жүгіру керек, бару керек» (Семей).

Жалпы, осы қызмет түрі бойынша халықта ақпаратқа қатысты мәселелер туындаған: «Мен хабарсыз болдым, агросектор қызметкерлері мен ЖК үшін осындай қызмет түрі бар екенін білмедім, бұл қызмет туралы ХҚКОдан білдім. Содан кейін мен мемқұрылымдарға, әкімдікке, ДАМУға бардым, кабинеттерден өттім, біреуі анда, біреуі мұндай жібереді. Бір маман осы жұмыспен айналысады, біреуі айналыспайды» (Семей).

Сұрастырылғандардың пікірлерінше, құжаттар жинау үрдісі қызмет көрсету сапасын төмендетеді: «Жүгіру керек, бару керек», «4 жерге баруым керек болды: ХҚКО, МАИ, әкімдік, банк».

Қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсынымдар

Пікірталастарға қатысушылар осы қызмет бойынша көп ақпарат ұсынуға кеңес береді: «Көбірек ақпарат беру, осы қызметке қатысты көмектесе алатын мамандар көбірек қажет» (Семей). Ақпараттарды телевидение, БАҚ, интернет арқылы алуды қалайды. Шалғайдағы аудандарда осы қызмет бойынша түсіндірме жұмыстарын жүргізу қажет деп санайды: «Шалғайдағы аудандар үшін жақсы болар еді, оларда интернет жоқ, сонымен қатар олардың бос уақыттары жоқ, қарбалас жұмыс» (Семей).

Осы көрсетілетін қызмет процедурасы қызметті алушы үшін оңай әрі түсінікті болуы тиіс.

Құжаттарды онлайн тапсырумен байланысты мәселелер бар. «Электрондық үкімет» веб-порталындағы кемшіліктерді жою керек. Қызметті алушылар меморгандар арасында шапқылап жүрмей, қызмет бір өтініш қағидасы бойынша көрсетілуі тиіс.

Тұжырымдар мен ұсыныстар

Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша алынған мәліметтердің талдауы көрсетілетін мемқызметтердің сапалары жақсарғандығын көрсетеді. Былтырғы жылмен салыстырғанда қызметті алушылардың қанағаттанушылығы **72,4%**-ға дейін (6,5%-ға) өскен немесе орташа **4,66 балл**.

Көрсетілетін қызмет сапасымен 4,86-4,92 балдар деңгейінде қанағаттанған немесе қызметті жоғары бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 85%-ға жеткен кезде қызметтер **жоғары рейтингке** ие болды. Бұл орталық мемлекеттік органдардың қызмет көрсету мерзімдері аз қызметтері.

Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау. Қызмет жаппай сұранысқа ие емес, құжаттар саны аз. Сұхбаткерлердің қызметті көрсетушінің түсіндіруіне, іске ден қойып араласуына разы болуы анықтаушы болып табылады. Ұлттық банктің екінші қызметі Зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы ақпарат беру жаппай қолданыстағы қызмет, дегенмен процедурасы жағынан өте оңай. Көрсетілетін қызметті «электрондық үкімет» порталымен қатар БЖЗҚда және БЖЗҚ порталындағы жеке кабинетте алуға болады. Денсаулық сақтау министрлігінің Шетелдік мамандарды клиникалық практикаға жіберу қызметі де жаппай сұранысқа ие емес, көрсетілетін қызмет сапасын бағалау кезінде жылы шырай танытқан шетелдік мамандар үшін ұсынылады. Энергетика министрлігінің Экологиялық ақпарат беру қызметін сирек қызметтер қатарына жатқызуға болады (7 сұхбаткер сұралды), біздің тізімде 10 қызметті алушылар болды және «Қоршаған ортаны қорғаудың ақпараттық-талдау орталығы» РМК көрсетіледі. Мемлекеттік қызметшілерді тестілеуде бәрі орнықты, қызмет ішінара автоматтандырылған. Тек қазақ тіліндегі тестілер сапасына қатысты ескертулер ғана бар.

Төмен рейтингті қызметтермен қанағаттанушылық 4,37-4,49 балдар аралығында түрленеді, 5 балмен бағалағандардың үлесі 55-60%-ды құрады.

Мемлекеттік шекараны бірнеше мәрте кесіп өтуіне рұқсаттар беру ҰҚҚ қызметі Маңғыстау облысында көрсетіледі, қызметті алушылардың талаптарына мүлдем бағдарланбаған. Сұхбаткерлердің пікірлерінше, көрсетілетін қызмет сапасы жақсы жаққа қарай ұмтылмайды, дегенмен былтырғы жылмен салыстырғанда қанағаттанушылық 30%-дан 64,8%-ға дейін өскен. Сұхбаткерлер қызметті алушылардың түрлі категорияларының талаптарын ескере отырып, осы көрсетілетін қызметтің нақты әрі айқын түрде жазылған алгоритмін көргісі келеді. *Фильмді жалға беру куәлігін алу* бойынша негізгі мәселелер құжаттарды электрондық үкіметтің порталына тапсыру қиындығымен байланысты. Порталдағы техникалық кемшіліктер көрсетілетін қызмет сапасымен қанағаттануға теріс ықпалын тигізді. *Сәйкестікті растау, аккредиттеу, тауарды шығарған елді, Кеден одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторларды аттестаттау* қызметі Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетімен көрсетіледі. Электрондық форматта пайдалану мүмкіндігі бола тұрса да, сұхбаткерлердің басым бөлігі құжаттарды тапсырудың қағаз түрін таңдайды. Себебі тіркелетін файлдар көлеміне шектеулер қойылған, ал құжаттар топтамасы бір файлмен жіберілуі тиіс. Сонымен қатар қызметті алушылардың пікірлерінше, аттестатты беруден бас тарту негізсіз болғандықтан олардың наразылығын тудырады.

Архитектура және жер қатынастары бойынша қанағаттанушылықтың төменгі деңгейі және жоғарыда көрсетілген қызметтермен қоса *Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру, Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын реконструкциялауға шешім беру* қызметтерінде де төмен деңгей байқалады. Мемлекет жеке меншікке сататын нақты жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау қызметін алу үшін Кадастрлық құнды анықтау туралы актіні алу керек, ал бұл Акт үшін басқа Жер учаскесін таңдау актісі керек. Өз кезегінде Кадастрлық құнды бекіту қызметі басқа қызметтер кезеңдерінің бірі болып табылады. Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту – бұл мысалы, Жер учаскелеріне құқықтарды алу, учаскелерді бөлу/біріктіру деген кезеңдердің бірі және осы қызметтермен кешенді түрде көрсетілуі тиіс. Осы қызметтер бойынша бір өтініш қағидасы бойынша композиттік қызметтерді енгізу қажет шығар. *Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру* қызметін жалпы алу кезінде белгілі бір білімді, күшті әрі шығынды (жер-кадастрлық жұмыстар) талап етеді. Қызметті алушылар негізсіз бас тартуларды алады. Көрсетілетін қызметпен қанағаттанбау осы қызмет бойынша түсінік бермеудің салдарынан туындаған.

Қазақстан Республикасы Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есептер жөніндегі комитетімен бірлесіп, Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есептер жөніндегі комитетінің архивтік шегінде архивтік анықтамаларын және/немесе архивтік құжаттарының көшірмесін беру қызметі бойынша негізгі мәселе қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығымен және меморгандардың берілген мерзімдерді сақтамауымен байланысты. Қызметті алушылар өтінішті бірнеше рет беріп, өзінің сұранымдарына жауап ала алмауы да мүмкін. Бас прокуратураның мұрағаттық материалдарын сандық жүйеге көшіру қажет.

Қызметті алушылардың талап-тілектерін ескере отырып, әрбір көрсетілетін қызметтің бизнес-үрдісін талдау көрсетілетін қызмет сапасымен қанағаттануды арттырудың маңызды шаралары болып табылады.

1. Көрсетілетін қызметтің бизнес-үрдісін қызметті алушылар түсіне алатындай егжей-тегжейлі сипаттау.
2. Қызметті көрсетуші әрекетінің ашықтығын қамтамасыз ететін мемлекеттік қызметті алудың трэкингін енгізу.
3. Қызметті алушыларды хабардар етудің түрлі тәсілдерін, сонымен қатар қызметті көрсетушінің белсенді қатысуымен әлеуметтік желілерді де қолдану.
4. Оңтайландыру аясында мемлекеттік көрсетілетін қызметті бір өтініш негізінде келісім процедураларын бизнес-үрдіске қосу.
5. «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өтініштерді қабылдағанда және нәтижелерді бергенде қандай да бір кедергілер болмайтын болса, онда «бір терезе» қағидасын белсене қолдану.
6. «Сандық Қазақстан» мемлекеттік бағдарлама аясында мемлекеттік қызметтерді жетілдіру үшін материалдарды сандық форматтарға және көрсетілетін қызметтерді электрондық форматқа ауыстыру.
7. Бір өтініш негізінде композиттік қызметтерді ұсыну бастамасы халық арасында кеңінен тарамаған. Осы бағытта қарқынды жұмыс істеу қажет.
8. Уәкілетті органдар «электрондық үкімет» веб-порталы (egov.kz; elicense.kz) арқылы қызметтерді көрсету кезінде ақпараттық жүйелердің техникалық кемшіліктеріне

- назар аударған жөн. Қоғамдық мониторинг нәтижелері көрсеткендей, мұндай мәселелер қызмет көрсету сапасының төмендеуіне айтарлықтай ықпал етеді.
9. Қарастыру уақыты ұзақ болатын қызметтер бойынша қызметті алушылар мен қызметті көрсетуші арасындағы коммуникацияға көңіл бөлген дұрыс. Коммуникацияға қатысты кемшіліктер қызмет көрсету сапасымен қанағаттанушылықты айтарлықтай төмендететін факторлар болып табылады.
 10. Мемкорпорациялар қызметтерді көрсету кезінде халықтың хабардарлық деңгейін арттыруға қатысты шараларды қарастырған жөн, қызметті алушыларға қызмет нәтижесі дайын екендігін хабарлау, өтінішті қарастыру трэкингін енгізу (сұраным, құжатты қарастыру кезеңдерін қадағалап отыру).
 11. Қызмет көрсету залдарында ақпараттық жүйелер жұмысын жолға қою. Техникалық кемшіліктер барлық Мемкорпорация ұйымдарында кездеседі. Дыбыстық сүйемелдеудің таблодағы кескінмен сәйкес келмеуі, электрондық кезектегі күту уақытын формальды сақтау (стандарт аясында) Мемкорпорация жұмысында орын алуына жол бермеу, осының барлығы түсінбестікке әкеліп, қызметті алушылардың жаппай наразылығын тудырады.

Зерттеудің сандық тәсілінің нәтижесінде мемқызметті ұсынатын қызмет ұсынушыға сенім арту және қызметкерлердің біліктілігі секілді көрсеткіштердің маңыздылығын растайтын нақты тұжырымдарды жасауға болады. Олар мемқызмет сапасымен қанағаттану деңгейімен ең үлкен корреляциялық байланысқа ие.

Қызмет ұсынушыға деген сенім, ең алдымен, алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығының нәтижесінде арта түседі. Қызмет алу процедурасына қатысты ақпарат қолжетімді әрі ашық болғаны абзал.

Қызметкерлердің біліктілігі, ең алдымен, қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен, әдептілігімен және олардың кәсіби әдептерімен өзара байланысқа ие.

Меморгандар жұмысында бұл екі бағыт – қызметкерлердің біліктілігін арттыру және мемқызмет процедуралары бойынша халықты хабардар ету ұсынылатын мемқызмет сапасымен халықтың қанағаттану деңгейін арттырудың көзі болып табылады. Осы бағыттарда жүйелі түрде жұмыс істей отырып, осы көрсеткіштің біртіндеп өсуіне жол ашуға болады.

Бір жағынан, бұл бәріне әйгілі ақиқат, дегенмен, әлі күнге дейін Меморган қызметінің ашықтығына, ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығына, қызмет алушылармен өзара байланыста болатын қызметкерлердің біліктілігін арттыруға, оқыту тәсілдерін жетілдіруге қатысты әрекеттерге Меморгандарда көңіл бөлмейді немесе олардың маңыздылығын түсінбейді.

Қосымша

11-кесте. Орталық мемлекеттік органдар бойынша іріктеу, сұхбаткерлер саны

№		N
1	Жоғарғы Сот	148
2	Бас прокуратура	200
3	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	88
4	МҚІЖСЖҚА	374
5	Қорғаныс министрлігі	400
6	Сыртқы істер министрлігі	402
7	Қаржы министрлігі	402
8	Мәдениет және спорт министрлігі	236
9	Энергетика министрлігі	42
10	Білім және ғылым министрлігі	266
11	Әділет министрлігі	309
12	Ішкі істер министрлігі	403
13	Ұлттық экономика министрлігі	150
14	Ауыл шаруашылығы министрлігі	412
15	Ұлттық банк	257
16	Инвестициялар және даму министрлігі	292
17	Ақпарат және коммуникациялар министрлігі	201
18	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	411
19	Денсаулық сақтау министрлігі	187
20	Қоғамдық даму министрлігі	41
21	Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	25
	Барлығы	5246

72-кесте. Выборка по местным исполнительным органам Жергілікті атқарушы органдар бойынша іріктеу

№		N
1	Астана	276
2	Алматықаласы	246
3	Ақмола облысы	275
4	Ақтөбе облысы	273
5	Алматы облысы	307
6	Атырау облысы	259
7	ШҚО	348
8	Жамбыл облысы	244
9	БҚО	271

№		N
10	Қарағанды облысы	259
11	Қостанай облысы	221
12	Қызылорда облысы	309
13	Маңғыстау облысы	303
14	Павлодар облысы	296
15	СҚО	320
16	Түркістан облысы	276
17	Шымкентқаласы	271
	Барлығы	4754

73-кесте. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттанушылық, 2014-2018 жж.

	Меморган	2018 ж.		2017 ж.		2016 ж.		2015 ж.	2014 ж.
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	Орташа балл
1	ҰБ	4,87	87,9	4,71	74,6	4,88	91,3	9,3	9,1
2	МҚІЖСЖҚА	4,83	86,6	4,76	79,6	4,52	57,4	8	8,9
3	ЭМ	4,78	83,3	4,52	63,0	4,41	60,5	7,6	8,6
4	СІМ	4,78	82,8	4,93	94,2	4,64	83,6	7,1	7,9
5	АКМ	4,78	81,6	4,32	51,6	4,45	56,8		
6	ДСМ	4,75	79,7	4,50	61,0	4,49	69,5		
7	АШМ	4,72	77,4	4,51	55,8	4,53	67,9	7,6	8,7
8	МСМ	4,69	75,0	5,00	100	4,68	78,7	7,4	8,9
9	ӨМ	4,69	73,5	4,24	45,5	4,69	78,4	8,5	8,8
10	ЕХӘҚМ	4,68	73,2	4,48	59,7				
11	ҚМ	4,67	72,3	4,58	67,9	4,66	75,9	8,4	9
12	ҚДМ	4,66	78,0						
13	ҚМ	4,66	72,1	4,75	79,2	4,71	79,4	8,6	9,1
14	ІІМ	4,65	74,7	4,58	66,2	4,53	71,1	7,9	8,9
15	ЖС	4,57	73,6	4,54	65,0	4,35	63,1		8,7
16	ИДМ	4,57	66,1	4,53	63,9	4,58	72,7	7,1	8,4
17	ҚАӨМ	4,56	68,0	5,00	100				
18	БҒМ	4,55	62,8	4,59	68,8	4,56	73,6	7,6	8,6
19	ҰЭМ	4,54	62,0	4,62	65,2	4,69	75,4	8,1	8,5
20	ҰҚК	4,44	64,8	3,90	30,0	4,69	88,2	7,7	8,9
21	БП	4,37	59,5	4,56	62,4	4,59	74,8	7,9	9,1
22	ҚР ДС ӘДМ							7,8	8,5
	Барлығы	4,66	69,8						

74-кесте. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттанушылық, 2014-2018 жж.

	Әкімдіктер	2018 ж.		2017 ж.		2016 ж.	2015 ж.	2014 ж.
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	Орташа балл	Орташа балл
1	ШҚО	4,90	92,0	4,65	69,4	8,7	8,5	8,1
2	Қостанай облысы	4,88	90,0	4,76	79,1	8,0	8,4	9,0
3	СҚО	4,80	86,3	4,98	97,8	9,0	8,8	8,8
4	Ақмола облысы	4,79	80,7	4,83	83,7	9,0	8,3	9,4
5	Ақтөбе облысы	4,78	81,3	4,83	84,8	8,4	7,8	9,2
6	Қарағанды облысы	4,75	80,3	4,48	58,5	8,5	8,1	9,1
7	Қызылорда облысы	4,70	75,1	4,77	80,4	8,9	7,4	7,8
8	Павлодар облысы	4,68	73,0	4,74	78,5	8,4	8,3	8,8
9	Шымкент қаласы	4,64	70,8					
10	Алматы қаласы	4,64	74,0	4,47	64,7	6,7	7,3	8,6
11	Астана қаласы	4,58	66,7	4,61	72,8	7,6	7,3	8,4
12	Түркістан облысы	4,58	62,5	4,4	54,5	8,1	7,3	8,9
13	БҚО	4,49	55,0	4,71	77,6	8,0	8,4	9,1

	Әкімдіктер	2018 ж.		2017 ж.		2016 ж.	2015 ж.	2014 ж.
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	Орташа балл	Орташа балл
14	Алматы облысы	4,48	56,5	4,25	36,6	6,8	7,6	8,1
15	Жамбыл облысы	4,48	53,3	4,41	51,9	8,3	7,9	9,0
16	Атырау облысы	4,41	47,3	4,44	57,2	7,5	7,5	9,1
17	Маңғыстау облысы	4,23	38,3	3,88	23	9,4	7,6	7,6
	Барлығы	4,64	69,8	4,58	67,5			

75-кесте. Көрсетілетін қызмет сапасының параметрлерімен қанағаттанушылық (ОМО), 2018 ж.

	Қызметпен қанағаттанушылық	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды тапсыру	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметті көрсетушіге деген сенім
ЖС	4,57	4,52	4,58	4,68	4,73	4,69	4,59	4,68	4,71
БП	4,37	4,45	4,35	4,53	4,48	4,47	4,45	4,42	4,47
ҰҚК	4,44	4,65	4,60	4,72	4,63	4,65	4,61	4,41	4,44
МҚІЖСЖҚА	4,83	4,81	4,77	4,79	4,78	4,79	4,85	4,78	4,83
ҚМ	4,67	4,73	4,64	4,73	4,69	4,74	4,74	4,60	4,65
СІМ	4,78	4,73	4,76	4,77	4,74	4,87	4,79	4,88	4,97
ҚМ	4,66	4,63	4,56	4,67	4,65	4,68	4,71	4,70	4,68
СММ	4,69	4,70	4,70	4,82	4,82	4,83	4,81	4,71	4,84
ЭМ	4,80	4,58	4,64	4,56	4,39	4,51	4,77	4,58	4,52
БҒМ	4,55	4,55	4,51	4,60	4,59	4,60	4,60	4,52	4,61
ӨМ	4,69	4,66	4,57	4,66	4,68	4,67	4,68	4,54	4,74
ІІМ	4,65	4,60	4,60	4,67	4,71	4,71	4,73	4,60	4,67
ҰЭМ	4,54	4,42	4,29	4,49	4,47	4,51	4,45	4,40	4,64
АШМ	4,72	4,81	4,75	4,84	4,75	4,74	4,74	4,72	4,79
ҰБ	4,87	4,81	4,81	4,82	4,79	4,83	4,90	4,86	4,79
ИДМ	4,57	4,60	4,63	4,65	4,74	4,73	4,70	4,60	4,68
АКМ	4,78	4,74	4,55	4,59	4,76	4,74	4,75	4,61	4,83
ЕХӘҚМ	4,68	4,61	4,58	4,65	4,60	4,59	4,66	4,61	4,68
ДСМ	4,75	4,76	4,73	4,84	4,71	4,73	4,77	4,66	4,77
ҚДМ	4,66	4,71	4,76	4,83	4,61	4,78	4,83	4,60	4,66
ҚАӨМ	4,56	4,72	4,72	4,76	4,71	4,54	4,96	4,71	4,91
Барлығы	4,68	4,67	4,64	4,71	4,69	4,71	4,72	4,65	4,73

76-кесте. Көрсетілетін қызмет сапасының параметрлерімен қанағаттанушылық (ОМР), 2017 ж.

	Қызметпен қанағаттанушылық	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды тапсыру	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметті көрсетушіге деген сенім
ЖС	4,54	4,55	4,55	4,63	4,64	4,67	4,65	4,59	4,60
БП	4,56	4,55	4,54	4,60	4,52	4,55	4,56	4,50	4,67
ҰҚК	3,90	4,20	3,83	4,20	4,31	4,17	3,67	3,73	4,30
МҚІЖСЖҚА	4,76	4,70	4,72	4,71	4,68	4,69	4,76	4,73	4,82
ҚМ	4,58	4,51	4,46	4,57	4,59	4,63	4,65	4,54	4,67
СІМ	4,93	4,77	4,83	4,79	4,70	4,76	4,83	4,66	4,93
ҚМ	4,75	4,66	4,64	4,74	4,65	4,69	4,77	4,71	4,77
СММ	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,80	5,00	5,00
ЭМ	4,52	4,29	4,14	4,29	4,60	4,46	4,48	4,59	4,59
БҒМ	4,59	4,67	4,62	4,64	4,64	4,61	4,63	4,53	4,61
ӨМ	4,24	4,28	4,25	4,39	4,33	4,38	4,37	4,11	4,44
ІІМ	4,58	4,62	4,55	4,60	4,59	4,62	4,53	4,46	4,70
ҰЭМ	4,62	4,72	4,73	4,82	4,62	4,66	4,64	4,39	4,74
АШМ	4,51	4,57	4,49	4,66	4,51	4,57	4,35	4,32	4,60
ҰБ	4,71	4,66	4,73	4,84	4,70	4,80	4,64	4,68	4,75
ИДМ	4,53	4,55	4,49	4,58	4,45	4,44	4,53	4,40	4,71
АКМ	4,32	4,55	4,60	4,68	4,44	4,45	4,34	4,52	4,52
ЕХӘҚМ	4,48	4,53	4,46	4,61	4,51	4,49	4,48	4,41	4,63
ДСМ	4,50	4,56	4,49	4,59	4,45	4,48	4,44	4,45	4,59
ҚДМ	4,62	4,93	4,93	4,93	4,79	4,86	4,59	4,69	4,83
ҚАӨМ	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Барлығы	4,55	4,57	4,53	4,62	4,54	4,57	4,54	4,48	4,66

77-кесте. Көрсетілетін қызмет сапасының параметрлерімен қанағаттанушылық (ЖАО), 2018 ж.

	Қызметпен қанағаттанушылық	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды тапсыру	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметті көрсетушіге деген сенім
Астана қаласы	4,58	4,66	4,66	4,67	4,64	4,64	4,64	4,63	4,62
Алматы қаласы	4,64	4,56	4,56	4,59	4,65	4,67	4,65	4,55	4,75
Ақмола облысы	4,79	4,81	4,81	4,84	4,76	4,76	4,79	4,84	4,86
Ақтөбе облысы	4,78	4,64	4,57	4,64	4,70	4,73	4,70	4,65	4,76
Алматы облысы	4,48	4,40	4,33	4,44	4,47	4,41	4,41	4,38	4,32

	Қызметпен қанағаттанушылық	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды тапсыру	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметті көрсетушіге деген сенім
Атырау облысы	4,41	4,42	4,38	4,44	4,51	4,51	4,51	4,41	4,50
ШҚО	4,90	4,89	4,86	4,89	4,94	4,92	4,92	4,92	4,95
Жамбыл облысы	4,48	4,49	4,24	4,55	4,42	4,57	4,48	4,34	4,54
БҚО	4,49	4,55	4,51	4,63	4,58	4,61	4,57	4,51	4,57
Қарағанды облысы	4,75	4,73	4,70	4,77	4,71	4,70	4,73	4,66	4,78
Қостанай облысы	4,88	4,89	4,87	4,95	4,92	4,95	4,88	4,83	4,91
Қызылорда облысы	4,70	4,72	4,64	4,69	4,75	4,63	4,69	4,72	4,61
Маңғыстау облысы	4,23	4,36	4,21	4,35	4,29	4,29	4,31	4,26	4,25
Павлодар облысы	4,68	4,74	4,74	4,81	4,79	4,77	4,74	4,60	4,76
СҚО	4,80	4,83	4,82	4,86	4,87	4,88	4,83	4,66	4,84
Түркістан облысы	4,58	4,50	4,43	4,50	4,55	4,47	4,54	4,34	4,52
Шымкент қаласы	4,64	4,49	4,46	4,56	4,61	4,57	4,63	4,59	4,62
Барлығы	4,64	4,63	4,58	4,66	4,66	4,65	4,65	4,59	4,66

78-кесте. Көрсетілетін қызмет сапасының параметрлерімен қанағаттанушылық (ЖАО), 2017 ж.

	Қызметпен қанағаттанушылық	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды тапсыру	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметті көрсетушіге деген сенім
Астана қаласы	4,61	4,48	4,44	4,46	4,50	4,46	4,55	4,55	4,57
Алматы қаласы	4,47	4,28	4,22	4,34	4,38	4,35	4,43	4,21	4,53
Ақмола облысы	4,83	4,81	4,81	4,83	4,80	4,80	4,81	4,81	4,87
Ақтөбе облысы	4,83	4,85	4,85	4,85	4,88	4,87	4,86	4,87	4,85
Алматы облысы	4,25	4,30	4,39	4,38	4,36	4,42	4,25	4,23	4,29
Атырау облысы	4,44	4,55	4,46	4,55	4,48	4,53	4,51	4,35	4,61
ШҚО	4,65	4,54	4,41	4,49	4,58	4,54	4,59	4,48	4,74
Жамбыл облысы	4,41	4,47	4,32	4,38	4,55	4,43	4,30	4,28	4,40
БҚО	4,71	4,72	4,65	4,72	4,67	4,71	4,72	4,68	4,75
Қарағанды облысы	4,48	4,40	4,42	4,53	4,44	4,46	4,64	4,57	4,62
Қостанай облысы	4,76	4,74	4,69	4,80	4,87	4,87	4,82	4,77	4,89
Қызылорда	4,77	4,76	4,69	4,78	4,69	4,70	4,74	4,68	4,79

	Қызметпен қанағаттанушылық	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды тапсыру	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметті көрсетушіге деген сенім
облысы									
Маңғыстау облысы	3,88	4,36	4,22	4,23	4,22	4,16	4,10	4,08	4,30
Павлодар облысы	4,74	4,76	4,67	4,72	4,78	4,74	4,78	4,74	4,81
СҚО	4,98	4,98	4,97	4,98	4,94	4,93	4,92	4,91	4,98
Түркістан облысы	4,40	4,44	4,31	4,47	4,44	4,43	4,48	4,40	4,42
Шымкент қаласы	4,58	4,60	4,54	4,60	4,60	4,59	4,60	4,55	4,66