«Шығыс Қазақстан жастар ақпарат
аналитикалық агенттігі»
қоғамдық бірлестігі

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ЖҮРГІЗІЛГЕН ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

2025 жыл



МАЗМҰНЫ

1. **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҒАЛАУДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІ ӘДІСТЕМЕСІ** 6
1.1. Әлеуметтанулық зерттеудің іріктемесі 16
2. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ 23
2.1. Әлеуметтік-демографиялық блокқа талдау 23
2.2. Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер 25
2.2.2. 72 мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауға арналған қоғамдық мониторингтің нәтижелері 33
2.3. ЭЦҚ-мен жұмыс істеу бойынша пайдаланушылық тәжірибені бағалау 39
2.4. 1414 Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің тиімділігін бағалау 40
2.5. «Электрондық үкімет» порталындағы онлайн-мониторингтің нәтижелері 42
2.6. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын кешенді бағалау және динамикасы 85
2.7. Орталық мемлекеттік органдардың рейтингісі 86
2.8. Жергілікті атқарушы органдар рейтингісі 92
2.9. Өңірлер рейтингісі 109
2.10. Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократизм мен қағазбастылық 110
2.11. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ мен «электрондық үкімет» порталының қызмет сапасына қанағаттану деңгейін бағалау 131
3. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУ ДЕҢГЕЙІ (72 ҚЫЗМЕТ) 137
3.1. Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді, құқық қорғау қызметіне және азаматтық қорғау органдарындағы қызметке кіретін азаматтарды тестілеу 137
3.2. Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау 142
3.3. Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру 149
3.4. Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу 154
3.5. «Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін немесе исламдық сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру 160
3.6. Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру 164
3.7. Мемлекеттік аудитор сертификатын беру 169
3.8. Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету) 173
3.9. Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру 183
3.10. Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдас бөліктерінің сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастрының ақпараттық жүйесіне енгізу жылжымайтын мүлік объектісінің кадастрлық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке жүргізілген мемлекеттік техникалық тесеру қорытындылары бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтықтарын белгілеу туралы қорытындыны беру 191
3.11. Адамның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасағаны туралы мәліметтер беру 198
3.12. Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру 203
3.13. Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін (сүүсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың

Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру 209
3.14. Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар, жеке куәліктер беру (құжаттарды алғаш ресімдеу) 213
3.15. Көлік құралының әйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру 222
3.16. Гидротехникалық құрылысжайлардың қауіпсіздігі саласындағы жұмыстарды жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау 231
3.17. Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу....237
3.18. Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу, дәрілік заттың немес медициналық бұйымның тіркеу дерекнамасына өзгерістер енгізу 240
3.19. Фармацевтикалық қызметке лицензия беру....244
3.20. Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою 250
3.21. Шетелде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу....257
3.22. Отандық теле-, радиоарнаны есепке қою, қайта есепке қою, куәлігін беру 263
3.23. Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру 269
3.24. Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау....274
3.25. Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу....280
3.26. Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің қызметтік тұрғын үйге мұқтаж әскери қызметшілерін есепке қою 285
3.27. Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету) 291
3.28. Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту....295
3.29. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру, діни білім беру, кәмелетке толмағандарға білім беру-сауықтыру қызметтері саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру....299
3.30. Құрылыс объектілеріне кешенді ведомстводан тыс сараптама жүргізуге өтініш білдірген заңды тұлғаларды аккредиттеу....304
3.31. Барлау учаскесінде бір мың текше метрден асатын көлемде тау-кен массасын алуға және (немесе) топырақты ауыстыруға рұқсат беру 309
3.32. Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына және импортына рұқсат беру....315
3.33. Ауыл шаруашылығы өсімдіктерінің шаруашылыққа жарамдылығын мемлекеттік сынау....322
3.34. Кемелерді Теңіз кемелерінің мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу....326
3.35. Экипаж мүшесінің куәлігін беру....332
3.36. Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау 338
3.37. Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшемдер жүйесі тізілімінде Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының елдерінде әзірленген және аттестатталған өлшемдерді орындау әдістемесін тіркеу....343

3.38. Ойын автоматтары залы қызметімен айналысу үшін лицензия беру 348
3.39. Спорттық атақтар мен санаттарды беру. «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері» 354
3.40. «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен марапатталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен марапатталған аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау 362
3.41. Көп балалы отбасыларға жәрдемақы тағайындау 371
3.42. Бақылау-кассалық машиналарды (ККМ) есепке қою және есептен шығару 380
3.43. Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару 388
3.44. Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу. 395
3.45. Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген не басқа тауарлардың құрамына кіретін құрылғыларды әкелуге лицензия беру 406
3.46. Цифрлық майнинг қызметін жүргізу бойынша лицензия беру 414
3.47. Қауіпті өндіріс объектісінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу 420
3.48. Қауіпті өндірістік объектіні пайдаланатын ұйымдардың қауіпті өндірістік объектіні салуға, кеңейтуге, реконструкциялауға, жаңғыртуға, консервациялауға және жоюға арналған жобалау құжаттамасын келісу 424
3.49. Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы (Жер қойнауын пайдалану құқығының (жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлестің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы) 431
3.50. Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру 436
3.51. I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру 441
3.52. Жабайы тірі жануарлардың, жекелеген жабайы өсетін өсімдіктердің және жабайы өсетін дәрілік шикізаттың экспортына лицензия беру 449
3.53. Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу 454
3.54. Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу 459
3.55 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою 465
3.56. Қазақстан Республикасы Жоғары Сот Кеңесінің жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау 469
3.57 Несие/қаржылық лизинг бойынша кепілдіктерді беру 475
3.58. Санаторийлік-курорттық емдеу қажеттілігі туралы қорытынды беру 479
3.59. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту 490
3.60. Белгілі бір азаматтар санаты үшін дәрілік заттар, арнайы емдік өнімдер және медициналық тағайындауға арналған құралдарды беру 498
3.61. Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну 508
3.62 Кен іздеушілікке арналған лицензияны беру 517
3.63. Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарда құрылыс салуға рұқсат беру 524

3.64. Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/жою.....530
3.65. Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу.....535
3.66. Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу.....546
3.67. Шетелдік жұмыс күшін тартуға арналған рұқсатты беру немесе ұзарту (Бірінші, екінші, үшінші, төртінші санаттағы және маусымдық шетелдік қызметкерлерді тартуға рұқсат беру) 554
3.68. Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және ұзарту 562
3.69. Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру 571
3.70 Жолаушылар мен багажды автомобильмен қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданішілік тұрақты тасымалдау маршруттарын және қозғалыс кестелерін бекіту 580
3.71. Спорттық разрядтарды беру: Екінші санатты жоғары білікті жаттықтырушы-оқытушы 585
3.72. Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсаттар беру 594
4. ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР 600
1-ші қосымша. Мемлекеттік қызметтерді алуда әкімшілік және техникалық кедергілерді жою жолдары.....604

1. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҒАЛАУДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІ ӘДІСТЕМЕСІ

Қоғамдық мониторингтің мақсаты

Қоғамдық мониторинг жүргізудің мақсаты – қызмет көрсетушілер ұсынатын мемлекеттік қызметтердің сапасына, қолжетімділігіне және көрсетілу рәсімдеріне қызмет алушылардың қанағаттану деңгейін айқындау, проблемалық мәселелерді анықтау және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде ұсынымдар әзірлеу болып табылады.

Қоғамдық мониторингтің міндеттері

Қоғамдық мониторинг келесі негізгі міндеттерді шешуге бағытталған:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы туралы ақпаратты бағалаудың негізгі өлшемшарттары бойынша алу;
2) мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде туындайтын проблемалық мәселелерді, соның ішінде әкімшілік және өзге де кедергілерді анықтау;
3) мемлекеттік қызметтер көрсету рәсімдерін жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірлеу, оның ішінде оларды оңайлату, оңтайландыру және автоматтандыру процестерін жетілдіру жөнінде.

Қоғамдық мониторингті ұйымдастыру және өткізу келесі негізгі қағидаттарды сақтауға негізделеді (1-сур.):

1-сурет. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау қағидаттары



1) айқындық – бастапқы деректерді жинау мен өңдеу тәсілдері туралы ақпарат қажет болған жағдайда қолжетімді болуы тиіс;
2) заңдылық – орындаушының нормативтік-құқықтық мәртебесі, өзге де қажетті құқық белгілейтін құжаттардың (Шарт, Келісімшарт және т.б.) болуы;
3) объективтілік – мониторинг нәтижелері көрсетілетін қызметтерді ұсынушылардың қызметі туралы ақпараттың бұрмалануына жол бермеуі тиіс;
4) жан-жақтылық – мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы туралы ақпаратты жинаудың сандық және сапалық әдістерін қолдану;
5) сенімділік – мониторинг нәтижелерінің дұрыстығын тексеру мүмкіндігі қамтамасыз етілуі тиіс;
6) бейтараптық – қоғамдық мониторингті ұйымдастыру мен өткізу бойынша қызмет көрсетуші ұйым тәуелсіз үкіметтік емес ұйым және (немесе)

объективті деректерді ұсынуға, сондай-ақ қоғамдық мониторинг жүргізудің негізгі қағидаттарын сақтауға мүдделі жеке тұлға болып табылады.

Мемлекеттік қызметтерді іріктеу өлшемшарттары

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау өлшемшарттары:

1) Ақпарат және коммуникация
2) Қолжетімділік және қолайлылық
3) Қызметкерлер
4) Рәсім
5) Мерзімдер
6) Шығындар
7) Кері байланыс
8) Нәтиже

Техникалық сипаттамаға сәйкес, социологиялық зерттеу сандық әдістер арқылы 2-суретте келтірілген көрсеткіштерді өлшеуге, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жақсарту жөнінде ұсынымдар әзірлеу үшін сапалық бағалаулар алуға бағытталған.

2-сурет. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау қағидаттары

АҚПАРАТ

- Қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратпен және көрсетілетін қызметтің сапасымен қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі; қызметті алу тәсілдері туралы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау; нұсқаулықтардың түсініктілігі.

ҚОЛЖЕТІМДІЛІК

- Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде ғимаратқа, қызмет көрсетушінің сервистеріне физикалық және өзге де қолжетімділікпен, сондай-ақ қызмет алу қолайлығы мен жайлылығымен қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі
- Порталдың қолжетімділігімен қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР

- Қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша қызмет көрсетушінің персоналының жұмысына қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі

РӘСІМ

- Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің сапасына қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі

ШЫҒЫНДАР

- Мемлекеттік қызмет алу барысында жұмсалған шығындар деңгейіне қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі

КЕРІ БАЙЛАНЫС

- Шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі

НӘТИЖЕ

- Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесіне қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі

Әдіснамалық және әдістемелік тұрғыдан алғанда, бұл зерттеу ел халқының түрлі және кең топтарын ұсынатын респонденттердің өздерінен бастапқы ақпарат алуға бағытталған.

Түзету коэффициенттері ретінде, сондай-ақ қосымша ақпарат көздері ретінде мемлекеттік қызмет көрсету процесіндегі сыбайлас жемқорлық құрамдас бөлігіне қатысты қызмет алушылардың сауалнамасының нәтижелері, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер стандарттары мен регламенттерін бұзу фактілерін, келіп түскен шағымдарды талдау қолданылады.

Қоғамдық мониторингтің негізгі кезеңдері

Қоғамдық мониторингті жүргізуге дейін зерттеу бағдарламасын әзірлеу арқылы жұмыстардың жалпы ауқымын айқындау, сондай-ақ оның қаржылық және материалдық-техникалық қамтамасыз етілуі мәселелерін шешу жүзеге асырылады.

1-кезең – дайындық кезеңі.

Осы кезең аясында зерттеу жоспары мен кестесі жасалады, онда зерттеу мерзімдері, жұмыс/зерттеу тобы көрсетіледі, мониторинг жүргізілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесі айқындалады және қажет болған жағдайда қоғамдық мониторингтің әдіснамасы мен (немесе) құралдарына толықтырулар енгізіледі. Кабинеттік зерттеулер жүргізіледі және қорытынды аналитикалық есепте қамтылуға тиіс ақпарат айқындалады.

Мемлекеттік қызмет, оны көрсету стандарты туралы екінші реттік ақпарат интернет желісінде, мемлекеттік органның ресми сайтында, «электрондық үкімет» порталында, «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде еркін іздеу арқылы алынады, ақпараттың жаңартылу және өзектілік дәрежесі тіркеледі.

2-кезең – далалық кезең.

Бұл кезеңде іріктеме шеңберінде бірінші кезеңде таңдалған зерттеу әдістерін қолдану арқылы бастапқы социологиялық деректер жиналады.

Ақпаратты жинау сандық және сапалық зерттеу әдістерін пайдалану арқылы жүзеге асырылады. Олардың қатарында: қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы, «жасырын сатып алушы» әдісі (ол орталық және жергілікті мемлекеттік органдардың ресми сайттарында көрсетілген ресми call-орталықтарды тексеруді қамтуы мүмкін), «Бірыңғай байланыс орталығы 1414»-ті тестілеу, мемлекеттік қызметтерге жауапты бөлімдердің, департаменттердің, басқармалардың (ресми сайттарда көрсетілген) байланыс нөмірлерін тексеру, сондай-ақ берілген тақырып бойынша проблемалық жағдайларды анықтау мақсатында «тереңдетілген сұхбат» және фокус-топтық зерттеу әдістері қолданылады.

Далалық жұмыстар аяқталғаннан кейін деректердің кемінде 15%-ін тексеруді көздейтін дала бақылауы жүргізіледі. Барлық жұмыстар аяқталғаннан кейін тапсырыс беруші ұсынылған маршруттық парақтар негізінде өз бақылауын жүргізе алады.

Сондай-ақ осы кезеңде далалық жұмыстар нәтижесінде алынған деректерді статистикалық деректерді өңдеуге арналған компьютерлік бағдарламада өңдеу және Excel бағдарламасында берілген параметрлер бойынша сызықтық және корреляциялық кестелерді шығару жүзеге асырылады.

3-кезең – нәтижелерді өңдеу және талдау кезеңі.

Бұл соңғы кезең болып табылады, онда алынған бастапқы және екінші реттік социологиялық деректер өңделіп, талданады, қорытындыланады, сондай-ақ практикалық ұсынымдар әзірленеді.

Қоғамдық мониторинг бір реттік зерттеу түрінде (мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының ағымдағы деңгейін айқындау үшін) немесе мерзімдік негізде (қызмет алушылардың қанағаттану деңгейінің уақыт бойынша өзгеру үрдістерін өлшеу үшін) жүргізілуі мүмкін, яғни зерттеліп отырған нысанның динамикасын көрсетуге бағытталады.

Қоғамдық мониторингті жүзеге асыру әдістері

Қоғамдық мониторингтің **негізгі** (сандық) әдістеріне мыналар жатады:
- жаппай сауалнама жүргізу
- «электрондық үкімет» порталында онлайн сауалнаманы өткізу

Қоғамдық мониторингтің **қосымша** (сапалық) әдістеріне мыналар жатады:
- жасырын сатып алушы әдісі
- тереңдетілген сұхбат
- фокус-топтар
- кабинеттік зерттеу

Жаппай сауалнама

Жаппай сауалнама офлайн және онлайн тәсілдерімен жүргізіледі және бастапқы социологиялық ақпарат алу әдісі болып табылатын осы Әдістемеге 2-қосымшада белгіленген нысандағы сауалнама толтыру арқылы жүзеге асырылады. Бастапқы социологиялық ақпарат алу мүмкіндігін арттыру және қоғамдық мониторингтің неғұрлым объективті нәтижелерін қамтамасыз ету мақсатында жаппай сауалнама келесі тәсілдердің бірімен жүргізілуі мүмкін: қызмет көрсету орнынан «шығу кезінде», телефон арқылы (қызмет алушылар тізіміне сәйкес жазба түрінде), «қар бүртігі» әдісі бойынша. Сондай-ақ сауалнама парақтарын толтыру үшін қағаз және электрондық тасымалдаушыларды қатар қолдану ұсынылады.

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

«Электрондық үкімет» порталында онлайн сауалнама жүргізу

«Электрондық үкімет» порталында сауалнама онлайн-анкета арқылы жүргізіледі. Егер техникалық ақаулар орын алса немесе «Электрондық үкімет» порталында сауалнама жүргізу мүмкін болмаса, қызмет алушылар арасында қосымша онлайн немесе офлайн форматта сауалнама жүргізуге жол беріледі.

Жасырын сатып алушы әдісі

«Жасырын сатып алушы» (немесе Mystery Shopping) әдісі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын тексерудің ең тиімді тәсілдерінің бірі болып табылады. Бұл әдіс мемлекеттік қызмет көрсетушіге «жасырын сатып алушының» баруы арқылы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін, қажетті құжаттарды жинау процесін және өзге де аспектілерді зерттеу жолымен қолданылады.

«Жасырын сатып алушы» әдісін қолдану барысында мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі мен көрсетілу тәртібі мынадай бағыттар бойынша зерделенеді:

1) қызмет көрсетуші қызметкерлерінен алынған ақпараттың дұрыстығы, толықтығы және өзектілігі;
2) мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарының талаптарын сақтау;
3) қызмет көрсетуші қызметкерлерінің кәсібилігі мен этикалық нормаларды сақтау деңгейі;

4) мемлекеттік қызмет көрсету орнында, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлардың жасалуы;
5) мемлекеттік қызметті алу тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі;
6) жабдықтар мен байланыс құралдарының (компьютерлер, терминалдар, электрондық кезек, интернет жылдамдығы, электрондық деректер базасы және т.б.) жұмыс істеуі;
7) мемлекеттік қызмет алу кезінде туындайтын қосымша шығындар.

«Жасырын сатып алушы» әдісі шеңберінде бірнеше тәсіл қолданылады. Бірінші тәсіл классикалық болып табылады және онда «жасырын сатып алушы» зерттеуді өз бетінше жүргізетін интервьюердің өзі болады.

Екінші тәсілде интервьюер зерттелетін қызметті алу қажет әлеуетті қызмет алушыны іздейді және одан «жасырын сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізуге ауызша келісім алады. Осы тәсіл аясында интервьюер қызмет алушымен бірге зерттелетін қызметті алу процесін басынан аяғына дейін нақты уақыт режимінде, осы Әдістеменің 3-қосымшасына сәйкес бекітілген сауалнама парақтарына сай тіркейді.

Әрбір қызмет түрі бойынша көрсетілетін қызметтің қолданыстағы нысандарына байланысты 1-ден 3-ке дейін «жасырын сатып алушының» қатысуымен зерттеу жүргізілуі мүмкін: электрондық форматта интернет-порталдар арқылы, қағаз түрінде ХҚКО-да (мемлекеттік мекемеде), ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында электрондық форматта, сондай-ақ Тапсырыс берушінің талабы бойынша.

Аталған әдісті қолдану нәтижелері бойынша «жасырын сатып алушының» толтырған «сауалнама парағын» және мемлекеттік қызметті алу процесі бойынша түсініктемелерді қамтитын бару туралы есеп жасалады (3-қосымшаны қараңыз).

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша «жасырын сатып алушының» қорытынды бағасы жеке кестеде көрсетіледі және мемлекеттік қызметтің қорытынды рейтингіне әсер етпейді.

Қорытынды есепте мемлекеттік қызмет көрсету сапасындағы барлық ауытқулар егжей-тегжейлі тіркеледі, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша барлық ұсынымдар, ұсыныстар мен тілектер көрсетіледі. Есепке «жасырын сатып алушы» әдісімен жасалған барулар бойынша фотоесеп қоса беріледі.

Бейнежазба**.** «Жасырын сатып алушы» әдісі бойынша далалық жұмыстар кезінде стандартты емес, даулы және өзге де жағдайлар туындаған кезде бейнежазба жүргізу ұсынылады. Бұл — есептілік үшін дәлелдемелік база және қызмет көрсетушінің жұмысын жетілдіруге бағытталған ұсынымдар әзірлеуге мүмкіндік беретін қосымша тәсіл болып табылады.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбат қызмет алушылар мен қызмет көрсетушілер тарапынан мақсатты аудитория өкілдері мен салалық сарапшылардың пікірлерін алу мақсатында жүргізіледі.

Бұл әдіс проблемалық қызметтер бойынша қолданылады және респонденттің мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы, қолжетімділігі мен рәсімдері критерийлері бойынша ұстанымдарын, сондай-ақ осы көрсеткіштер мен қызметтің өзін жетілдіру жөніндегі нақты ұсыныстарын міндетті түрде қамтуы тиіс. Сұхбат жүргізуге арналған ұсынылған сұрақтар тізбесі осы Әдістеменің 4-қосымшасында айқындалған.

Сұхбат жүргізу барысында респонденттің хабардар етілген келісімімен аудиожазба жүргізілуі тиіс. Тереңдетілген сұхбат аяқталғаннан кейін аудиожазба

транскрипцияланады, ал алынған деректер жаппай сауалнама барысында жиналған ақпаратты толықтыру және талдау үшін пайдаланылады. Тереңдетілген сұхбаттардың нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасына баға қойылмайды.

Фокус-топтар

Осы әдісті қолдануға дейін зерттелетін мемлекеттік қызметті кабинеттік зерттеу шеңберінде алдын ала талдау қажет.

Бұл әдісті пайдалану үшін мемлекеттік қызмет көрсету сапасын талқылау мақсатында 6–12 адамнан тұратын топ жиналады. Әдісті қолдану барысында сұхбат жүргізу процесін бейнежазбаға түсіру қажет.

Фокус-зерттеудің түпкі мақсаты – мемлекеттік қызмет көрсетудің проблемалық тұстарын, олардың себептерін анықтау және көрсетілетін қызметтердің тәртібін жетілдіру бойынша нақты ұсыныстар әзірлеу болып табылады.

Өткізу нәтижелері бойынша фокус-топтың транскрипті жасалуы қажет. Фокус-топ нәтижелері нақты қызметтерді неғұрлым терең талдау үшін пайдаланылады. Фокус-зерттеу нәтижелері бойынша қызмет сапасына баға қойылмайды.

Кабинеттік зерттеулер

Кабинеттік зерттеу (немесе *desk research*) — мемлекеттік қызметтер көрсету саласы туралы қолжетімді көздерден алынған екінші реттік социологиялық ақпаратты жинау, зерделеу, жүйелеу және талдау үдерісі. Бұл деректер алдын ала өңделіп, негізінен ресми және өзге де баспа көздерінде: мерзімді басылымдарда, экономикалық басылымдарда, статистикалық анықтамаларда, ұйымішілік есептерде және т.б. сақталады.

Бұл зерттеу форматы «далалық зерттеу» жүргізбей-ақ, бар екінші реттік ақпаратты зерттеу, талдау және жүйелеу жұмыстарын қамтиды.

Қоғамдық мониторингтің мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес, кабинеттік зерттеулер шеңберінде мынадай жұмыстарды орындау ұсынылады:

1) Мониторинг жүргізілетін мемлекеттік қызметтерді ұсынуға қатысты НҚА-ларды, соның ішінде әрбір қызметті ұсыну стандартын зерделеу;
2) Алдыңғы жылдары жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша есептерді қарастыру;
3) Қызмет көрсетушінің ресми статистикасын негізгі көрсеткіштер бойынша (мониторингтік кезеңде көрсетілген қызметтер саны, бас тартулар саны, шағымдар саны, электронды және қағаз түрінде көрсетілген қызметтердің үлесі және т.б.) талдау;
4) Мемлекеттік қызметті алудан/көрсетуден бас тарту себептерін талдау;
5) Қызмет алушылардың ресми және бейресми (әлеуметтік желілердегі мемлекеттік органдар мен лауазымды тұлғалардың блогтары арқылы және т.б.) түрде қызмет көрсетушіге жіберген шағымдарын, ұсыныстарын және пікірлерін талдау;
6) БАҚ-та (оның ішінде әлеуметтік медиада) проблемалық мәселелер, әкімшілік және өзге де кедергілер бойынша мониторинг жүргізу.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау

Мемлекеттік қызметтерді көрсетушілердің қызмет сапасы 5 балдық шкала бойынша бағаланады:

«5» – «толық қанағаттанамын», «толық келісемін», «өте жақсы»

«4» – «көбіне қанағаттанамын», «көбіне келісемін», «жақсы»

«3» – «көбіне қанағаттанбаймын», «көбіне келіспеймін», «орташа»

«2» – «қанағаттанарлықсыз», «келіспеймін», «нашар»

«1» – «жұмыс жоқ», «өте нашар»

5 балдық бағалау шкаласының түсіндірмесі:

«5» балл – «өте жақсы»: қызмет мерзімінде ешқандай ескертусіз, шығынсыз немесе кедергісіз көрсетілді.

«4» балл – «жақсы»: қызмет аздаған ескертулермен және/немесе шығындармен, және/немесе кедергілермен көрсетілді.

«3» балл – «қанағаттанарлық»: қызмет белгілі бір ескертулермен, шығындармен және кедергілермен көрсетілді.

«2» балл – «қанағаттанарлықсыз»: қызмет көптеген бұзушылықтармен, сыбайлас жемқорлық немесе өзге де кедергілермен көрсетілді.

«1» балл – «жұмыс жоқ»: қызмет көрсетілмеді, себебі оны алуға мүмкіндік бермейтін кедергілер мен шығындар болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын 5 балдық жүйе бойынша бағалау есебі

Есептеу формуласы:

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

мұндағы:

- Q – мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі;
- x1 – «1» бағасының мәні;
- x2 – «2» бағасының мәні;
- x3 – «3» бағасының мәні;
- x4 – «4» бағасының мәні;
- x5 – «5» бағасының мәні;

$n_1 \ldots n_5$ – тиісті бағаны қойған респонденттердің саны. N – осы көрсеткіш бойынша өз бағасын (1-ден 5 баллға дейін) берген жалпы респонденттер саны.

Осы формулаға сәйкес, көрсетілген мемлекеттік қызметтің сапалық бағасы келесі тәсілмен есептеледі: қызмет алушылар саны балдық бағамен көбейтіледі, алынған нәтижелер қосылады және шыққан сан жалпы сауалнамаға қатысқан респонденттер санына бөлінеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 8 негізгі критерий бойынша жүргізіледі, олар өз кезегінде ішкі көрсеткіштерге (подкритерийлерге) бөлінеді. Сонымен қатар, бағалау кезінде қызмет алу нысаны (қағаз түрінде немесе электрондық түрде) және мемлекеттік қызмет алу орны ескеріледі: қызмет көрсетуші фронт-офис (азаматтармен тікелей жұмыс істейтін бөлім), қызмет көрсетуші бэк-офис (ішкі әкімшілік бөлім): мемлекеттік орган, «Мемлекеттік корпорация» КЕАҚ.

Уәкілетті мемлекеттік орган мен «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы, сондай-ақ «электрондық үкімет» порталы арасындағы жауапкершілік аймақтары бойынша жіктеу

Бағаларды және кейіннен баллдарды қызмет көрсетушілер арасында неғұрлым нақты бөлу мақсатында, сауалнама басында қызмет алушыларға қызметтің қандай түрде (қағаз немесе электронды) және қай жерде алынғанын (яғни, мемлекеттік органға, Мемлекеттік корпорацияға немесе өзге фронт-офиске

жүгінген бе, әлде қызметті өздігінен онлайн электрондық ресурстар арқылы алған ба) нақты анықтауға бағытталған бірқатар сұрақтар қойылады.

Одан кейін, сауалнама құралында қызмет алушыларға мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 8 негізгі критерийі бойынша сұрақтар қойылады. Әрбір бағалау критерийінің ішкі көрсеткіштері (подкритерийлері) бар және олар кейіннен негізгі қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарына бөлінеді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ арқылы мемлекеттік қызмет алу кезінде жауапкершілік аймақтары келесідей бөлінеді:

1. ХҚКО-ларға қатысты қосалқы өлшемшарттар келесіні қамтиды:

1.1. Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілік, жеделдік, сыпайылық);
1.2. ХҚКО/көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасу ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, ғимаратқа кіру үшін кедергісіз ортаны қамтамасыз ету (мүгедек адамдар үшін);
1.3. ХҚКО / көрсетілетін қызметті берушінің жұмыс кестесінің ыңғайлылығы және күту аймақтарының жайлылығы;
1.4. Қызмет көрсету тәртібі, оның ішінде қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпараттың болуы және қарапайым изденуі;
1.5. ХҚКО/көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратында бағдарлаудың ыңғайлылығы (қажетті кабинеттерді, қызметкерлерді іздеу);
1.6. Қызметті алу орнында кезекте күту уақытының қолайлылығы;
1.7. Қызмет үшін төлем тәсілінің ыңғайлылығы (егер қызмет ақылы болса);
1.8. Ыңғайлы тілде өтініш беру мүмкіндігін қамтамасыз ету.

2. Мемлекеттік органға қатысты қосалқы өлшемшарттар келесіні қамтиды:

2.1. Бланкілерді, нысандарды және басқа құжаттарды толтыру процесінің қарапайымдылығы, сондай-ақ олардың екі тілде болуы;
2.2. Қажетті құжаттарды жинау рәсімінің ыңғайлылығы/уақыттың қолайлылығы;
2.3. Көрсетілетін қызметті алушылар үшін қызметті алу мерзімдерінің қолайлылығы;
2.4. Қызмет көрсету нәтижесін беру рәсімінің ыңғайлылығы;
2.5. Қызметті алу құнының қолайлылығы (ақылы қызметтер үшін)
2.6. Шағымданудың қарапайым және түсінікті рәсімі, сондай-ақ шағымдану шараларына қанағаттану;
2.7. Көрсетілетін қызметті алушының көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттануы (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т. б. қателер болған жоқ және т. б.)

Мемлекеттік қызметті онлайн түрде өз бетінше алу кезінде, яғни «электрондық үкімет» веб-порталы сияқты электрондық ресурстар арқылы, қызмет көрсетушілер арасындағы жауапкершілік аймақтары келесідей бөлінеді:

1. «Электрондық үкімет» порталына қатысты қосалқы өлшемшарттар мыналарды қамтиды:

1.1. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсінігі;
1.2. Тілді таңдау мүмкіндігі. Қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде ақпарат беру;

1.3. Онлайн қызметтерді алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығы;
1.4. Порталда навигацияның ыңғайлылығы;
1.5. Онлайн-алаңның жұмыс жылдамдығы;
1.6. Құжаттарды порталға жүктеудің қарапайымдылығы, ыңғайлылығы;
1.7. Виртуалды көмекшінің жұмысы, оның ішінде сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы;
1.8. Қызметке ақы төлеу тәсілінің ыңғайлылығы (егер қызмет ақылы болса)

2. Мемлекеттік органға қатысты қосалқы өлшемшарттар мыналарды қамтиды:
2.1. Қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау кезінде артық бюрократияның болмауы (электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау инстанциялар мен кабинеттер бойынша жүрмей өтті);
2.2. Көрсетілетін қызметті алушылар үшін қызмет көрсету мерзімінің қолайлылығы;
2.3. Қызмет құнының қолайлылығы (ақылы қызметтер үшін);
2.4. Кері байланыс сапасы(сұрауға жауаптың толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы).
2.5. Көрсетілетін қызметті алушының қызмет көрсету нәтижесіне қанағаттануы (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т.б. қателер болған жоқ және т. б.).

Мемлекеттік органдардың рейтингтерін қалыптастыру

Мемлекеттік органдардың рейтингтері олардың жауапкершілік аймағына жатқызылған баллдарды бөлу негізінде қалыптастырылады.

Әрбір кестеде рейтингтік шкала жанында тиісті параметр бойынша қанағаттану деңгейі (мысалы, «толық қанағаттанған» респонденттердің үлесі – 5 балл) көрсетіледі – мысал 3. Бұл көрсеткіш (%) рейтингтік шкаламен толық сәйкес келмеуі мүмкін.

1-мысал. Рейтингті қалыптастыру

Я удовлетворен результатом обращения за услугой				
Рейтинг услуг	Код услуги	Наименование государственной услуги	Средний балл "5" балльная шкала	Полностью удовлетворен "5" баллов
36	33	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений	4,58	60,6%
37	37	Выдача разрешения на проезд тяжеловесных ТС	4,57	71,5%
49	19	Согласование проектной документации	4,30	42,0%
50	30	Регистрация иностранцев и лиц без гражданства	4,24	52,7%

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейін айқындау

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейі қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі 8 өлшемшарты бойынша 5 балл қойған қызмет алушылардың пайыздық үлесі негізінде айқындалады, яғни көрсетілген қызметтің сапасына «толық қанағаттанған» қызмет алушылардың үлесі пайызбен есептеледі.

2-мысал. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейін айқындау

Место рейтинга	Наимнование государтсвенного органа	код услуги	Наименование госуадрственной услуги	Совершенно не удовлетворен "1"	Частично не удовлетворен "2"	Удовлетворен "3"	Частично удовлетворен "4"	Полностью удовлетворен "5"	Затрудняюсь ответить	Всего	Средний балл
1	Национальный банк РК	34	Утверждение отчета об итогах размещения акций	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	94,9%	5,1%	100,0%	5,00
2	Комитет национальной безопасности РК	5	Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	93,8%	0,0%	100,0%	4,90
3	Министерство сельского хозяйства РК	20	Изготовление и выдача актов на право частной собственности на земельный участок	0,0%	0,0%	2,8%	13,7%	83,4%	0,0%	100,0%	4,87
4	Министерство иностранный дел РК	14	Оформление загранучреждениями Республики Казахстан документов по выходу из гражданства Республики Казахстан	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	76,9%	11,5%	100,0%	4,86

** Ескерту. Қанағаттану деңгейін есептеу және орташа балды шығару кезінде тек жаппай сауалнама нәтижелеріндегі бағалар қолданылады.*

1.1. Әлеуметтанулық зерттеудің іріктемесі

Әлеуметтанулық зерттеудің іріктемелік жиынтығы 12 673 респондентті құрады.

- Қазақстан Республикасының 20 өңірінде 72 мемлекеттік қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама – 12 516 респондент.
- Тереңдетілген сұхбат – 41 респондент.
- «Жасырын сатып алушы» әдісі – 20 респондент.
- Фокус-топтар – 96 респондент (барлығы 11 фокус-топ өткізілді).

Әрбір қызмет бойынша сауалнамаға қатысқан респонденттердің саны 1-кестеде көрсетілген.

1-кесте. Зерттеу іріктемесі, 2025 жыл

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы 2025 жыл	Сауалнамаға қатысқандар саны			
			Жаппай сауалнама	Тереңдетілген сұхбат	Жасырын сатып алушы	Фокус- топтар
1	МҚІА	Мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді, алғаш рет құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды және мемлекеттік қызметшілерді тестілеу	491	1		
2	БҚЖА	Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау	7	1		
3	ҚНРДА	Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	2	1		
4		Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	41			
5		«Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін немесе исламдық сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру	1			
6	СЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	8	1		
7	ЖАП	Мемлекеттік аудитор сертификатын беру	35	1		
8	Мемкорпорация	Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)	97	1	1	
9		Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру	50	1	1	
10		Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке қатысты бірыңғай мемлекеттік жылжымайтын мүлік	53			

		кадастрының ақпараттық жүйесіне ғимараттар, құрылыстар және (немесе) олардың құрамдас бөліктері бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтерді енгізу, жылжымайтын мүлік объектісінің кадастрлық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру нәтижелері бойынша сәйкестендіру мен техникалық мәліметтер арасындағы алшақтықтар туралы қорытындыны беру				
11	БП	Тұлғаның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасауы туралы мәліметтерді беру	128	1		
12	ҰҚК	Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсатнама (өткел қағазы) беру	76	1		
13		Қазақстан Республикасының аумақтық суларында (теңізінде) және ішкі суларында қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүретін және жүрмейтін (жерүсті және суасты) кемелердің (құралдардың), сондай-ақ мұз үстімен қозғалатын көлік құралдарының шығуына рұқсатнама (өткел қағазы) беру	87			
14	ІІМ	Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктерді беру (құжаттарды алғаш рет ресімдеу)	72	1	1	1
15		Көлік құралдарының жекелеген түрлерін көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша мемлекеттік тіркеу, есепке қою және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу куәліктерін және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру. Автокөлікті тіркеу	31	1	1	1
16	СРИМ	Сарқырама қауіпсіздігі саласында жұмыстар жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау	9			
17		Су тұтыну және су бұрудың меншікті нормаларын келісу	21			
18	ДСМ	Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу, сондай-ақ дәрілік заттың немесе медициналық бұйымның тіркеу досьесіне өзгерістер енгізу	70	1		
19		Фармацевтикалық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	110		1	1

20	СІМ	Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	24			
21		6. Шетелде неке (ерлі-зайыптылық) қиюды мемлекеттік тіркеу	14			
22	МАМ	Теле-, радиоканалдарды есепке қою, қайта есепке алу және отандық теле-, радиоканалға куәлік беру	9	1		
23		Мұрағаттық анықтамалар, мұрағаттық құжаттардың көшірмелері немесе мұрағаттық үзінділер беру	312	1		1
24	ҒЖБМ	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқуға құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	124	1		
25		Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу	187	1		
26	ҚМ	Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінің әскери қызметшілерін қызметтік тұрғын үйге мұқтаждар есебіне қою	414	1	1	
27		Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)	396	1		
28	ОАМ	Балаларды асырап алу жөніндегі агенттікті аккредиттеу немесе аккредиттеу мерзімін ұзарту	2	1		
29		Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, рухани білім беру саласында, сондай-ақ кәмелетке толмағандарға арналған білім беру-сауықтыру қызметі саласында білім беру қызметін жүзеге асыруға лицензия (лицензия және/немесе лицензияға қосымша) беру	81			
30	ӨҚМ	Құрылысы жоспарланған нысандардың жобаларына кешенді ведомствоаралық сараптама жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредиттеу	38	1		
31		2. Бір мың текше метрден асатын көлемде барлау учаскесінде тау жынысын және (немесе) топырақты қазып алу және (немесе) жылжытуға рұқсат беру	1			
32	АШМ	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалау негізінде әкелінетін (тасымалданатын)	10	1		

		объектілердің экспортын, импортын және транзитін жүзеге асыруға рұқсат беру				
33		2. Ауыл шаруашылығы өсімдіктерін шаруашылыққа пайдалы қасиеттері бойынша мемлекеттік сынақтан өткізу	6			
34	КМ	3. Кемелерді теңіз кемелерінің Мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу	3	1		
35		4. Әуе кемесінің экипаж мүшесінің куәлігін беру	23	1		
36	СИМ	Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	76			
37		2. Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығына мүше елдерде әзірленіп, аттестатталған өлшеу әдістемесін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшеулер жүйесінің тізілімінде тіркеу	3			
38	ТСМ	3. Ойын автоматтары залы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	1		1	
39		4. «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері» спорттық атағын беру	10			1
40	ЕХӘҚМ	«Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған, бұрын «Батыр ана» атағын алған немесе «Ана даңқы» ордендерінің I және II дәрежелерімен марапатталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	152	1		1
41		2. Көп балалы отбасына жәрдемақы тағайындау	213	1	1	
42	ҚаржыМин	3. Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке қою және есептен шығару	164	1	1	
43		4. Қосылған құн салығын (ҚҚС) бюджеттен қайтару	96		1	
44		5. Салықтар, бюджетке төлемдер, өсімпұлдар мен айыппұлдар бойынша есепке алу және қайтару операцияларын жүргізу	753	1	1	
45	ЖИЦДМ	Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіретін немесе құрамдас бөлігі болып табылатындарын импорттауға лицензия беру	187	1		1
46		2. Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	6		1	

47	ТЖМ	Қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздігі декларациясын тіркеу	47	1		
48		2. Ұйымдарда, елді мекендерде және объектілерде апаттық-құтқару жұмыстарын жүргізуге, сондай-ақ қауіпті өндірістік объектілерді салуға, кеңейтуге, реконструкциялауға, жаңғыртуға, консервациялауға және жоюға арналған жобалау құжаттамасын келісу	66			
49	ЭМ	Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы (Жер қойнауын пайдалану құқығының (жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлестің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы)	21	1		
50		2. Электр және жылу энергиясын өндіру, беру жөніндегі ұйымдардың басшылары мен мамандарының электр қондырғыларын пайдаланудың техникалық жағдайы мен қауіпсіздігін бақылау мақсатында электр және жылу энергиясын техникалық пайдалану қағидалары мен еңбекті қорғау қағидалары жөніндегі білімін біліктілік тұрғысынан тексеру	382	1	1	
51	ЭТРМ	1-санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат беру	180	1		
52		2. Жабайы тірі жануарларды, жекелеген жабайы өсетін өсімдіктер мен жабайы өсетін дәрілік шикізатты экспорттауға лицензия беру	9			
53	ӘМ	3. Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер тұлғаларды аттестаттау	40	1		
54	ҰБ	Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарын тізілімге енгізу	9	1	1	
55	СА	2. Сот органдарынан шыққан ресми құжаттарды апостильдеу	69			
56	ЖСҚ Аппараты	Қазақстан Республикасының Жоғары Сот кеңесі жанындағы Әділет академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	70			
57	ҰЭМ	2. Кредиттер/қаржылық лизинг	10			

		бойынша кепілдіктер беру				
58	ЖАО (ДСМ)	Санаторий-курорттық емделуге мұқтаждық туралы қорытынды беру	439	1	1	1
59		2. Бірінші медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу	840	1	1	
60		3. Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, арнайы емдік өнімдерді және медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру	518	1	1	1
61	ЖАО (ОАМ)	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтануды ұсыну	501		1	1
62	ЖАО (ӨҚМ)	2. Іздеушілік (старательдік) қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	52		1	
63		3. Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды игеруге (құрылысына) рұқсат беру	6			
64		4. Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай беру / мекенжайды жою	990			
65	ЖАО (ЕХӘҚМ)	Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	567			
66		2. Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	704	1		
67		3. Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе оны ұзарту	338			1
68		4. Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және оны ұзарту	846		1	
69	ЖАО (АШМ)	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру	295			
70	ЖАО (КМ)	2. Қалалық (ауылдық), қала маңындағы және аудан ішіндегі тұрақты жолаушылар мен багажды автомобиль көлігімен тасымалдау бағыттары мен қозғалыс кестелерін бекіту	7	1		
71	ЖАО (ТСМ)	Спорттық разрядтарды беру: жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы	348	1		
72	ЖАО (ЭТРМ)	2. Жануарлар дүниесін пайдалану құқығына рұқсат беру	468	1		
Барлығы:			**12516**	**41**	**20**	**96**
Жиыны:			**12 673**			

2. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг 72 таңдап алынған қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізуді, қосымша (тереңдетілген) зерттеу әдістерін және 362 қызмет бойынша онлайн-сауалнама жүргізуді қамтыды.

Жаппай сауалнамаға сауалнама парақтарын толтыру арқылы 12 516 қызмет алушы қатысты. Жағдайды неғұрлым жан-жақты зерделеу мақсатында 41 тереңдетілген сұхбат, 11 фокус-топ (96 адам қамтылды) және 20 мемлекеттік қызмет көрсету сапасына тексеру «жасырын сатып алушы» әдісімен жүргізілді. Оларды ескере отырып, жалпы сауалнамаға қатысушылар саны 12 673 адамды құрады.

«Электрондық үкімет» порталында онлайн-сауалнама арқылы 7 775 адам қамтылды.

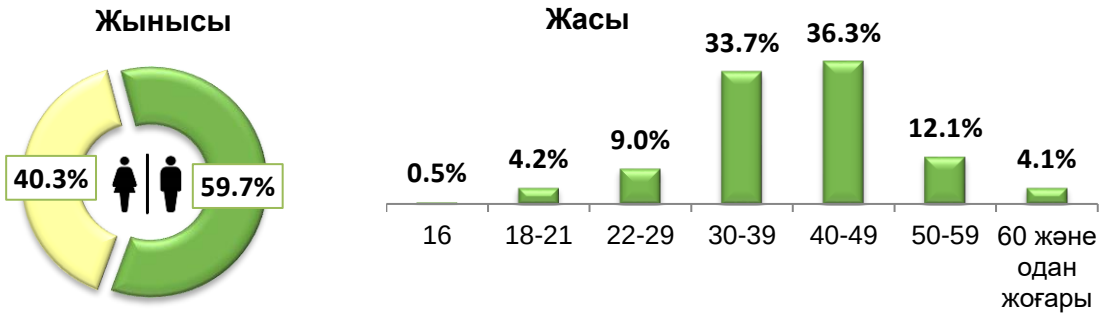
Осылайша, ағымдағы жылы мониторингке қатысқан азаматтардың жалпы саны 20 448 адамды құрады.

2.1. Әлеуметтік-демографиялық блокқа талдау

Зерттеуге ағымдағы жылы мақсатты мемлекеттік қызметтерді алған азаматтардың 59,7%-ер адамдар, 40,3%-әйел адамдар құрады.

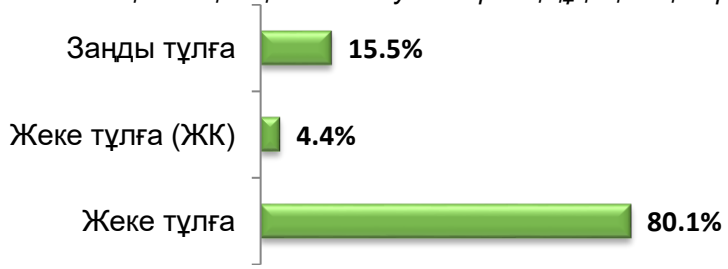
Жас санаттары 16 жастан бастап қамтылған. Айта кету керек, 16 жастағы респонденттердің пікірі тек бір қызмет бойынша — *«Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктер беру»* қызметіне қатысты зерттелді, өйткені алғаш рет құжат ресімдеу тәжірибесін талдау қажет болды. Қызмет алушылардың жас ерекшеліктері көбінесе 30-39 жас (33,8%) және 40-49 жас (36,3%) аралығында шоғырланған.

1-2 диаграммалар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың жыныстық-жастық құрылымы



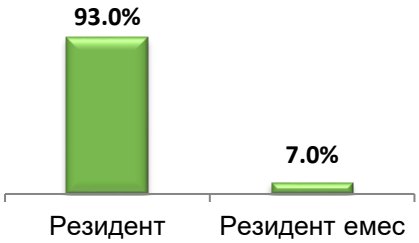
Респонденттердің көпшілігі мемлекеттік қызметтерді жеке тұлға ретінде (80,1%), оның ішінде жеке кәсіпкер ретінде (4,4%) алған. Заңды тұлға мәртебесіне ие қызмет алушылардың үлесі 15,5% болды.

3-диаграмма. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың құқықтық мәртебесі



Қызмет алушылардың басым бөлігі резиденттер (93,0%) болып табылады: олардың ішінде 92,1% – Қазақстан Республикасының азаматтары, ал 0,9% – ықтиярхаты барлар. Мониторингке қатысушылардың 7,0% мемлекеттік қызметтерді резидент емес ретінде алған.

4-диаграмма. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың салықтық мәртебесі



Сауалнамаға қатысқан азаматтардың оннан бірі физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет ететін, яғни мүгедектігі бар адамдар болып табылады.

5-диаграмма. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың қосымша қажеттіліктері



Зерттеу Қазақстан Республикасының барлық әкімшілік-аумақтық бірліктерін қамтыды: республикалық маңызы бар 3 қала (Астана, Алматы, Шымкент) және 17 облыс.

2-кесте. Жаппай сауалнама географиясы

ҚР өңірі	**Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың саны**	**Жалпы іріктемедегі қызмет алушылардың үлесі**
Астана	867	6,9%
Алматы	1 318	10,5%
Шымкент	655	5,2%
Алматы облысы	539	4,3%
Ақтөбе облысы	589	4,7%
Атырау облысы	916	7,3%
Ақмола облысы	431	3,4%
Батыс Қазақстан облысы	273	2,2%
Шығыс Қазақстан облысы	908	7,3%
Жамбыл облысы	565	4,5%
Қарағанды облысы	640	5,1%
Қостанай облысы	680	5,4%
Қызылорда облысы	554	4,4%
Маңғыстау облысы	422	3,4%
Солтүстік Қазақстан облысы	479	3,8%
Павлодар облысы	724	5,8%

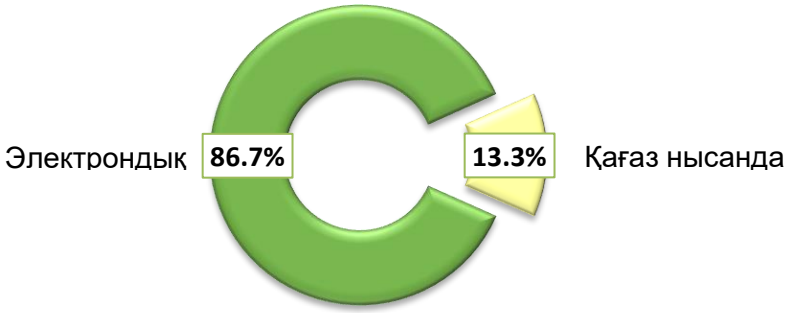
Түркістан облысы	330	2,6%
Абай облысы	538	4,3%
Жетісу облысы	776	6,2%
Ұлытау облысы	312	2,5%
Барлығы	**12 516**	**100%**

Іріктемеге енген респонденттер 2025 жылғы қызмет алушылар тізімінен кездейсоқ таңдау әдісімен анықталды. Әрбір әкімшілік-аумақтық бірліктен сауалнамаға қатысқандардың үлесі өңір халқының республика халқының жалпы санындағы үлесіне сәйкес келеді.

2.2. Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер

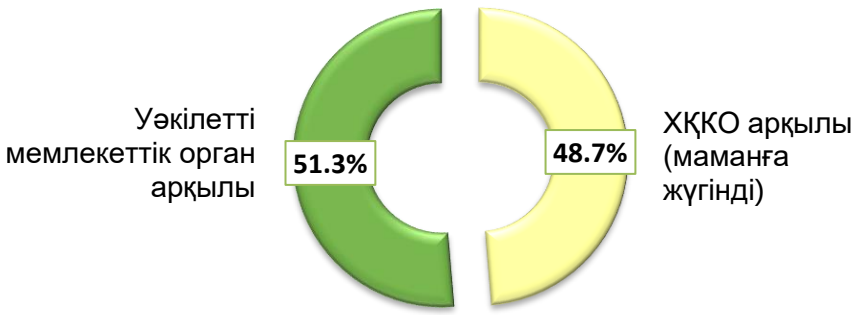
Жүргізілген мониторингтің қорытындысы бойынша, зерттелген мемлекеттік қызметтердің басым бөлігін респонденттер электрондық форматта (86,7%) алған. Өткен жылмен салыстырғанда электрондық қызметтердің үлесі 8,0%-ке артты. Қызметтердің қағаз түрінде көрсетілген үлесі 13,3% сауалнамаға қатысқан азаматтарды құрады.

6-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны



Қызметтерді қағаз түрінде алған респонденттердің 51,3% уәкілетті мемлекеттік органға, ал 48,7% халыққа қызмет көрсету орталықтарына (ХҚКО) жүгінген.

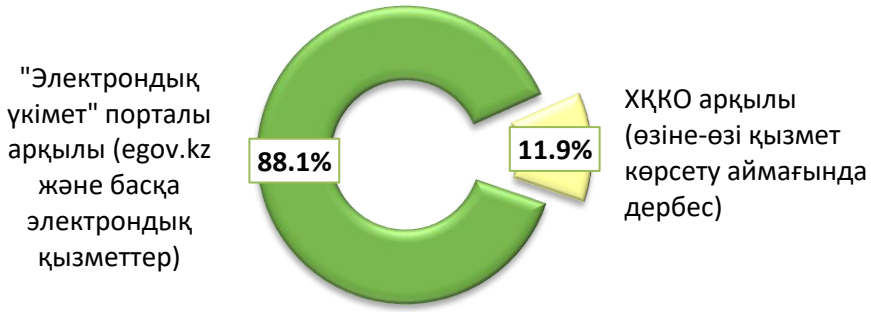
7-диаграмма. Мемлекеттік қызметті қағаз түрінде алу тәсілдері



Мемлекеттік қызметтерді электрондық түрде алған азаматтар негізінен «электрондық үкімет» порталы мен өзге де электрондық сервистерді пайдаланған.

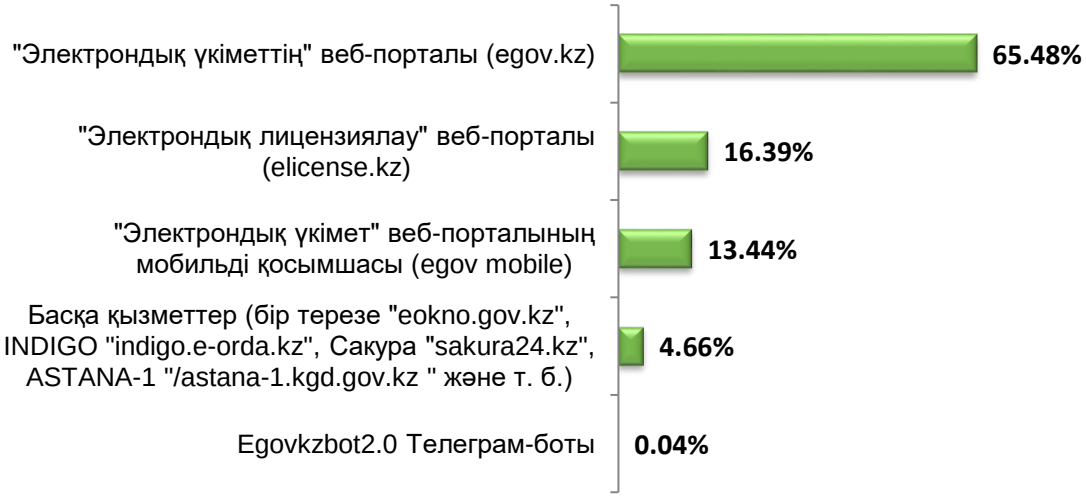
Қызмет алушылардың шамамен 12%-ы ХҚКО-ларда орналасқан өзіне-өзі қызмет көрсету аймағын пайдалануды жөн көрген.

8-диаграмма. Мемлекеттік қызметті электрондық түрде алу тәсілдері



Сауалнамаға қатысқан азаматтардың көпшілігі өздеріне қажетті мемлекеттік қызметтерді «электрондық үкімет» порталынан (65,46%) алған. Едәуір сирек олар «электрондық лицензиялау» порталын және «электрондық үкімет» порталының мобильді қосымшасын пайдаланған (тиісінше 16,39% және 13,45%). Респонденттердің шамамен 5% мемлекеттік қызметтерді басқа сервистер арқылы алған, атап айтқанда: Бірыңғай терезе – «eokno.gov.kz», INDIGO – «indigo.e-orda.kz», SAKURA – «sakura24.kz», ASTANA-1 – «astana-1.kgd.gov.kz». Мониторингке қатысушылардың 0,04% - Telegram-бот EgovKzBot2.0 арқылы қызмет алған.

9-диаграмма. Респонденттер мемлекеттік қызметтерді алу үшін пайдаланған онлайн-платформалар



Электрондық платформаларға кіру немесе тіркелу кезінде респонденттер көбінесе ЭЦҚ-ны (64,2%) пайдаланған. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың шамамен 30%-ы жүйеге кіруді логин мен пароль арқылы жүзеге асырған. Ең сирек қолданылған тәсілдер — қашықтан тұтынушыны сәйкестендіру технологиясы (Digital ID) және QR-кодты пайдалану болған (6,0%).

10-диаграмма. Порталға/онлайн-платформаға кіру немесе тіркелу тәсілдері



Респонденттер өздеріне көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау кезінде қолданылған нысаналы критерийлер төменде егжей-тегжейлі қарастырылады. Қызметті алу түріне (қағаз немесе электрондық формат) қарамастан, сауалнамаға қатысушылар келесі сапа критерийлері бойынша баға берген: «ақпарат және коммуникация», «қолжетімділік пен қолайлылық», «рәсім», «мерзімдер», «шығындар», «кері байланыс», «нәтиже». Бұдан бөлек, қағаз форматындағы қызметтер үшін — «қызметкерлер», ал электрондық қызметтер үшін — «виртуалды көмекші» критерийі енгізілді.

Бағалау 5 балдық шкала бойынша жүргізілді: 1 балл – өте нашар (мүлдем қанағаттанбаймын, жұмыс жүргізілмеген), 5 балл – өте жақсы (толық қанағаттанамын, жұмыс өте жақсы орындалған).

Алынған бағаларды интерпретациялау үшін келесі бағалау шкаласы қолданылды:

- 4,80 – 5,00 балл – жоғары баға;
- 4,50 – 4,79 балл – ортадан жоғары баға;
- 4,00 – 4,49 балл – орташа баға;
- 3,00 – 3,99 балл – ортадан төмен баға;
- 2,99 балл және одан төмен – қанағаттанарлықсыз баға.

Жалпы алғанда, қызметті алу форматы қанағаттану деңгейінің жалпы көрсеткіштеріне айтарлықтай әсер етпеді, өйткені әр формат бойынша қызмет көрсету сапасының орташа бағалары шамалас болды: қағаз түрінде – 4,85 балл (толық қанағаттанғандардың үлесі – 86,7%), электрондық түрде – 4,81 балл (85,0%).

Қағаз форматындағы қызметтердің дерлік барлық критерийлері жоғары деңгейде бағаланған. Бірақ «Кері байланыс» критерийінің бағасы «ортадан жоғары деңгейге» сәйкес келеді. Электрондық форматтағы қызметтер бойынша респонденттер «қолжетімділік пен қолайлылық», «Виртуалды көмекші» және «Кері байланыс» критерийлерін ортадан жоғары деңгейде бағалаған.

АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ

«Ақпарат және коммуникация» нысаналы критерийі жоғары бағаланған. Екі формат бойынша орташа балл 4,87, ал толық қанағаттанғандардың үлесі 89,2% болды. Бұл көрсеткіш қағаз түрінде де, электрондық түрде де қызмет алған респонденттер арасында бірдей – екі жағдайда да 4,87 балл. Толық қанағаттанғандардың үлесі тиісінше 89,1% және 89,2% құрады.

Қағаз форматында қызмет көрсету сапасы төрт қосымша критерий бойынша бағаланды. Сауалнама қорытындысы бойынша, олардың барлығы қызмет алушылар тарапынан жоғары бағаланды. Респонденттер өтініш беру тілін еркін таңдау мүмкіндігін (4,92 балл) және толтыруға ыңғайлы бланк пішімін (4,91 балл) ерекше атап өтті. Сонымен қатар, қызмет алушыларға ғимарат ішінде бағдарлану,

қажетті қызметкерлерді табу (4,84 балл) және қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар туралы ақпаратты алу (4,83 балл) оңай болды.

Электрондық форматта қызмет алғандар екі қосымша критерий бойынша бағалау жүргізді. Қағаз форматындағыдай, бұл көрсеткіштер де жоғары деңгейде болды: қазақ және орыс тілдерінде ақпараттың толық ұсынылуы – 4,92 балл,порталда көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпараттың түсініктілігі – 4,82 балл.

2.1-кесте. Ұпайларды бөлу

Қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қағаз түрі				
Қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі жөніндегі ақпаратты табу маған оңай болды	4,83	**4,87**	85,7%	**89,1%**
Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу маған қиындық тудырмады	4,84		86,2%	
Өтініш беру тілін еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,92		92,9%	
Толтыруға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, олардың қазақ және орыс тілдеріндегі үлгілері бар еді	4,91		91,6%	
Электрондық түрі				
Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,82	**4,87**	85,0%	**89,2%**
Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде ұсынылған	4,92		93,5%	
ОРТАША БАЛЛ		**4,87**	**89,2%**	

ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ

Қызметтердің қолжетімділігі мен қолайлылығын мониторингке қатысушылар 4,79 балл деңгейінде бағалады, бұл көрсеткіш «ортадан жоғары» бағалау деңгейіне сәйкес келеді. Қағаз форматында екі қосалқы критерий бойынша бағалау жүргізілді. Екеуі де 4,83 баллмен жоғары деңгейде бағаланды.

Электрондық форматтағы қызмет көрсету сапасы «ортадан жоғары» деңгейіне (4,75 балл) сәйкес келді. Бұл респонденттердің порталда әрдайым оңай бағдарлана алмауына және қажетті ақпаратты іздеу кезінде белгілі бір қиындықтардың болуына (4,79 балл), сондай-ақ онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығының кейде олардың күткен деңгейіне сай болмауына (4,67 балл) байланысты.

2.2-кесте. Ұпайларды бөлу

Қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қағаз түрі				
Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз қолжетімділік қамтамасыз етілген	4,83	**4,83**	85,5%	**85,9%**
Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы және күту аймағы жайлы	4,83		86,2%	
Электрондық түрі				
Онлайн қызмет алу үшін порталға тіркелу кезінде ешқандай қиындық болған жоқ	4,80	**4,75**	84,4%	**80,7%**
Порталда бағдарлану және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,79		83,0%	
Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы	4,67		74,7%	
ОРТАША БАЛЛ		**4,79**	**83,3%**	

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР

Жоғарыда айтылғандай, қызметкерлердің жұмысы тек қызметті қағаз түрінде алған респонденттер тарапынан бағаланды. Респонденттер олардың тұтынушыға бағытталғандығын, яғни құзыреттілігін, жеделдігін және сыпайылығын бағалады. Төмендегі кестеден байқағандай, мониторингке қатысушылар өздеріне мемлекеттік қызмет көрсеткен қызметкерлердің жұмысына жалпы алғанда риза — орташа баға 4,93 баллды құрады.

2.3-кесте. Ұпайларды бөлу

Қағаз түрінде көрсетілетін қызмет сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілік, жеделдік, сыпайылық)	4,82	**4,82**	85,4%	**85,4%**

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ

«Виртуалды көмекші» критерийі өз кезегінде тек электрондық форматтағы қызметтерге қатысты бағаланды. Жалпы орташа баға 4,64 баллды құрап, «ортадан жоғары» деңгейіне сәйкес келді. Айта кетерлігі, бұл көрсеткіш — барлық бағаланған критерийлер арасындағы ең төменгі баға. Екі қосалқы критерийдің бағалары да шамалас болды — тиісінше 4,65 және 4,63 балл. Қызмет алушылардың пікірінше, виртуалды көмекшінің ақпараттың толықтығы мен сұрауға жауап беру жылдамдығы әрдайым олардың күткен деңгейіне сәйкес бола бермеген.

2.4-кесте. Ұпайларды бөлу

Электрондық түрде көрсетілетін қызмет сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Сұрауыңызға берілген жауаптың толықтығы (сұрау бойынша толық әрі жан-жақты ақпарат алынды)	4,65	**4,64**	76,5%	**74,9%**
Сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,63		73,4%	

РӘСІМ

Қызметтерді алу рәсімінің сапасы жоғары бағаланды — орташа баға 4,87 балл, ал толық қанағаттанғандардың үлесі 88,5% болды. Мониторингке қатысушылар қызмет алу рәсімін қағаз форматында электрондық форматқа қарағанда сәл жоғарырақ бағалады (4,89 және 4,84 балл тиісінше).

Қағаз форматында қажетті құжаттарды жинау процесі респонденттер үшін айтарлықтай қиындық туғызбаған және көп уақыт алмаған (4,86 балл), ал қызмет нәтижесін алу рәсімі көпшілік үшін ыңғайлы болған (4,92 балл).

Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі де респонденттердің басым бөлігі үшін инстанциялар мен кабинеттерді аралауды қажет етпеген (4,88 балл). Дегенмен, қажетті құжаттарды Порталға жүктеу сапасы сәл төменірек — 4,80 балл деп бағаланды, өйткені кейбір респонденттер бұл процесте қиындықтарға тап болған.Мұндай қиындықтардың басым бөлігі онлайн-платформаның төмен жылдамдығына байланысты болғанын жоғарыда атап өтуге болады.

2.5-кесте. Ұпайларды бөлу

Қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қағаз түрі				
Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақытты алған жоқ	4,86	**4,89**	87,6%	**90,0%**
Нәтижені беру рәсімі мен үшін ыңғайлы болды	4,92		92,4%	
Электрондық түрі				
Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралауды қажет етпеді	4,88	**4,84**	89,4%	**87,0%**
Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу кезінде қиындықтарға тап болмадым	4,80		84,6%	
ОРТАША БАЛЛ		**4,87**	**88,5%**	

МЕРЗІМ

Қызмет көрсету мерзіміне қанағаттану деңгейі қызмет көрсету форматына байланысты емес — сауалнамаға қатысушылар бұл критерийді қағаз және

электрондық форматтарда бірдей деңгейде бағалады (екеуінде де 4,83 балл). Толық қанағаттанғандардың үлесі тиісінше 85,8% және 85,6% болды.Қағаз форматында қызмет алған респонденттердің басым бөлігін қызмет көрсету орнында күту уақыты (4,82 балл) да, қызметті алу үшін қажетті мерзім (4,83 балл) де қанағаттандырған. Электрондық қызметтерді пайдаланған азаматтар да қажетті мерзімнің қолайлылығын 4,83 балл деңгейінде бағалаған.

Сирек жағдайларда респонденттер қызмет көрсету мерзімдерінің сақталмауы туралы хабарлаған. Бұл мәселе «2.2.1. Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократизм және қағазбастылық» бөлімінде қарастырылады.

2.6-кесте. Ұпайларды бөлу

Қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қағаз түрі				
Қызметті алу үшін қажетті қолайлы мерзім	4,83	**4,83**	86,1%	**85,8%**
Қызмет көрсету орнында қолайлы күту уақыты	4,82		85,6%	
Электрондық түрі				
Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,83	**4,83**	85,6%	**85,6%**
ОРТАША БАЛЛ		**4,83**	**85,7%**	

ШЫҒЫНДАР

«Шығындар» критерийі бойынша орташа баға 4,93 баллды құрады (жоғары көрсеткіш). Қызметті қағаз немесе электрондық форматта алған азаматтардың шығындары арасында айтарлықтай айырмашылық байқалмады — бағалар тиісінше 4,95 және 4,91 балл болды. Екі жағдайда да респонденттердің басым бөлігі төлем тәсіліне (4,99 және 4,95 балл) қанағаттанған. Төлем сомасы да қызмет алушылардың едәуір бөлігін қанағаттандырған (4,91 және 4,87 балл).

Қызмет алу кезінде қосымша шығындарға 4,5% респондент тап болған. Көбінесе бұлар көлік шығындары (77,1%), ақылы анықтамалар (44,9%) және ксерокөшірме жасауға кеткен шығындар (43,1%) болды. Дегенмен, көп жағдайда бұл шығындар қолайлы деңгейде болып, айтарлықтай қиындық туғызбаған.

2.7-кесте. Ұпайларды бөлу

Қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қағаз түрі				
Төлем сомасы қолайлы болды	4,91	**4,95**	92,1%	**95,4%**
Төлем тәсілі ыңғайлы болды	4,99		98,7%	
Электрондық түрі				
Төлем сомасы қолайлы болды	4,87	**4,91**	90,2%	**92,5%**
Төлем тәсілі ыңғайлы болды	4,95		94,7%	
ОРТАША БАЛЛ		**4,93**	**94,0%**	

КЕРІ БАЙЛАНЫС

«Кері байланыс» критерийі тек қызмет сапасына шағым жасаған қызмет алушылардың жауаптары ескерілген жағдайда есепке алынды. Сауалнамаға қатысқан респонденттердің басым бөлігі өздеріне көрсетілген қызметтердің сапасына қанағаттанған. Шағыммен жүгінгендердің үлесі бар болғаны 1,5% болды.

Шағым берген респонденттер қағаз түрінде де (4,58 балл), электрондық форматта да (4,76 балл) кері байланысты «ортадан жоғары» деңгейде бағалады. Бұл — қағаз форматында электрондыққа қарағанда төмен бағаланған жалғыз критерий.

Қағаз форматында қызмет алғандардың көбін шағымға жауап алу мерзімі қанағаттандырмаған (4,44 балл – орташа деңгей),ал шағым бойынша қабылданған шаралардың сапасы сәл жоғарырақ бағаланған (4,71 балл).

Электрондық форматта жауап беру жылдамдығы мен қабылданған шаралардың сапасы жоғарырақ бағаланды — тиісінше 4,77 және 4,74 балл.

2.8-кесте. Ұпайларды бөлу

Қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қағаз түрі				
Шағымыма қысқа мерзім ішінде жауап алдым	4,44	**4,58**	66,7%	**71,6%**
Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,71		76,5%	
Электрондық түрі				
Шағымыма қысқа мерзім ішінде жауап алдым	4,77	**4,76**	81,5%	**78,7%**
Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,74		76,0%	
ОРТАША БАЛЛ		**4,67**	**75,2%**	

НӘТИЖЕ

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесіне сауалнамаға қатысушылардың басым бөлігі қанағаттанған. Жалпы орташа баға 4,90 баллды құрап, жоғары көрсеткішке сәйкес келеді. Қызмет көрсету форматы респонденттердің қанағаттану деңгейіне айтарлықтай әсер етпеді — бағалар дерлік бірдей болды (4,89 және 4,91 балл тиісінше).

2.9-кесте. Ұпайларды бөлу

Қағаз түрінде қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қосалқы критерийлер	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
Қағаз түрі				
Мен көрсетілген қызметтің нәтижесіне қанағаттанамын (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,89	**4,89**	90,3%	**90,3%**
Электрондық түрі				

Мен көрсетілген қызметтің нәтижесіне қанағаттанамын (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,91	**4,91**	91,5%	**91,5%**
ОРТАША БАЛЛ		**4,90**		**90,9%**

Осылайша, респонденттер мемлекеттік қызметтерді алу барысында кейбір қиындықтарға тап болғанына қарамастан, бұл жағдай түпкі нәтижеге әсер еткен жоқ, және қызмет алушылардың басым бөлігі көрсетілген қызметтің нәтижесіне риза болды.

2.2.2. 72 мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауға арналған қоғамдық мониторингтің нәтижелері

Жоғарыда атап өтілгендей, зерттеу барысында Қазақстан Республикасының барлық өңірлерін қамтыған 72 таңдап алынған мемлекеттік қызмет бойынша қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы жүргізілді. Сауалнама 54 орталық мемлекеттік орган, 15 жергілікті атқарушы орган және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ ұсынған 3 қызмет бойынша өткізілді.

Барлық нысаналы қызметтер бойынша орташа баға 4,80 баллды құрады, бұл жоғары деңгейге сәйкес келеді (толық қанағаттанғандардың үлесі – 83,0%). Өткен жылмен салыстырғанда, қызмет көрсету сапасының бағасы 0,05 баллға, ал қанағаттану көрсеткіші 5,0%-ға артқан.

Мониторинг нәтижелері бойынша ең жоғары бағаланған мемлекеттік қызметтер: «Сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін немесе исламдық сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін «жалпы сақтандыру» саласы бойынша жүзеге асыруға лицензия беру» (5,00 балл, 100,0%), «Бала асырап алу жөніндегі агенттікті аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту» (5,00 балл, 100,0%), «Қазақстан Республикасы Жоғары Сот Кеңесі жанындағы Әділет академиясына оқуға құжаттар қабылдау» (5,00 балл, 99,6%), «Қазақстан Республикасының Қарулы Күштеріндегі әскери қызметшілерді қызметтік тұрғын үйге мұқтаж ретінде есепке қою» (5,00 балл, 99,5%).

Жоғарыға жуық балл көрсеткіштері мынадай қызметтер бойынша тіркелген: «Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу және тіркеу деректеріне өзгерістер енгізу» (4,99 балл, 98,9%), «Су тұтыну мен су бұрудың меншікті нормаларын келісу» (4,98 балл, 97,9%), «Шетелде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу» (4,97 балл, 96,8%), «Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)» (4,97 балл, 97,0%), «Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)» (4,96 балл, 97,4%), «Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесіне кірмейтін статистикалық ақпаратты ұсыну» (4,96 балл, 96,4%), «Фармацевтикалық қызметпен айналысуға лицензия беру» (4,95 балл, 95,0%).

Ең төмен бағаланған мемлекеттік қызметтер: «Барлау учаскесінде көлемі бір мың текше метрден асатын тау массасын алу және (немесе) топырақты жылжытуға рұқсат беру» (3,97 балл, 30,0%), «I санаттағы объектілер үшін экологиялық әсер етуге рұқсат беру» (4,34 балл, 54,9%), «Қауіпті өндірістік объектілерді салу, кеңейту, қайта құру, жаңғырту, сақтау және жою, сондай-ақ ұйымдарда, елді мекендерде және объектілерде авариялық-құтқару жұмыстарын жүргізу жөніндегі жобалау құжаттамасын келісу» (4,36 балл, 48,9%). 3-кестеде барлық нысаналы мемлекеттік қызметтер бойынша ақпарат берілген.

3-кесте. Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс (МӘТ) аясындағы қоғамдық мониторингтің нәтижелері

№	**Қызметтің атауы**	**Мемлекеттік орган**	**Жалпы балл**	**Толық қанағаттану көрсеткіші** (критерийді 5 баллға бағалаған респонденттердің үлесі)
1	Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін немесе исламдық сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	ҚНРДА	**5,00**	100,0%
2	Бала асырап алу жөніндегі агенттікті аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту	ОАМ	**5,00**	100,0%
3	Қазақстан Республикасы Жоғары Сот Кеңесі жанындағы Әділет академиясына оқуға құжаттар қабылдау	ЖСҚА	**5,00**	99,6%
4	Қазақстан Республикасының Қарулы Күштеріндегі әскери қызметшілерді қызметтік тұрғын үйге мұқтаж ретінде есепке қою	ҚМ	**5,00**	99,5%
5	Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу және тіркеу деректеріне өзгерістер енгізу	ДСМ	**4,99**	98,9%
6	Су тұтыну мен су бұрудың меншікті нормаларын келісу	СРИМ	**4,98**	97,9%
7	Шетелде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу	СІМ	**4,97**	96,8%
8	Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)	ҚМ	**4,97**	97,0%
9	Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)	Мемкорпорация	**4,96**	97,4%
10	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесіне кірмейтін статистикалық ақпаратты ұсыну	СЖРА	**4,96**	96,4%
11	Фармацевтикалық қызметпен айналысуға лицензия беру	ДСМ	**4,95**	95,0%
12	Азаматтың сыбайлас жемқорлық қылмыс жасауы туралы мәліметтерді беру	БП	**4,94**	94,9%
13	Ойын автоматтары залы қызметімен айналысуға лицензия беру	ТСМ	**4,94**	94,4%
14	Мемлекеттік аудитор сертификатын беру	ЖАП	**4,94**	93,9%
15	Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен	ЖАО	**4,93**	93,4%

	қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу			
16	Қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларациясын тіркеу	ТЖМ	**4,92**	92,2%
17	Шекаралық аймаққа кіруге және онда болуға рұқсат беру	ҰҚК	**4,92**	91,6%
18	Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және оны ұзарту	ЖАО	**4,91**	92,1%
19	Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	ҚНРДА	**4,91**	91,5%
20	Салықтарды, бюджетке төлемдерді, өсімпұлдар мен айыппұлдарды есепке алу және қайтару	ҚаржыМин	**4,90**	92,9%
21	Спорттық разрядтар беру: жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы	ЖАО	**4,90**	91,4%
22	Мұрағаттық анықтамалар, мұрағаттық құжаттардың көшірмелері немесе мұрағаттық үзінділер беру	МАМ	**4,90**	90,4%
23	Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу	ҰБ	**4,90**	89,7%
24	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және қабылдау	ҒЖБМ	**4,89**	91,7%
25	Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/жою	ЖАО	**4,89**	91,2%
26	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру	ЖАО	**4,89**	89,7%
27	Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою	СІМ	**4,89**	89,1%
28	Бюджеттен қосылған құн салығын (ҚҚС) қайтару	ҚаржыМин	**4,88**	89,4%
29	Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау	БҚЖА	**4,87**	89,6%
30	Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмек құралдарымен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	ЖАО	**4,87**	89,5%
31	Ауыл шаруашылығы өсімдіктерінің шаруашылыққа пайдалы қасиеттеріне мемлекеттік сынақ жүргізу	АШМ	**4,87**	86,7%
32	Бірінші медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық	ЖАО	**4,86**	90,7%

	ұйымға тіркелу (бекіту)			
33	Спорттық атақтар беру: Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері	ТСМ	**4,85**	86,7%
34	Жаңа құрылған жылжымайтын мүлік объектілеріне сәйкестендіру және техникалық мәліметтерді бірыңғай мемлекеттік жылжымайтын мүлік кадастрының ақпараттық жүйесіне енгізу, объектінің кадастрлық паспорты мен сәйкестендіру және техникалық мәліметтер арасындағы алшақтықтар туралы қорытынды беру	Мемкорпорация	**4,85**	86,2%
35	Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе оны ұзарту	ЖАО	**4,85**	86,0%
36	Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	ЖИЦДМ	**4,85**	85,7%
37	Әуе кемесінің экипаж мүшесінің куәлігін беру	КМ	**4,84**	83,1%
38	Актуарлық қызметпен айналысуға лицензия беру	ҚНРДА	**4,83**	83,3%
39	Мемлекеттік қызметшілерді, әкімшілік мемлекеттік лауазымға үміткерлерді және алғаш рет құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу	МҚІА	**4,82**	89,8%
40	Жабайы тірі жануарларды, жекелеген жабайы өсетін өсімдіктер мен жабайы өсетін дәрілік шикізатты экспорттауға лицензия беру	ЭТРМ	**4,82**	89,3%
41	Жалпы білім беретін мектептердегі жекелеген санаттағы білім алушылар мен тәрбиеленушілерге тегін және жеңілдікпен тамақ беру	ЖАО	**4,81**	83,3%
42	Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру	Мемкорпорация	**4,81**	81,0%
43	Кемелерді Қазақстан Республикасының Мемлекеттік кеме тізіліміне мемлекеттік тіркеу	КМ	**4,81**	80,6%
44	Қазақстан Республикасының аумақтық суларында (теңізінде) және ішкі суларында қазақстандық шағын өздігінен жүретін және өздігінен жүрмейтін (жерүсті және жер асты) кемелерге (құралдарға), сондай-ақ мұз үстімен жүретін көлік құралдарына шығуға рұқсат беру	ҰҚК	**4,80**	82,8%
45	Сот органдарынан шыққан ресми құжаттарға апостиль қою	СА	**4,80**	82,6%
46	Санаторий-курорттық емдеуге мұқтаждық туралы қорытынды беру	ЖАО	**4,80**	82,5%

47	Отандас теле-, радиоканалдарды есепке қою, қайта есепке қою және куәлік беру	МАМ	**4,80**	80,3%
48	Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	СИМ	**4,79**	84,8%
49	Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы (жер қойнауын пайдалану құқығының (үлесінің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы)	ЭМ	**4,79**	80,6%
50	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалау негізінде тасымалданатын (жеткізілетін) объектілерді экспорттауға, импорттауға және транзиттеуге рұқсат беру	АШМ	**4,79**	79,7%
51	Старатшылық қызметпен айналысуға лицензия беру	ЖАО	**4,78**	79,8%
52	Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру	ЖАО	**4,78**	78,2%
53	Қала (ауыл), қала маңы және ауданішілік тұрақты жолаушылар мен багажды автомобиль көлігімен тасымалдау маршруттарын және қозғалыс кестелерін бекіту	ЖАО	**4,75**	75,2%
54	Электр және жылу энергиясын өндіру, беру ұйымдарының басшылары мен мамандарының электр қондырғыларының техникалық жай-күйі мен пайдалану қауіпсіздігін бақылау мақсатында техникалық пайдалану және қауіпсіздік техникасы ережелерін білуіне біліктілік тексеру жүргізу	ЭМ	**4,73**	77,9%
55	Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттау	ӘМ	**4,73**	75,0%
56	Кредиттер/қаржылық лизинг бойынша кепілдіктер беру	ҰЭМ	**4,73**	74,2%
57	Жекелеген санаттағы азаматтарды дәрілік заттармен, арнайы емдік өнімдермен және медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз ету	ЖАО	**4,71**	76,9%
58	Көлік құралдарының жекелеген түрлерін олардың сәйкестендіру нөмірі бойынша мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру (автокөлікті тіркеу)	ІІМ	**4,70**	78,8%

59	Нысандарды салу жобаларына кешенді ведомствоаралық сараптама жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредиттеу	ӨҚМ	**4,70**	71,8%
60	Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдарды және жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіретін немесе оларға орнатылғандарын импорттауға лицензия беру	ЖИЦДМ (бұрынғы ЦДИАӨМ)	**4,66**	77,1%
61	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, рухани білім беру, кәмелетке толмағандарға арналған білім беру-сауықтыру қызметі саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия (және/немесе лицензия қосымшасын) беру	ОАМ	**4,66**	70,4%
62	Қазақстан Республикасы азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктер беру (құжаттарды алғаш рет ресімдеу)	ІІМ	**4,65**	78,3%
63	Пайдалы қазбалар орналасқан аумақтарды игеруге рұқсат беру	ЖАО	**4,63**	65,9%
64	Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығы елдерінде әзірленіп, аттестатталған өлшеу әдістемесін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшемдер жүйесінің тізіліміне тіркеу	СИМ	**4,56**	60,2%
65	Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке қою және есептен шығару	ҚаржыМин	**4,56**	58,4%
66	«Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен марапатталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, сондай-ақ «Ана даңқы» I және II дәрежелі ордендерімен марапатталған көпбалалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	ЕХӘҚМ	**4,55**	60,7%
67	Көпбалалы отбасына жәрдемақы тағайындау	ЕХӘҚМ	**4,52**	60,6%
68	Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу	ҒЖБМ	**4,49**	59,6%
69	Бөгеттердің қауіпсіздігі саласындағы жұмыстарды орындау құқығына ұйымдарды аттестаттау	СРИМ	**4,45**	56,7%
70	Қауіпті өндірістік объектілерді салу, кеңейту, қайта құру, жаңғырту, сақтау және жою, сондай-ақ ұйымдарда, елді мекендерде және объектілерде авариялық-құтқару жұмыстарын жүргізу жөніндегі жобалау құжаттамасын келісу	ТЖМ	**4,36**	48,9%

71	I санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат беру	ЭТРМ	**4,34**	54,9%
72	Көлемі бір мың текше метрден асатын барлау учаскесінде тау массасын алу және (немесе) топырақты жылжытуға рұқсат беру	ӨҚМ	**3,97**	30,0%
ОРТАША КӨРСЕТКІШТЕР			**4,80**	**83,0%**

3-кестеде келтірілген деректерге сәйкес, алғашқы 47 мемлекеттік қызметтің бағалары жоғары деңгейде – 5,00-ден 4,80 баллға дейінгі аралықта орналасқан.

«Ортадан жоғары» деңгейге (4,79–4,50 балл) 48-ден 67-ге дейінгі позицияларда тұрған қызметтер жатады. Орташа бағалар (4,49–4,00 балл) төрт қызмет бойынша тіркелген (68–71-позициялар).

«Ортадан төмен» деңгейде (3,99–3,00 балл) бір ғана қызмет бағаланған – «Көлемі бір мың текше метрден асатын барлау учаскесінде тау массасын алу және (немесе) топырақты жылжытуға рұқсат беру» (3,97 балл, 30,0%).

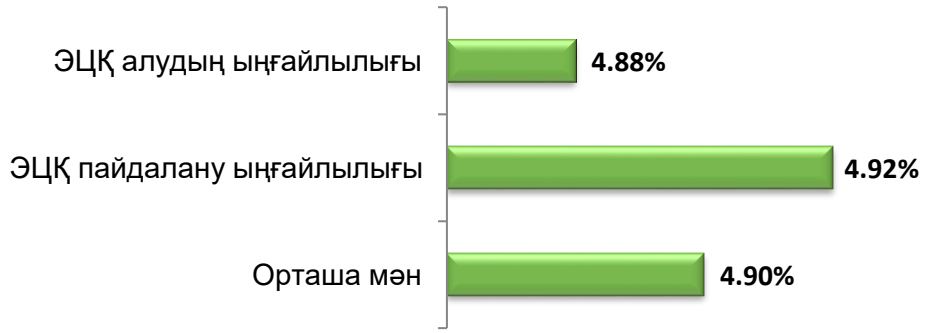
Қанағаттанарлықсыз бағалар (2,99 балл және одан төмен) бұл зерттеу нәтижелері бойынша анықталмаған.

2.3. ЭЦҚ-мен жұмыс істеу бойынша пайдаланушылық тәжірибені бағалау

Бұған дейін атап өтілгендей, мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта алу үшін онлайн-платформаларда авторизацияның ең көп қолданылатын тәсілі — электрондық цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) арқылы кіру, оның үлесі 64,2% құрайды.

ЭЦҚ арқылы авторизациялау тәсіліне қанағаттану деңгейін айқындау мақсатында электрондық форматта қызмет алған респонденттерге қосымша сұрақтар қойылды — оларға ЭЦҚ-ны алу және пайдалану процесінің ыңғайлылығын бағалау ұсынылды. Зерттеу нәтижелері бойынша, қызмет алушылар бұл критерийлерді жоғары деңгейде – **4,90 балл** деп бағалады.

11-диаграмма. Қызмет алушылардың ЭЦҚ алу/пайдалану процесін бағалауы



Процесті бағалауға әсер ететін факторлар мыналар:

- Қызмет алушылардың жасы: респондент жасы ұлғайған сайын бағалау деңгейі төмендейді. Жастар арасында (18–24 жас) көрсеткіш жоғары деңгейде – **4,96 балл**, ал 60 жастан асқан респонденттерде бұл көрсеткіш ортадан жоғары деңгейге – 4,65 баллға сәйкес келеді. Жасқа байланысты бұл айырмашылық екі критерий бойынша да

байқалады: – ЭЦҚ алудың қолайлылығы бойынша бағалар 18–24 жастағыларда – 4,94 балл, ал 60 жастан жоғары қатысушыларда – 4,60 балл; – ЭЦҚ пайдаланудың қолайлылығы бойынша тиісінше 4,98 балл және 4,69 балл. Бұл айырмашылық респонденттердің цифрлық құзыреттер деңгейімен түсіндіріледі: жас ұлғайған сайын технологияларды меңгеру деңгейі төмендейді, соның салдарынан электрондық цифрлық қолтаңбаны (ЭЦҚ) алу және пайдалану аға буын өкілдері үшін белгілі бір қиындықтар туғызады.

- Қызмет алу орны (онлайн-платформа/қызмет көрсету порталы): зерттеу нәтижелері бойынша ең төмен бағалар (орташа және ортадан төмен деңгейлер) 9 қызмет бойынша тіркелген, оның 8-і «Электрондық лицензиялау» порталында немесе өзге ресурстарда көрсетілген**.** Бұл жағдай мемлекеттік қызмет көрсету бойынша ЭЦҚ-ның сыртқы порталдармен біріктірілу деңгейіне байланысты. «Электрондық лицензиялау» порталында қызмет алған респонденттер ЭЦҚ-мен жұмыс істеу процесін төмен бағалаған**,** мұның себебі - elicense.kz порталында тек ЭЦҚ арқылы авторизация жасау мүмкін емес**,** яғни порталда алдын ала тіркелу қажет.
- Қызмет алынған өңір (ХҚКО-дағы өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарында қызмет алғандар арасында): ЭЦҚ алудың қолайлылығы бойынша ең төмен бағалар Ақмола облысында – 4,30 балл**,** және Қызылорда облысында – 4,05 балл деңгейінде тіркелген. Мұның себебі, ЭЦҚ жазу үшін флэш-жинақтаушының (флешка) қажет болуымен немесе Халыққа қызмет көрсету орталығы (ХҚКО) қызметкерлерінен көмек алу процесіндегі кейбір олқылықтармен байланысты болуы мүмкін.

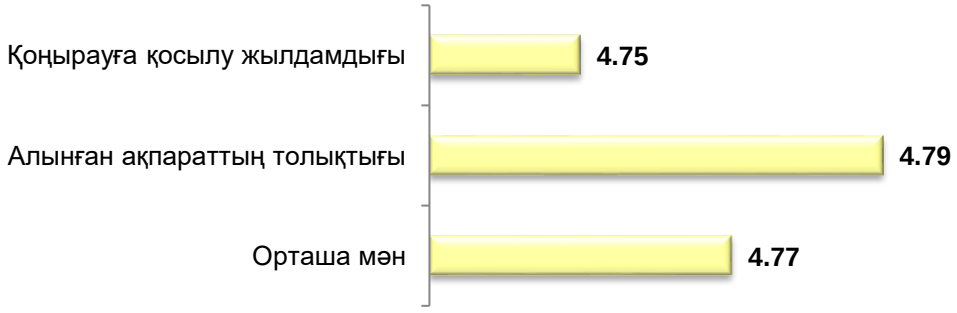
2.4. 1414 Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің тиімділігін бағалау

Мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі туралы ақпарат алу үшін қызмет алушылардың 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгіну мүмкіндігі бар.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша, 8,1% жағдайда (1007 қызмет алушы) респонденттер осы сервиске көмек алу үшін жүгінген. Байланыс орталығының жұмысының сапасы ортадан жоғары деңгейде – 4,77 балл деп бағаланды, ал толық қанағаттану көрсеткіші – 83,7% болды.

Респонденттерге екі критерийді бағалау ұсынылды: қоңырау шалу жылдамдығы – 4,75 балл (қанағаттану деңгейі – 81,6%); алынған ақпараттың толықтығы – 4,79 балл (қанағаттану деңгейі – 86,1%).

12-диаграмма. Қызмет алушылардың 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгіну процесін бағалауы



Бұдан әрі 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген қызмет алушылардың әлеуметтік-демографиялық көрсеткіштері қарастырылады (пайыздық мәндер жүгінгендердің үлесінен есептелген және жиынтығы 100,0% құрайды).

Зерттеу нәтижелері бойынша, 1414 байланыс орталығының операторларына кеңес алу үшін ең көп жүгінгендер — 30–39 жастағы қызмет алушылар (32,1%) және 40–49 жастағылар (30,6%), 22–29 жас және 50–59 жас аралығындағы респонденттердің үлесі бірдей – 14,4%,ал 18–24 жастағы және 60 жастан асқан респонденттердің үлесі – 2,1%. Сонымен қатар, 16 жастағы респонденттердің де кеңес алу үшін жүгінгені атап өтіледі («Қазақстан Республикасы азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктер беру (құжаттарды алғаш рет ресімдеу)» қызметін алушылар). Олардың үлесі жалпы жауаптардың 4,4%-ын құрады. Әйелдер мен ерлердің үлесі шамалас, ал кеңеске жүгінгендердің басым бөлігі – жеке тұлғалар (72,8%), заңды тұлғалар үлесі – 27,2%. 89,5% жағдайда кеңеске жүгінгендер – Қазақстан Республикасының азаматтары, сондай-ақ олардың 91,7%-інде мүгедектігі жоқ.

Өтініштердің басым бөлігі электрондық форматта көрсетілетін қызметтерге қатысты болды – 86,0%, ал қағаз түріндегі қызметтер бойынша – 14,0%. Қызмет көрсетуші органдар тұрғысынан қарағанда, орталық мемлекеттік органдардың үлесі – 67,9%, ал жергілікті атқарушы органдардың үлесі – 32,1%.Барлық өтініштердің 55,8%-і бірнеше орталық мемлекеттік орган ұсынатын қызметтерге қатысты болды,олардың ішінде: Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі – 21,6%, Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі – 6,4%, Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрлігі – 6,1%,сондай-ақ Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігіне қарасты жергілікті атқарушы органдар – 17,4%,және Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігіне қарасты органдар – 4,3%.

Барлық өтініштердің ішінен ең көп кеңестер келесі қызметтер бойынша көрсетілді: Салықтарды, бюджетке төлемдерді, өсімпұлдар мен айыппұлдарды есепке алу және қайтару – 18,9%; Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және оны ұзарту – 9,1%; Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмек құралдарымен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу – 8,2%; Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау – 6,0%; Қазақстан Республикасы азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктер беру (құжаттарды алғаш рет ресімдеу) – 4,4%.Қызмет алушылардың 1414 байланыс орталығына жүгінуінің екі үштен бірі (66,0%) келесі мемлекеттік органдардың қызмет салаларына қатысты болды: қаржы – 22,2%, денсаулық сақтау – 14,5%,ықұқық қорғау жүйесі – 10,8%, еңбек және әлеуметтік қорғау – 9,2%, цифрлық даму – 9,2%.

Өңірлер бөлінісінде, 1414 байланыс орталығы операторларына түскен өтініштердің 42,4%- Алматы қаласынан (16,7%), Астана қаласынан (13,4%), сондай-ақ Жамбыл облысынан (6,5%) және Павлодар облысынан (5,9%) келіп түскен.

Бірыңғай байланыс орталығының 1414 жұмысының сапасын 30-39 жас (4,84 балл) және 50-59 жас (4,81 балл) жас топтарының өкілдері 60 жастан асқан респонденттерге (4,19 балл) қарағанда жоғары бағалады; сол сияқты заңды тұлғалар (жеке тұлғалардың 4,75 баллына қарағанда 4,82 балл); ҚР азаматтары емес адамдар (ҚР азаматтарының 4,75 баллына қарағанда 4,94 балл); электрондық форматта қызмет алған респонденттер (қағаз форматта қызмет алғандардың 4,69 баллдарына қарағанда 4,78 балл); жергілікті атқарушы органдар көрсететін қызметтер бойынша (ОМО-да көрсететілетін қызметтердің 4,73 баллына қарағанда 4,86 балл).

1414 Бірыңғай байланыс орталығы елдің барлық өңірлеріне ортақ болғандықтан, оның операторларының қызметі (соның ішінде қызметкерлер саны) жекелеген облыстарға тәуелді емес. Осыған байланысты, «Алынған ақпараттың толықтығы» критерийі респонденттердің бағаларында ең маңызды көрсеткіш болып табылады, өйткені бұл көрсеткіш 1414 байланыс орталығы операторларының біліктілігін және кәсібилігін айқындайды. Сондықтан, респонденттердің бағаларын нақты қызметтер мен оларды көрсететін мемлекеттік органдар бөлінісінде қарастыру орынды болып табылады.

Зерттеу нәтижелері бойынша, келесі мемлекеттік органдар көрсететін қызметтер бойынша алынған кеңестің (ақпараттың) толықтығы төмендегідей бағаланған:

- Қазақстан Республикасының Өндіріс және құрылыс министрлігі (4,44 балл), Ішкі істер министрлігі (4,41 балл), Денсаулық сақтау министрлігіне бағынысты жергілікті атқарушы органдар (4,37 балл), Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы (4,32 балл), Ғылым және жоғары білім министрлігі (4,08 балл) – бұл **көрсеткіштер орташа бағалау деңгейіне** сәйкес келеді;
- Энергетика министрлігі (3,92 балл), Экология және табиғи ресурстар министрлігі (3,50 балл), Төтенше жағдайлар министрлігі (3,00 балл) – бұл **көрсеткіштер ортадан төмен бағалау деңгейіне** сәйкес келеді;
- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (2,00 балл) – бұл **көрсеткіш қанағаттанарлықсыз бағалауға сәйкес** келеді.

«Толық алынған ақпарат» критерийі «ортадан төмен» және «қанағаттанарлықсыз» деңгейлерде келесі қызметтер бойынша бағаланған:

- «Электр және жылу энергиясын өндіру, беру ұйымдарының басшылары мен мамандарының техникалық пайдалану және еңбек қауіпсіздігі ережелерін білуіне біліктілік тексерісін өткізу» – 3,83 балл;
- «Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу» – 3,60 балл;
- «Жабайы жануарлардың тірі түрлерін, жекелеген жабайы өсімдіктер мен дәрілік өсімдік шикізатын экспорттауға лицензия беру» – 3,50 балл;
- «Бастапқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу» – 3,17 балл;
- «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі жүргізген төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу» – 2,00 балл.

2.5. «Электрондық үкімет» порталындағы онлайн-мониторингтің нәтижелері

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мониторингтеу МӘТ аясында 72 қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнамаға қосымша ретінде «Электрондық үкімет» порталындағы онлайн-сауалнаманы да қамтыды.

Порталда сауалнаманы қалаған кез келген қызмет алушы толтыра алды, ал талдау барысында жинақталған барлық деректер толық көлемде пайдаланылды.

Есептік кезеңде порталдағы сауалнамаға барлығы 7775 респондент қатысты, олар 362 қызметті бағалады.

Ең көп жауаптар келесі қызметтер бойынша тіркелді: «Соттылығының бар немесе жоқ екені туралы анықтама» – 1142 жауап; «Психикалық денсаулық орталығы («Психиатрия») берген мәліметтерді ұсыну» – 936 жауап; «Психикалық денсаулық орталығы («Наркология») берген мәліметтерді ұсыну» – 875 жауап;

«Қазақстан Республикасы азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу» – 694 жауап; «Фтизиопульмонология орталығы («Фтизиатрия») берген мәліметтерді ұсыну» – 589 жауап; «Жылжымайтын мүліктің бар немесе жоқ екендігі туралы мәліметтерді ұсыну» – 417 жауап; «Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу» – 430 жауап.

Барлық қарастырылған қызметтер бойынша орташа баға – 4,96 балл, ал қызмет көрсету сапасына толық қанағаттанған азаматтардың үлесі – 98,0%. Бұл екі көрсеткіш те жоғары деңгейге сәйкес келеді.

4-кесте. Онлайн-мониторинг нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы

Р/н №	Мемлекеттік қызмет коды	Мемлекеттік қызметтің атауы	Мемлекеттік қызметтің түрінің атауы	Саны	Балл	Қанағаттанушылық
1	2	3	4			
1.	101001	Қазақстан Республикасы азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктер беру	Жеке басын куәландыратын құжаттарды айырбастау: • қолданылу мерзімінің өтуіне байланысты; • жоғалту жағдайында; • пайдалану жарамдылығын жоғалтқан кезде; • иесінің қалауы бойынша, құжаттарды дайындаудың жаңа технологиясына сәйкес түрін өзгертуге байланысты; • тұрақты тұру үшін шетелден Қазақстан Республикасына оралған жағдайда.	312	4,98	99,6%
2.			Азаматтың деректемелері өзгерген жағдайда (тегі, аты, әкесінің аты; туған күні мен жері; ұлты немесе ұлтын көрсетпеу тілегі) немесе бұрын берілген құжаттардағы жазбадағы дәлсіздіктерге			

			байланысты құжаттарды ресімдеу.			
3.	101003	Әскери есептегі азаматтарға әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру.	Бостандығынан айыру орындарынан босатылған, сондай-ақ әскери қызметті немесе құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдардағы қызметін өткеріп, белгіленген әскери қызмет мерзімін өтеген азаматтарға	14	4,80	96%
4.			Бұрын әскери (баламалы) қызметті немесе құқық қорғау және арнаулы мемлекеттік органдардағы қызметті өткерген, басқа мемлекеттерден келген және Қазақстан Республикасының азаматтығын алған адамдарға.			
5.			Әскери қызметті немесе құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдардағы қызметті өткерген азаматтармен ескі үлгідегі әскери билетті жаңасына айырбастау кезінде.			
6.			Әскери қызметті немесе құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдардағы қызметті өткерген азаматтар әскери билетті жоғалтқан немесе бүлдірген жағдайда.			
7.			Әскери қызметті немесе құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдардағы қызметті өткерген азаматтардың тегі, аты, әкесінің аты өзгерген жағдайда.			
8.			Әскери атағы қалпына келтірілген және әскери қызметте немесе құқық қорғау, арнайы мемлекеттік органдарда қызмет өткерген азаматтарға.			

9.			Әскери қызметтен немесе құқық қорғау, арнайы мемлекеттік органдардағы қызметтен босатылған және белгіленген әскери қызмет мерзімін өткерген азаматтарға.			
10.	101013	Абоненттік нөмірді «электрондық үкімет» веб-порталындағы жеке кабинетке қосу.		236	4,93	98,6%
11.	102001	Жүргізуші куәліктерін беру.	Жүргізуші куәліктерін беру.	11	4,89	97,8%
12.			Көлік құралдарын басқару құқығынан айырылғаннан кейін және алғаш рет жүргізуші куәліктерін беру.			
13.	102002	Тракторларды және олардың негізінде жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналарды басқару құқығына куәліктер беру.	«А», «В», «Г», «Б» және «Д» санаттарындағы тракторшы-машинист куәлігін алу.	7	4,95	99%
14.			«Қар сырғанағыштарын, квадроциклдерді басқаруға рұқсат етілген» деген жазбасы бар тракторшы-машинист куәлігін алу.			
15.			Тракторшы-машинист куәлігін ауыстыру.			
16.			Тракторшы-машинист куәлігінің телнұсқасын алу.			
17.	102004	Кемелердің басшы құрамындағы адамдарды дипломдау.	Кәсіби диплом	2	5,0	100%
18.			Кәсіби дипломның телнұсқасы			
19.	201001	Қазақстан Республикасы азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу.		694	4,89	97,8%
20.	201002	Қазақстан Республикасы азаматтарын уақытша тұрған (тұратын) жері бойынша уақытша тіркеу.		13	4,95	99,0%

21.	201003	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тұрғылықты жері бойынша тұрақты тіркеу.		5	4,96	99,2%
22.	101011	Шекара маңындағы елді мекенде тұрақты тұратын жері бойынша тіркеуді растайтын мәліметтерді беру.		99	4,95	99,0%
23.	201006	Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеуден шығару.	Қазақстан Республикасынан тыс тұрақты тұру орнына кеткендерді тұрғылықты жері бойынша тіркеуден шығару.	23	4,95	99,0%
24.			Тұрғын үй-жайларды пайдалану құқығынан айыру туралы сот шешімін алған азаматтарды тіркеуден шығару.			
25.			Тұрғын үй, ғимарат немесе үй-жай иесінің өтініші бойынша тіркеуден шығару.			
26.	201007	Азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізуді қоса алғанда, өлімді тіркеу.	Өлімді тіркеу	26	4,91	98,2%
27.			Өлім туралы азаматтық хал актісі жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.			
28.	201009	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктерді немесе анықтамаларды беру.	Туылғаны туралы қайталама куәлік беру.	14	4,96	99,2%
29.			Неке (ерлі-зайыптылық) қию туралы қайталама куәлік беру.			
30.			Неке (ерлі-зайыптылық) бұзылғаны туралы қайталама куәлік беру.			
31.			Қайтыс болу туралы қайталама куәлік беру.			
32.			Туылғаны туралы анықтама беру.			

33.			Неке (ерлі-зайыптылық) бұзу туралы анықтама беру.			
34.			Неке (ерлі-зайыптылық) қию туралы анықтама беру.			
35.			Неке құқық қабілеттілігі туралы анықтама беру.			
36.			Өлімді тіркеу туралы анықтама беру.			
37.			Өлімді тіркеу туралы хабарлама беру.			
38.	201012	Қазақстан Республикасынан тыс жерге тұрақты тұруға кетуге арналған құжаттарды ресімдеу.		1	5,0	100%
39.	201013	Кандас мәртебесін беру немесе ұзарту.	Жалпы тәртіппен мәртебе алу.	3	5,0	100%
40.			Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері арқылы кандас мәртебесін беруге жергілікті атқарушы органның келісімі негізінде мәртебе алу.			
41.			Мәртебені ұзарту			
42.	201014	Әскери есепке алу міндеттілері мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою.	Бұрын әскери есепте тұрмаған, оның ішінде бас бостандығынан айыру орындарынан босатылған ер азаматтар үшін.	6	4,98	98,0%
43.			Қарулы Күштерден, құқық қорғау және арнайы мемлекеттік органдардан босатылған, сондай-ақ әскери және арнайы (әскери) оқу орындарының курсанттары мен тыңдаушылары қатарынан шығарылған және (немесе) келісімшартты бұзған азаматтар үшін.			
44.			Әскери есептік мамандық бойынша білім алған білім беру ұйымдарын аяқтаған әйелдер үшін.			

45.			Бұрын әскери есепте тұрған, бас бостандығынан айыру орындарынан босатылған азаматтар үшін.			
46.			Қазақстан Республикасының азаматтығын алған тұлғалар үшін.			
47.	201015	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын жою.	Мүдделі тұлғалардың өтініші негізінде азаматтық хал актілерінің жазбаларын жою.	2	5,0	100%
48.			Сот шешімі негізінде азаматтық хал актілерінің жазбаларын жою.			
49.	201016	Әскерге шақырудан кейінге қалдыруды беру.	Мемлекеттік толық қамсыздандыруда тұрмайтын, өзге біреудің күтіміне мұқтаж отбасы мүшелеріне күтім жасап жүрген, сондай-ақ оларға заң бойынша асырау міндеті жүктелген жақын туыстары немесе басқа тұлғалары Қазақстан Республикасының аумағында бірге немесе бөлек тұрмайтын азаматтар үшін.	18	4,90	90,0%
50.			Анасыз тәрбиеленіп жатқан баланы (балаларды) өз қамқорлығында ұстайтын азаматтар үшін.			
51.			Ата-анасының қайтыс болуына, ата-аналық құқықтарынан айырылуына немесе сот үкімімен бас бостандығынан айыруға байланысты оларды кемінде екі жыл тәрбиесінде және асырауында ұстаған адамдарды өз қамқорлығында ұстайтын азаматтар үшін.			

52.			Некеде тұрған және бір немесе одан да көп балалары бар азаматтар үшін			
53.			Оқу кезеңінде білім алып жүрген азаматтар үшін.			
54.			Денсаулық жағдайына байланысты азаматтар үшін.			
55.			Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарында, орта (бастауыш, негізгі орта, жалпы орта), техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында, мамандандырылған, арнайы білім беру ұйымдарында, жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға арналған білім беру ұйымдарында, балаларға қосымша білім беру ұйымдарында, сондай-ақ әдістемелік кабинеттерде кәсіби қызметті жүзеге асыратын педагогтер үшін.			
56.			Тиісті білімі бар және ауылдық жерде өз мамандығы бойынша тұрақты жұмыс істейтін дәрігерлер үшін.			
57.			Қазақстан Республикасы Парламентінің немесе жергілікті өкілді органдардың депутаттары үшін.			
58.			Анықтау, алдын ала тергеу жүргізіліп жатқан немесе қылмыстық істер соттарда қаралып жатқан адамдар үшін.			

59.			Тиісті білімі бар азаматтық әуе кемелерінің ұшу экипажының мүшелері, азаматтық авиацияның инженерлері, механиктері мен техниктері үшін.			
60.			Тиісті білімі бар кеме экипажының мүшелері үшін.			
61.			Құқық қорғау органдарының білім беру ұйымдарында бастапқы кәсіби даярлықтан өтіп жатқан адамдар үшін.			
62.	202008	Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есептен шығару.		4	5,0	100%
63.	203001	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.	Отбасын біріктіру мақсатында шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.	22	4,91	98.2%
64.			Еңбек қызметін жүзеге асыру үшін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.			
65.			Қазақстанның білім беру ұйымдарында оқу үшін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.			

66.			Қазақстанның медициналық ұйымдарында стационарлық ем қабылдау үшін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.			
67.			Миссионерлік қызметті жүзеге асыру үшін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.			
68.			Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру үшін (бизнес-иммигранттарға) шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.			
69.			Қазақстан Республикасының аумағында адам саудасының құрбандары ретінде анықталған және сәйкестендірілген иммигранттарға уақытша тұруға рұқсат беру.			
70.			Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат алу үшін ішкі істер органдарына жүгінген иммигранттарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру.			

71.	203002	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру.		1	5,0	100%
72.	203003	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын азаматтығы жоқ адамдарға жеке куәлік беру.	Азаматтығы жоқ адамның жеке куәлігін айырбастау: - мерзімінің өтуіне байланысты; - жоғалтуына байланысты; - қолдануға жарамсыз болуына байланысты.	101	4,85	97.0%
73.			Азаматтығы жоқ адамның жеке куәлігін ресімдеу: азаматтың деректемелері (тегі, аты, әкесінің аты; туған күні, туған жері) өзгерген жағдайда; берілген құжаттардағы жазба дәлсіз болған жағдайда.			
74.	203004	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктерге тұруға ықтиярхат беру.	Қазақстан Республикасында алғаш рет тұруға рұқсат алу үшін 16 жасқа толған шетелдіктерге тұруға ықтиярхат ресімдеу.	4	4,78	
75.			Қазақстан Республикасындағы шетелдіктің тұруға ықтиярхатын айырбастау: • мерзімінің өтуіне байланысты; • жоғалтуына байланысты; • қолдануға жарамсыз болуына байланысты; • Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктің азаматтығын өзгертуіне байланысты.			95.6%

76.			Шетелдіктің тұруға ықтиярхатын ресімдеу: азаматтың деректемелері (тегі, аты, әкесінің аты; туған күні, туған жері) өзгерген жағдайда; берілген құжаттардағы жазба дәлсіз болған жағдайда.			
77.	203007	Қазақстан Республикасының визаларын беру үшін қабылдаушы тұлғалардың шақыруларын қабылдау және келісу.	Қызметтік істер бойынша шақыруды ресімдеу (A3).	8	4,95	98.0%
78.			Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру үшін шақыруды ресімдеу (A5, C5).			
79.			Іскерлік сапарға шақыруды ресімдеу (B1, B2, B3).			
80.			Діни іс-шараларға қатысу үшін шақыруды ресімдеу (B6, C7).			
81.			Жеке істер бойынша шақыруды ресімдеу (B10, B11, B12, C10).			
82.			Білім алу үшін шақыруды ресімдеу (B7, C9).			
83.			Еңбек қызметін жүзеге асыру үшін шақыруды ресімдеу (C3, C4, C6).			
84.			Емделу үшін шақыруды ресімдеу (C12).			
85.			Гуманитарлық себептер бойынша шақыруды ресімдеу (C8).			
86.			Тұрақты тұру үшін шақыруды ресімдеу (B8, C1).			
87.	203009	Жол жүру құжатын беру.	Жол жүру құжатын беру.	3	5,0	100%
88.			Өзгерістер енгізілуіне байланысты жол жүру құжатын ауыстыру.			
89.			Жол жүру құжаты жоғалған жағдайда оны қалпына келтіру.			

90.	203010	Қазақстан Республикасында уақытша жүрген шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға жеке сәйкестендіру нөмірін (ЖСН) қалыптастыру және түзету.	Жеке сәйкестендіру нөмірі берілгені туралы куәліктің көшірмесін (дубликатын) беру.	16	5,0	100%
91.	301001	Салық төлеушілерді тіркеу.		7	4,98	98.8%
92.	301005	Қосылған құн салығын төлеушілерді тіркеу есебі.		1	5,0	100%
93.	401001	Неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.	Неке қиюды тіркеу.	8	4,89	97.8%
94.			Неке қию туралы акт жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.			
95.			Неке жасы төмендетілген жағдайда неке қиюды тіркеу.			
96.	401002	Неке бұзуды (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.	Неке бұзуды тіркеу**.**	2	4,85	93%
97.			Неке бұзу туралы акт жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.			
98.	401003	Азаматтық хал актісін тіркеу туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету).		11	4,89	94.5%
99.	402001	Бала тууын тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.	Бала тууын тіркеу.	7	4,98	98.6%
100.			Туу туралы акт жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.			
101.	402002	Қорғаншылық және қамқоршылық бойынша анықтамалар беру.		1	5,0	100%

102.	402003	Ата-ана қамқорлығынсыз қалған жетім балаға (балаларға) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қорғаншылық немесе қамқоршылықты белгілеу		1	5,0	100%
103.	1104007	Қазақстан Республикасымен ратификацияланған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекеттердің аумағы арқылы жүруге рұқсаттар беру.		4	5,0	100%
104.	402005	Шетел азаматтарына асырап алуға берілген, Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын балаларды есепке қою.		1	5,0	100%
105.	00402006-1	Шектеулі мүмкіндіктері бар балаларға арнайы психологиялық-педагогикалық қолдау көрсету бойынша мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру.		1	5,0	100%
106.	402008	Бала туу және бала күтімі бойынша жәрдемақыларды тағайындау.		50	4,80	93.2%
107.	502008	Жылжымайтын мүліктің бар-жоғы туралы мәліметтерді беру.		417	4,89	89,6%
108.	402013	Әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеттілігі шектеулі кәмелетке толған адамдарға		1	5,0	100%

		қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу.				
109.	402014	Сот шешімі бойынша әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеттілігі шектеулі деп танылған азаматтардың мүлкін иеліктен шығаруға, сондай-ақ әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеттілігі шектеулі кәмелетке толған адамның атына түскен зейнетақыны, жәрдемақыларды, әлеуметтік төлемдерді шешіп алуға және мүлкін басқаруға рұқсат беру.	Әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеттілігі шектеулі кәмелетке толған тұлғаның шотына түскен зейнетақы, жәрдемақы, әлеуметтік төлемдерді алу және мүлікті басқару бойынша рұқсат беру.	2	5,0	100%
110.	00402014-1.		Сот шешімі бойынша әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеттілігі шектеулі деп танылған азаматтардың мүлкін иеліктен шығаруға рұқсат беру.			
111.	403001	Мектепке дейінгі ұйымдарға жолдама алу үшін мектепке дейінгі жастағы (6 жасқа дейінгі) балаларды кезекке қою.		26	5,0	100%
112.	403002	Балаларды мектепке дейінгі ұйымдарға қабылдау үшін құжаттарды қабылдау және оларды мектепке дейінгі ұйымдарға орналастыру.		48	4,95	95,5%
113.	403002-1	Жалпы білім беретін мектептердің, лицейлер мен гимназиялардың мектепке даярлық сыныптарына құжаттарды қабылдау және қабылдау.		39	4,96	96,6%
114.	403003	Ведомстволық бағыныстылығына қарамастан, бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білім беру бағдарламалары	Дарынды балаларға арналған мамандандырылған білім беру ұйымдарына (мектептерге) түсу үшін конкурсқа қатысуға құжаттарды қабылдау.	239	4,92	91.5%

115.		бойынша оқыту үшін білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.	Мектепке қабылдау туралы өтінішті кері қайтарып алу.			
116.			Балаларды «1» сыныпқа қабылдау үшін құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.			
117.			Балаларды «10» сыныпқа қабылдау үшін құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.			
118.	0403003-1	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.		1	5,0	100%
119.	403005	Білім алушылардың арнайы жалпы білім беру оқу бағдарламалары бойынша оқуы үшін ерекше білім беруді қажет ететін балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарына (арнайы топтар/сыныптар) құжаттарды қабылдау және қабылдау.	Мүмкіндігі шектеулі балаларды арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін арнайы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.	3	5,0	100%
120.			Мүмкіндігі шектеулі балаларды арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша арнайы топтарда/сыныптарда оқыту үшін құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.			
121.	403014	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім бар кадрларды даярлау бойынша мемлекеттік білім беру тапсырысын		8	4,96	94.7%

		орналастыру конкурсына қатысу үшін құжаттарды қабылдау.				
122.	403015	Республикалық, облыстық, республикалық маңызы бар қалалар мен астана олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернат-колледждеріне және спортқа дарынды балаларға арналған облыстық, республикалық маңызы бар қалалар мен астана мектеп-интернаттарына оқуға қабылдау.	Спортқа дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттар мен олимпиадалық резервтің мамандандырылған мектеп-интернат-колледждерінің 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына оқуға қабылдау.	3	5,0	100%
123.			Спортқа дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттар мен олимпиадалық резервтің мамандандырылған мектеп-интернат-колледждерінің 10 және 11-сыныптарына оқуға қабылдау.			
124.			Олимпиадалық резервтің мамандандырылған мектеп-интернат-колледждеріне колледждің бірінші курсына оқуға қабылдау.			
125.	404004	Балаларды асырап алғысы келетін адамдарды есепке қою.		1	5,0	100%
126.	501001	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу.	Кепілді (мемлекеттік тіркеу туралы куәлік) тіркеу.	7	4,91	91.5%
127.			Шарт талаптарының өзгеруіне байланысты ауыртпалықтар туралы өзгерістерді тіркеу (қайта кепіл қою).			
128.			Талапты беру (цессия) тіркеу.			
129.			Міндеттемелердің орындалмауы туралы хабарламаны және сауда өткізу туралы тіркеу.			
130.			Кепіл тіркеуінің тоқтатылуын тіркеу.			
131.			Жылжымалы мүлік			

			кепілін тіркеу туралы куәліктің көшірмесін беру.			
132.	501003	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілі туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету).		1	5,0	100%
133.	501007	Жылжымалы құрам кепілін мемлекеттік тіркеу.	Жылжымалы құрам кепілін мемлекеттік тіркеу.	4	5.0	100%
134.			Тіркелген кепілге енгізілген өзгерістер мен толықтыруларды мемлекеттік тіркеу.			
135.			Тіркелген кепілдің тоқтатылуын мемлекеттік тіркеу.			
136.			Жылжымалы құрам кепілін мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің дубликатын беру.			
137.	501008	Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу).	Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу.	3	4,98	98.9%
138.			Жылжымалы құрамды қайта мемлекеттік тіркеу.			
139.			Жылжымалы құрамды Мемлекеттік тізілімнен алып тастау.			
140.	501009	Көлік құралдарының жеке сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке қою және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру.	Көлік құралдарының жеке сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін бастапқы мемлекеттік тіркеу, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру.	11	4,83	92.6%
141.			Көлік құралдарының жеке сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу			

			нөмірлік белгілерін беру.			
142.			Көлік құралдарының жекелеген түрлерін тіркеу, есепке қою және есептен шығару туралы деректерді өзектендіру (түзету).			
143.			Көлік құралдарының жеке сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін уақытша мемлекеттік тіркеу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру.			
144.	00501009-1	Транзиттік нөмірлер мен тапсырыспен жасалған нөмірлерді беру.		1	5,0	100%
145.	501010	Көлік құралдарының кепілін (кепілді тоқтатуын) тіркеу.	Көлік құралдары кепілін тіркеу.	3	5,0	100%
146.			Көлік құралдары кепілінің тоқтатылуын тіркеу.			
147.			Шарт талаптарының өзгеруіне байланысты кепіл өзгерістерін тіркеу.			
148.	00501010-1	Көлік құралын тіркеу ісінен құжаттардың көшірмелерін беру.		1	5,0	100%
149.	501011	Тракторларды және олардың негізінде жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, оларға тіркемелерді, арнайы жабдық орнатылған тіркемелерді, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналары мен	Машиналарды тіркеу.	6	5,0	100%
150.			Машиналарды қайта тіркеу.			
151.			Машиналарды есептен шығару (тіркеуден алып тастау).			
152.			Тіркеу құжатының және (немесе) жаңа нөмірлік белгінің дубликатын алу.			
153.			Ауыл шаруашылығы техникасы туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету).			

154.		механизмдерді, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарды мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), есептен шығару және оларға тіркеу құжатын (дубликатын) мен мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгісін беру.	Тракторлар мен олардың негізінде жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерге, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерге, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарға кепіл (немесе өзге де ауыртпалықтар) бар-жоғы туралы ақпарат беру.			
155.	501012	Тіркелген кепілдікті мемлекеттік тіркеу (тіркеуден шығару), өзгерістер мен толықтыруларды тіркеу (соның ішінде меншікті басқа тұлғаға беру, талап ету құқығын беру, кейінгі кепіл (қайта кепіл)) және тіркелген кепілдіктің күшін жою, сондай-ақ тракторлар мен олардың негізінде жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерге, оларға тіркелетін арнаулы жабдық орнатылған тіркемелерге, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерге, жоғары өтімді арнайы машиналарға кепілдікті мемлекеттік тіркеу туралы куәлік немесе оның көшірмесін беру.		1	5,0	100%
156.	501018	Қалалық рельстік көлік құралдарын мемлекеттік тіркеу.	Қалалық рельстік көлік құралдарын мемлекеттік тіркеу.	2	5,0	100%

157.			Қалалық рельстік көлік құралдарын қалалық рельстік көлік құралдары тізілімінен алып тастау.			
158.	501019	Көлік құралдарына арналған мемлекеттік тіркеу нөмірі белгісінің телнұсқасын беру.		12	4,98	96.3%
159.	502001	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (обремененииелерді) мемлекеттік тіркеу.	Кемінде бір жыл мерзімге меншік құқығын, шаруашылық жүргізу құқығын, жедел басқару құқығын, жер пайдалану құқығын, сондай-ақ кемінде бір жыл мерзімге үстем жер учаскесінің немесе өзге де жылжымайтын мүлік объектісінің пайдасына сервитутты мемлекеттік тіркеу.	112	4,89	95.6%
160.			Жылжымайтын мүлік объектісінің құқықтық кадастрды жүргізу үшін қажетті сәйкестендіру сипаттамаларының өзгерістерін, құқықтық кадастрдың тіркеу парағында қамтылған құқық иеленуші туралы мәліметтердің өзгерістерін, құқық түрінің өзгерістерін (егер құқық түрінің өзгерісі заңнамалық актіге сәйкес жүргізілмесе), сондай-ақ тіркеу парағында қамтылған мәліметтерге қатысты, жылжымайтын мүлік объектісіне белгіленетін құқықтардың көлеміне әсер ететін немесе тараптардың келісімі бойынша тіркелуге жататын шарттар жағдайларының өзгерістерін мемлекеттік тіркеу.			
161.			Кемінде бір жыл мерзімге пайдалану құқығын, соның ішінде жалға алу, өтеусіз			

			пайдалану, сервитуттар, асырауда ұстаумен өмір бойы қамтамасыз ету құқығы, рента; сенімгерлік басқару құқығын, соның ішінде қорғаншылық, қамқоршылық, мұрагерлік құқықтық қатынастар, банкроттық және өзге де жағдайлар кезінде; кепіл; тыйым салу; мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде белгілейтін жылжымайтын мүлікті пайдалануға, оған билік етуге немесе белгілі бір жұмыстарды орындауға қойылған шектеулер (тыйымдар); сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген өзге де артықшылықты емес жылжымайтын мүлікке құқықтарды ауыртпалық ету түрлерін мемлекеттік тіркеу.			
162.			Банкроттық рәсімдері шеңберінде жылжымайтын мүлікке құқықтарды (құқықтарды ауыртпалық етуді) мемлекеттік тіркеу.			
163.			Заңды тұлға қайта ұйымдастырылған жағдайда құқықтарды мемлекеттік тіркеу.			
164.	502003	Жылжымайтын мүлікке құқық белгілейтін құжаттың көшірмесін (дубликатын) беру.		1	5,0	100%
165.	502005	Жылжымайтын мүлік объектісінің кадастрлық паспортының көшірмесін (дубликатын) беру.		2	4,98	98,8%
166.	502006	Тіркеуші орган куәландырған, жылжымайтын мүлік		2	5,0	100%

		объектілерінің жоспары (сызбалары) қоса берілген тіркеу ісінің құжаттарының көшірмелерін беру.				
167.	502007	Жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (жүктемелер) және оның техникалық сипаттамалары туралы мәліметтерді ұсыну.		1	5,0	100%
168.	2901001	Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алу қызметіне лицензия беру.		1	4,95	98,8%
169.	502009	Жылжымайтын мүлік объектісіне тіркелген құқықтардағы жүктемелер мен заңды талаптар туралы мәліметтерді ұсыну		1	5,0	100%
170.	502010	Кондоминиум нысанын мемлекеттік тіркеу.		1	5,0	100%
171.	503006	Тауар таңбасын тіркеу.		1	5,0	100%
172.	601002	Дәрігердің қабылдауына жазылу.		1	5,0	100%
173.	601003	Дәрігерді үйге шақыру.		3	5,0	100%
174.	601004	Бастапқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру.		19	4,80	96.9%
175.	601005	Уақытша еңбекке жарамсыздық парағын беру.		1	5,0	100%
176.	601006	Уақытша еңбекке жарамсыздық анықтамасын беру.		1	5,0	100%
177.	601007	Стационар науқастың медициналық картасынан үзінді беру.		4	4,95	98.3%
178.	601008	Трансплантация		1	5,0	100%

		мақсатында мүшелерді (мүше бөлігін) және (немесе) тіндерді (тін бөлігі) қайтыс болғаннан кейінгі донорлыққа тірі кезінде бас тарту немесе келісім беру туралы тіркеу.				
179.	601009	Жедел медициналық жәрдемді шақыру.		3	4,98	97.2%
180.	601010	Пациенттерге стационарға жатқызу үшін жолдама беру.		3	4,98	99.3%
181.	601011	Қазақстан Республикасы азаматтарын тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде шетелде емдеуге және (немесе) отандық медициналық ұйымдарда ем жүргізу үшін шетелдік мамандарды тарту туралы құжаттарды қабылдау және қарау.		1	5,0	100%
182.	601013	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың бағасын тіркеу.	Дәрілік заттардың бағасын тіркеу.	2	5,0	100%
183.			Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі және (немесе) міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі шеңберінде медициналық бұйымдардың бағасын тіркеу.			
184.	602007	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды мен медициналық бұйымдарды әкетуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат құжатын) беру.	Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген дәрілік заттарды әкету.	4	5.0	100%
185.			Қазақстан Республикасының аумағында тіркелмеген дәрілік заттарды әкету.			
186.			Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген медициналық			

			бұйымдарды әкету.			
187.			Қазақстан Республикасының аумағында тіркелмеген медициналық бұйымдарды әкету.			
188.	602008	Медициналық қызметпен айналысуға лицензия беру.	Лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны беру.	3	5.0	100%
189.			Лицензияны және (немесе) оған қосымшаны қайта ресімдеу.			
190.			Лицензияның және (немесе) лицензияға қосымшаның телнұсқасын алу.			
191.	602019	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналысы саласындағы маман сертификатын беру.		1	5.0	100%
192.	603003	Адамдардың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы жаңа түрдегі шикізат пен өнімге, қоршаған ортаға зиянды заттар мен физикалық факторлардың шекті жол берілетін шығарындылары мен төгінділерінің нормативтік құжаттамасы жобаларына, санитариялық қорғау аймақтары мен санитариялық-қорғау аймақтарына санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру.	Қоршаған ортаға ластаушы заттардың және физикалық факторлардың шекті жол берілетін шығарындылары мен төгінділерінің нормативтік құжаттамасы жобаларына санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды алу.	4	5,0	100%
193.			Санитариялық қорғау аймақтары мен санитариялық-қорғау аймақтарының нормативтік құжаттамасы жобаларына санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды алу.			
194.			Шикізат пен өнімге арналған нормативтік құжаттама жобаларына санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды алу.			
195.			Санитариялық-эпидемиологиялық қорытындыны қайта			

			ресімдеу.			
196.			Топыраққа, су айдындарына және атмосфералық ауаға химиялық, биологиялық, уытты, радиологиялық әсер ету жүктемесі бойынша материалдардың нормативтік құжаттамасы жобаларына санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды алу.			
197.			Санитариялық-эпидемиологиялық қорытындының дубликатын беру.			
198.	604001	«Психиатрия» психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер беру.		936	,96	98.9%
199.	604002	«Наркология» психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер беру.		875	4,93	97.8%
200.	604003	«Фтизиатрия» фтизиопульмонология орталығынан мәліметтер беру.		589	4,92	7.6%
201.	604004	Алдын ала міндетті медициналық тексерулерден өту.		6	5,0	100%
202.	604005	Көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру.		20	5,0	100%
203.	701001	Жұмыс іздеуші тұлғаларды тіркеу.		11	4,89	89.3%
204.	701002	Қандастар мен қоныс аударушыларды қабылдау өңірлік квотасына енгізу.	Қандастарды қабылдау өңірлік квотасына енгізу.	2	5,0	100%
205.			Көшіп келушілерді қабылдау өңірлік квотасына енгізу.			
206.	701003	Жұмыссыздарды тіркеу.		204	4,86	91.7%

207.	702002	Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ тұлғаға өз бетінше жұмысқа орналасу үшін біліктілігінің сәйкестігі туралы анықтаманы беру немесе ұзарту.	Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға өз бетінше жұмысқа орналасуға біліктілігінің сәйкестігі туралы анықтама беру.	4	5,0	100%
208.			Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға өз бетінше жұмысқа орналасуға біліктілігінің сәйкестігі туралы анықтаманы ұзарту.			
209.			Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға өз бетінше жұмысқа орналасуға біліктілігінің сәйкестігі туралы анықтаманы тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда), жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі мен сериясы өзгерген жағдайда қайта ресімдеу.			
210.			Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға өз бетінше жұмысқа орналасуға біліктілігінің сәйкестігі туралы анықтама жоғалған немесе бүлінген жағдайда оның көшірмесін (дубликатын) беру.			
211.	703001	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау.		87	4,79	85,5%
212.	703002	Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемін тағайындау.		32	4,79	85,5%
213.	703003	Еңбекке жарамдылығын жоғалтуына байланысты әлеуметтік төлемді тағайындау.		17	4,78	87.6%
214.	703004	Мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындау.		12	4,85	89,9%
215.	703005	Мүгедектік бойынша мемлекеттік әлеуметтік		1	5,0	100%

		жәрдемақы тағайындау.				
216.	703006	Міндетті зейнетақы жарналары мен міндетті кәсіби зейнетақы жарналарының нақты енгізілген сомасы мен зейнетақы жинақтарының сомасы арасындағы айырманы инфляция деңгейін ескере отырып төлеу.		1	5,0	100%
217.	703007	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесінде медициналық қызметтерді тұтынушы ретінде қатысу және аударылған жарналар мен (немесе) төлемдер сомалары туралы ақпарат беру.		11	4,95	99.0%
218.	703008	Міндетті зейнетақы жарналары мен міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен жинақталған жинақтаушы зейнетақы қорынан зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру	Біріңғай жинақтаушы зейнетақы қорындағы міндетті және міндетті кәсіби зейнетақы жарналары есебінен жинақталған зейнетақы жинақтарынан бірінші және екінші топтағы мерзімсіз мүгедектігі бар адамдарға зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру.	5	4,97	98,6%
219.			Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорындағы міндетті және міндетті кәсіби зейнетақы жарналары есебінен жинақталған зейнетақы жинақтарынан Қазақстан Республикасынан тыс тұрақты тұруға кеткен шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру.			
220.			Міндетті және міндетті			

			кәсіби зейнетақы жарналары есебінен Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорында жинақталған зейнетақы жинақтарынан зейнетақы жинақтары бар қайтыс болған адамның отбасы мүшелеріне немесе жерлеуді жүзеге асырған адамдарға зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру.			
221.			Міндетті және міндетті кәсіби зейнетақы жарналары есебінен Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорында жинақталған зейнетақы жинақтарынан қайтыс болған адамның зейнетақы жинақтарының мұрагерлері болып табылатын адамдарға зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру.			
222.			Міндетті және міндетті кәсіби зейнетақы жарналары есебінен Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорында жинақталған зейнетақы жинақтарынан зейнеткерлік жасқа жеткен адамдарға зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру.			
223.	703011	Қате аударылған міндетті зейнетақы жарналарын және (немесе) өсімпұлды қайтару.		1	5.0	100%
224.	703013	Асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау.		1	5.0	100%
225.	703014	Асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау.		1	5.0	100%
226.	703015	Жұмысынан айырылу		6	5.0	100%

		жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау.				
227.	703016	Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты табысынан айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау.		3	4,96	93,2%
228.	703017	Бала бір жарым жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау.		2	4,98	96,5%
229.	704001	Жерлеуге арналған біржолғы төлем тағайындау.		19	4.98	96.5%
230.	704003	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау.		68	4,95	99.0%
231.	704004	Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.	Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.	11	5.0	100%
232.			Ұлы Отан соғысы кезінде алған жарақат, контузия, мертігу немесе ауру салдарынан мүгедектігі бар адамдарға теңестірілген тұлғаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
233.			Ұлы Отан соғысына қатысушыларға жеңілдіктері бойынша теңестірілген тұлғаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
234.			Ұлы Отан соғысында қаза тапқан (қайтыс болған, хабар-ошарсыз кеткен) жауынгерлердің қайта некеге тұрмаған жесірлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			

235.			Ұлы Отан соғысы кезінде алған жарақат, контузия, мертігу немесе ауру салдарынан мүгедек болған адамның, немесе Ұлы Отан соғысы кезінде жарақат, контузия, мертігу немесе ауру алған мүгедектерге жеңілдіктері бойынша теңестірілген адамның, сондай-ақ Ұлы Отан соғысына қатысушының, партизанның, жер асты қозғалысына қатысушының, «Ленинградты қорғағаны үшін» медалімен немесе «Ленинград қоршауындағы тұрғын» белгісімен марапатталған азаматтың қайтыс болған жұбайына (қайта некеге тұрмаған жағдайда) арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
236.			Кеңес Одағының Батырларына, Социалистік Еңбек Ерлеріне, Еңбек Даңқы орденінің үш дәрежелі иегерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
237.			Қайтыс болған әскери қызметшілердің отбасыларына арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
238.			Ұлы Отан соғысы жылдарында тылда жанқиярлық еңбегі мен мінсіз әскери қызметі үшін бұрынғы КСРО ордендері мен медальдарымен марапатталған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			

239.			1941 жылғы 22 маусым мен 1945 жылғы 9 мамыр аралығында кемінде алты ай жұмыс істеген (қызмет еткен) және Ұлы Отан соғысы жылдарында тылда жанқиярлық еңбегі мен мінсіз әскери қызметі үшін бұрынғы КСРО ордендері мен медальдарымен марапатталмаған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
240.			988–1989 жылдары Чернобыль атом электр станциясындағы апаттың салдарын жоюға қатысқан, сондай-ақ көшіру аймақтарынан және қоныс аудару аймақтарынан Қазақстан Республикасына эвакуацияланған (өз бетінше көшіп келген) адамдарға, соның ішінде эвакуация күні құрсақта болған балаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
241.			Жасы бойынша немесе еңбек сіңірген жылдары үшін зейнетақы төлемдері тағайындалған, бірінші, екінші және үшінші топтағы мүгедектігі бар адамдарға (жасы бойынша зейнетақы төлемдеріне мүгедектік бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы мөлшеріне дейін үстемақы алушылардан басқа), сондай-ақ Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бойынша зейнетақы алатын Байқоңыр қаласында тұратын бірінші, екінші			

			және үшінші топтағы мүгедектігі бар адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
242.			Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектік бойынша зейнетақы алатын, Байқоңыр қаласында тұратын жеті жасқа дейінгі мүгедек балаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
243.			Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектік бойынша зейнетақы алатын, Байқоңыр қаласында тұратын жетіден он сегіз жасқа дейінгі бірінші, екінші және үшінші топтағы мүгедек балаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
244.			Саяси қуғын-сүргін құрбандарына, сондай-ақ саяси қуғын-сүргінге ұшырап, мүгедектігі бар немесе зейнеткер болып табылатын адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
245.			Қазақстан Республикасының алдында сіңірген ерекше еңбегі үшін зейнетақы тағайындалған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
246.			«Қазақстанның ғарышкер-ұшқышы» құрметті атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
247.			«Халық Қаһарманы» атағына ие болған			

			адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
248.			«Қазақстанның Еңбек Ері» атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
249.			Басқа мемлекеттердің аумағындағы жауынгерлік іс-қимылдарға қатысқан ардагерлерге арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.			
250.	704005	Арнаулы кәсіби мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.		5	4,96	96,3%
251.	704006	Күтім жүргізетін тұлғаға жәрдемақы тағайындау.		1	5,00	100%
252.	704008	Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу, біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеу және куәліктер беру.	Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға куәліктер беру.	3	5.00	100%
253.			Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға куәліктің телнұсқасын беру.			
254.			Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеу.			
255.	802001	Кәмелетке толмағандарға арналған бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, рухани білім беру, білім беру-сауықтыру қызметі саласында білім беру	Лицензия және (немесе) лицензияға қосымша беру.	3	4,96	92,3%
256.			Лицензияны және (немесе) оған қосымшаны қайта ресімдеу.			
257.			Заңды тұлға қайта ұйымдастырылған жағдайда лицензияны			

		қызметімен айналысуға лицензия және (немесе) лицензияға қосымша беру	және (немесе) оған қосымшаны қайта ресімдеу.			
258.	803004	Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану.	Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану.	3	5.0	100%
259.			Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру.			
260.	803005	Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың көшірмелерін (дубликаттарын) беру.		1	5.0	100%
261.	803006	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттардың көшірмелерін (дубликаттарын) беру		1	5.0	100%
262.	803007	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы құжаттардың көшірмелерін (дубликаттарын) беру.		1	5.0	100%
263.	901001	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу.	Шағын кәсіпкерлік субъектілерін мемлекеттік тіркеу туралы өтініш.	4	4,94	96.8%
264.			Коммерциялық заңды тұлғаларды тіркеу.			
265.			Коммерциялық емес заңды тұлғаларды (саяси партияларды, діни бірлестіктерді, олардың филиалдары мен өкілдіктерін) тіркеу.			
266.			Филиалдар мен өкілдіктерді есептік тіркеу.			
267.	901002	Заңды тұлғалардың, филиалдар мен өкілдіктердің атауын өзектендіру (түзету).		1	5.0	100%
268.	901003	Заңды тұлғаларды	Атауын өзгерту.	3	4,86	93,2%

269.		қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу.	Жарғылық капиталдың мөлшерін азайту.			
270.			Қатысушылардың (құрылтайшылардың) құрамын өзгерту.			
271.	901004	Заңды тұлғаларды тіркеу (қайта тіркеу), олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама беру.	Тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама беру.	2	5.0	100%
272.			Заңды тұлғалардың тізілімінен үзінді (Бизнес-сәйкестендіру нөмірлерінің ұлттық тізілімінен).			
273.	901005	Жеке кәсіпкерлік субъектісіне жатпайтын заңды тұлғаның, сондай-ақ акционерлік қоғамның құрылтай құжаттарына және олардың филиалдары (өкілдіктері) туралы ережелеріне енгізілген өзгерістер мен толықтыруларды мемлекеттік тіркеу.	Орналасқан жері өзгерген жағдайда.	2	5.0	100%
274.			Жарғының (ереже) жаңа редакциясын қабылдау.			
275.	901006	Жеке кәсіпкерлік субъектілеріне жатпайтын заңды тұлғаның, сондай-ақ акционерлік қоғамның, олардың филиалдары мен өкілдіктерінің жарғысының (ережесінің) көшірмесін (дубликатын) беру.				
276.	902001	Заңды тұлғаның қызметін тоқтатуды мемлекеттік тіркеу, филиал мен өкілдіктің есептік тіркеуден алынуы.	Заңды тұлғаның қызметін тарату негізінде тоқтату	4	4,91	92,3%
277.			Мүліктік кешен ретінде жекешелендірілген мемлекеттік кәсіпорынның қызметін тоқтатуды тіркеу			
278.			Қызметті мәжбүрлеп тоқтату органның өтініші бойынша сот тәртібімен жүзеге асырылады			

279.			Заңды тұлғаның таратылғанын растайтын құжаттың көшірмесін беру			
280.			Заңды тұлғаның таратылатыны туралы өтініштерді қабылдау			
281.	903002	Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттау.		1	5.0	100%
282.	903005	Нотариаттық қызметпен айналысу құқығына лицензия беру.	Нотариаттық қызметпен айналысу құқығына лицензия беру	2	5.0	100%
283.			Лицензияны қайта ресімдеу			
284.	903006	Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға үміткер тұлғаларды аттестаттау		1	5.0	100%
285.	903007	Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға лицензия беру	Жеке сот орындаушылығы қызметімен айналысуға лицензия беру	2	5.0	100%
286.			Лицензияны қайта ресімдеу			
287.	1001001	Туристік операторлық (туроператорлық) қызметпен айналысуға лицензия беру	Шығу туризмі саласында	2	4,93	96.3%
288.			Кіру және ішкі туризм саласында			
289.	1101002	Халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат куәлігін және автокөлік құралдарына рұқсат картасын беру	Шетелдік рұқсатты қолдана отырып, халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат куәлігін беру	4	5.0	100%
290.			Шетелдік рұқсатты қолданбай халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат куәлігін беру			
291.			Шетелдік рұқсатты қолдана отырып, автокөлік құралына рұқсат картасын беру			
292.			Шетелдік рұқсатты қолданбай-ақ автокөлік			

			құралына рұқсат картасын беру			
293.	1101003	Қалалар арасындағы, облысаралық, ауданаралық (облысішілік қалалар арасындағы) және халықаралық қатынастарда автобустармен, шағын автобустармен жолаушыларды тұрақты емес тасымалдау, сондай-ақ халықаралық қатынастарда автобустармен, шағын автобустармен тұрақты тасымалдау қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру		1	5,0	100%
294.	1101004	Салмағы және (немесе) габариті шектен асатын автокөлік құралдарының жүруіне арнайы рұқсат беру	Арнайы рұқсат беру	5	5	100%
295.			Бұрын берілген арнайы рұқсат бойынша көлік құралын ауыстыру			
296.			Арнайы рұқсаттың қолданылу мерзімін ұзарту			
297.	1101009	Автокөлік құралын және (немесе) тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру		3	4.87	91.1%
298.	1203001	Ағаш кесу және орман билеттерін беру	Ағаш кесу билетін беру	2	5,0	100%
299.			Орман билетін беру			
300.	1204002	Әкімшілік органның Қазақстан Республикасының аумағына балық түрлерін және жойылып кету қаупі төнген жабайы фауна мен флора түрлерінің халықаралық саудасы туралы конвенцияның қолданылуына жататын басқа да су жануарларын импорттауға,				

		экспорттауға және (немесе) реэкспорттауға рұқсаттар беруі (балық шаруашылығы саласында)				
301.	1204011	Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру	Аңшылық	3	4,91	93.5%
302.			Жануарларды ғылыми, мәдени-ағартушылық, тәрбиелік, эстетикалық мақсаттарда, сондай-ақ эпизоотияның алдын алу мақсатында пайдалану			
303.			Жануарлар түрлерін көбейту мақсатында пайдалану			
304.	1204012	Балық ресурстарын және басқа да су жануарларын пайдалануға рұқсаттар беру	Балық аулау (өндірістік, әуесқойлық (спорттық), ғылыми-зерттеу, мелиорациялық, өсімін молайту мақсатындағы аулау)	2	5,0	100%
305.			Жануарларды ғылыми, мәдени-ағартушылық, тәрбиелік, эстетикалық мақсаттарда, сондай-ақ эпизоотияның алдын алу мақсатында пайдалану			
306.	1204017	Аңшы куәлігін беру		1	5,0	100%
307.	1205001	Жерасты суларын, емдік балшықтарды және қатты пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге немесе барлау мен өндіруді қоса жүргізуге жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге қоюды тіркеу		1	4,98	98.6%
308.	1301019	Ветеринариялық паспорт беру		1	5.0	100%
309.	1601006	Салық есептілігін қабылдау		14	4.91	92.3%
310.	1601007	Салық есептілігін кері қайтарып алу		1	5,0	100%
311.	1601009	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жарналары мен		1	5,0	100%

		аударымдарын уақтылы және (немесе) толық төлемегені үшін өсімпұлдарды, артық (қателесіп) аударылған сомаларды қайтару				
312.	1601011	Төлем көзінен ұсталған табыс салығын қайтару		1	5,0	100%
313.	1601012	Салықтар мен (немесе) төлемдерді төлеу жөніндегі салықтық міндеттемені орындау мерзімдерін өзгерту		1	5,0	100%
314.	1601016	Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану		37	4,82	81.2%
315.	1901024	Есірткі құралдарының, психотроптық заттардың және прекурсорлардың айналымымен байланысты қызметке лицензия беру	Есірткі құрамдас өсімдіктерді өсіру, жинау және дайындау	12	5,0	100%
316.			Әзірлеу			
317.			Өндіру			
318.			Қайта өңдеу			
319.			Тасымалдау			
320.			Тарату			
321.			Сатып алу			
322.			Сақтау			
323.			Бөлу			
324.			Өткізу			
325.			Пайдалану			
326.			Жою			
327.	2201019	Жер учаскесін алу үшін кезекке қою		164	4.89	89.6%
328.	2201020	Жер учаскесін жалға алу мерзімін ұзарту		1	5,0	100%
329.	2202001	Геодезиялық пункттерді бұзуға немесе қайта қоюға (ауыстыруға) рұқсат беру		1	5,0	100%
330.	2302002	Мұрағаттық анықтамалар, мұрағаттық құжаттардың көшірмелері немесе мұрағаттық үзінділер беру		144	4,85	97,8%
331.	2302003	Қазақстан	Қазақстан	430	4,86	92.2%

		Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу	Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру			
332.			Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін кері қайтарып алу			
333.	2501004	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілік санаттарын беру: жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы, жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, орта біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы, орта біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты әдіскер, орта біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты әдіскер, жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі	Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері	9	4,97	98.2%
334.			Қазақстан Республикасының спорт шебері			
335.			Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы			
336.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы			
337.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы			
338.			Орта біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы			
339.			Орта біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы			
340.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты әдіскер,			
341.			Орта біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты әдіске			
342.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы			
343.			Жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі,			
344.			Ұлттық спорт төрешісі			
345.						

346.	2501006	2-ші разрядты спортшы, 3-ші разрядты спортшы, 1-ші жасөспірімдер разрядындағы спортшы, 2-ші жасөспірімдер разрядындағы спортшы, 3-ші жасөспірімдер разрядындағы спортшы спорттық разрядтарын және біліктілік санаттарын беру: жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы, жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, орта біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы, орта біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты әдіскер, орта біліктілік деңгейіндегі екінші санатты әдіскер, жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты нұсқаушы-спортшы, спорт төрешісі	2-ші разрядты спортшы	11	4,90	93.9%
347.			3-ші разрядты спортшы			
348.			1-ші жасөспірімдер разрядындағы спортшы			
349.			2-ші жасөспірімдер разрядындағы спортшы			
350.			3-ші жасөспірімдер разрядындағы спортшы			
351.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы			
352.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
353.			Орта біліктілік деңгейіндегі екінші санатты			
354.			Орта біліктілік деңгейіндегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
355.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты әдіскер			
356.			Орта біліктілік деңгейіндегі екінші санатты әдіскер			
357.			Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санатты нұсқаушы-спортшы			
358.			Спорт төрешісі			
359.	2701001	Тұрғын үй көмегін тағайындау		2	4,96	93.2%
360.	2801001	Құжаттарды заңдастыру		8	4,80	92.3%
361.	803018	Педагогтер аттестаттаудан өту үшін құжаттарды қабылдау		54	4,90	92,2%
362.	101008	Соттылығының болуы немесе болмауы туралы анықтама		1142	4,98	99,2%
БАРЛЫҒЫ				7775	4,96	98,0%

Қаралған 362 қызметтің ішінен 4,50-ден 4,79 баллға дейін (орташа деңгейден жоғары) 3 балл бағаланды, қалғандары бойынша көрсеткіштер жоғары бағаға сәйкес келеді. Қалған қызметтерден төмен бағаланған қызметтер зейнетақы және әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындауға қатысты болды: жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау (4,79 балл, қанағаттану – 85,5%), мемлекеттік базалық зейнетақы төлемін тағайындау (4,79 балл, 85,5%), еңбекке жарамсыздығына байланысты әлеуметтік төлемді тағайындау (4,53 балл, 89,9%).

Тұтастай алғанда, «Электрондық үкімет» порталында сауалнамадан өткен респонденттердің қанағаттану деңгейі ең жоғары мәндерге жақын деп қорытындылауға болады, бұл қызмет көрсетудің жоғары сапасына да, нәтижеге қанағаттанған азаматтардың ғана сауалнамаға қатысуға деген ұмтылысына да байланысты болуы мүмкін. Бұдан басқа, онлайн-мониторингтің мақсатты тобы-бастапқыда өзіне-өзі қызмет көрсетуге ынталы технологияны жақсы білетін пайдаланушылар.

2.6. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын кешенді бағалау және динамикасы

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізудің негізгі мақсаттарының бірі – қызмет алушылардың кешенді бағалары мен қанағаттанушылық көрсеткіштерін анықтау болып табылады.

Мониторинг аясында барлығы 434 қызмет бағаланып, 20 448 қызмет алушы сауалнамаға қатысты. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының орташа бағасы – 4,88 баллды, қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі – 90,5% құрады. Екі көрсеткіш те жоғары деңгейге сәйкес келеді.

5 - кесте . МӘТ және онлайн-мониторинг нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жиынтық бағалау

Ақпарат жинау әдісі	Саны		Орташа балл	Қанағаттанушылық
	Мемл.қызмет	Қызмет алушылар		
МӘТ аясындағы мониторинг	72	12 673	4,80	83,0%
Онлайн мониторинг	362	7775	4,96	98,0%
БАРЛЫҒЫ	**434**	**20448**	**4,88**	**90,5%**

5-кестенің деректері онлайн-мониторинг шеңберінде алынған мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау МӘТ аясындағы мониторинг бағаларынан едәуір жоғары екенін көрсетеді: тиісінше 4,80/4,96 балл және 83,0%/98,0%. Дегенмен, екі жағдайда да көрсеткіштер жоғары.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қоғамдық мониторингі 11 жыл бойы жүргізіледі, бұл зерттелетін саладағы негізгі үрдістерді анықтауға мүмкіндік береді.

Зерттеу кезеңінде алдыңғы көрсеткішке қатысты көрсеткіштің төмендеуі екі рет байқалды: 2016-2017 жылдары (тиісінше 4,59 және 4,57 балл) және 2019-2020 жылдары (4,73 және 4,58 балл). Құлдырау кезеңдері жүйелік реформаларға (2016 – 2017) байланысты болуы мүмкін, мұнда жаңа жүйелерді енгізу уақытша бұзылулар, стандарттардағы шатасулар, жұмыс күшінің жетіспеушілігі, сондай-ақ covid-19 пандемиясының әсері (2019-2020), онда көптеген қызметтер шұғыл түрде онлайн форматқа ауыстырылды немесе шектеулі болды.

2021 жылдан бастап бағаның үдемелі өсуі байқалады, көрсеткіш 2025 жылы 4,59 баллдан 4,88 баллға дейін артады.

Қоғамдық мониторингтің осы бөлімінде қолданылатын мәндерді түсіндіру шкаласына сәйкес, 2016 жылдан 2023 жылға дейін бағалар «орташадан жоғары» деңгейге, 2024 және 2025 жылдары – жоғары деңгейге сәйкес келді. 2025 жылы анықталған көрсеткіш барлық бақылау кезеңіндегі ең жоғары көрсеткіш болып табылады.

6 - кесте. 2015-2025 жж. мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы

Жыл	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Іріктеме	Мемлекеттік қызметтер саны
2025	4,88	90,5%	20448	434
2024	4,81	87,7%	26293	434
2023	4,75	81,3%	62823	423

2022	4,70	81,2%	32572	415
2021	4,59	75,4%	23217	95
2020	4,58	75,1%	9181	70
2019	4,73	74,8%	14500	65
2018	4,66	72,4%	10000	60
2017	4,57	65,9%	9517	55
2016	4,59	72,8%	9082	50
2015	7,9	79%	8327	39

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 2018 жылдан бастап, 2025 жылы 72,4% - дан 90,5% - ға дейін өсуде. Жоғары деңгейге сәйкес келетін көрсеткіштерге 2022 жылдан бастап қол жеткізіліп келеді.

Соңғы жылдары баллдық бағалаудың өсуінің және толық қанағаттану деңгейінің артуының ең ықтимал себебі цифрландыру және автоматтандыру болып табылады, бұл процедураларды жеңілдетуге, электрондық үкіметті және қызметтерді алудың онлайн форматтарын енгізуге әкелді, бұл бюрократияны азайтады және адам факторының әсерін азайтады. Сонымен қатар, онлайн форматтағы қызметтер тәулік бойы қол жетімді, бұл оларды алуды ыңғайлы етеді.

Анықталған тенденцияларға сүйене отырып, алдағы үш жылда сапа мен қанағаттану көрсеткіштері 5,0 балл мен 100% қанағаттанудың ең жоғары деңгейіне жақындаған кезде тұрақтылықты және одан әрі баяулауды көрсетеді деп болжауға болады.

2.7. Орталық мемлекеттік органдардың рейтингісі

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасының қорытындысы бойынша орталық мемлекеттік органдардың (ОМО) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының рейтингі жасалды. Қорытынды балдарды есептеу үшін «электрондық үкімет»/«электрондық лицензиялау» порталының және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ қызметіне қатысты критерийлерді есепке алмай, орталық мемлекеттік органдардың (ОМО) жауапкершілік аймағына кіретін критерийлер пайдаланылды.

Нәтижелерге сәйкес, орталық мемлекеттік органдар қызметінің орташа бағасы 4,87 балды құрады, толық қанағаттану көрсеткіші 88,0%, бұл жоғары мәнге сәйкес келеді. Бағаланатын 32 орталық мемлекеттік органның 23-і жоғары мәндерге сәйкес келеді, 8-і орташадан жоғары және бір мемлекеттік орган үшін қорытынды балл орташа болып табылады.

Үш орталық мемлекеттік органның қызметі 5,00 балға бағаланды: ҚР Бас прокуратурасы (толық қанағаттану көрсеткіші 100,0%), ҚР Денсаулық сақтау министрлігі (99,6%) және Жоғары Сот Кеңесінің академиясы (99,7%).

Орташа мәннен жоғары мәндер:

- ҚР Сауда және интеграция министрлігі (4,79 балл/82,6%) – көрсетілетін қызметті алушылардың «кері байланыс» критерийіне қанағаттанушылығының аздығына байланысты бағалаудың жоғары мәндеріне қол жеткізілген жоқ;
- ҚР Әділет министрлігі (4,79 балл/79,2%) – «қызметті алу үшін қажетті мерзім, қолайлы»;

- Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі (4,78 балл/79,0%) – «қызмет көрсету мерзімі» және «қорытынды нәтиже алу»;
- Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігі (4,77 балл/82,4%) – «рәсім», «қызмет көрсету мерзімі» және «шығындар»;
- Төтенше жағдайлар министрлігі (4,77 балл/77,9%) – «рәсім», «қызмет көрсету мерзімі» және «нәтиже алу»;
- Ауыл шаруашылығы министрлігі (4,73 балл/74,4%) – «рәсім» (электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау инстанциялар мен кабинеттер бойынша жүрмей өтті);
- Ұлттық экономика министрлігі (4,73 балл/74,2%) – «рәсім», «қызмет көрсету мерзімі» және «нәтиже алу»;
- Экология және табиғи ресурстар министрлігі (4,72 балл/77,2%) – «рәсім», «қызмет көрсету мерзімі», «кері байланыс» және «нәтиже алу»;

Қызметін бағалау орташа мәнге сәйкес келетін бірден – бір орталық мемлекеттік орган ҚР өнеркәсіп және құрылыс министрлігі болып табылады - 4,40 балл, толық қанағаттану көрсеткіші 56,8% болғанда, төмен көрсетілетін қызметті алушылар «рәсім», «кері байланыс» және «нәтиже алу» ісияқты өлшемшарттарды бағалады.

7 - кесте . ОМО рейтингісі (МӘТ аясында), 2025 жыл

№	Мемлекеттік орган	Мемл.қызмет-тер бойынша орташа балл		Уәкілетті мемлекеттік орган		«Электрон-дық үкімет»		«Азаматтар-ға арналған үкімет»	
1	БП	4,94	94,9%	**5,00**	100,0%	4,88	89,7%		
2	ЖСҚА	5,00	99,6%	**5,00**	99,7%	4,99	99,5%		
3	ДСМ	4,97	97,0%	**5,00**	99,6%	4,94	94,3%		
4	ҰҚК	4,86	87,2%	**4,99**	99,4%	4,72	75,0%		
5	МҚІА	4,82	89,8%	**4,98**	98,1%	4,67	81,5%		
6	ҰБ	4,90	89,7%	**4,98**	97,8%	4,82	81,6%		
7	ҚМ	4,98	98,2%	**4,97**	97,1%	4,99	99,4%		
8	СІМ	4,93	92,9%	**4,97**	96,8%	4,89	89,1%		
9	СЖРА	4,96	96,4%	**4,96**	96,4%				
10	ЭМ	4,76	79,2%	**4,95**	95,4%	4,56	63,0%		
11	БҚЖА	4,87	89,6%	**4,95**	95,2%	4,79	84,0%		
12	ТСМ	4,90	90,6%	**4,94**	95,0%	4,87	88,0%	4,89	88,8%
13	СА	4,80	82,6%	**4,94**	94,2%			4,66	71,0%
14	ЖАП	4,94	93,9%	**4,94**	93,9%				
15	ІІМ	4,67	81,1%	**4,89**	88,9%	4,58	81,1%	4,55	73,4%
16	ҚНРДА	4,91	91,6%	**4,88**	88,1%	4,95	95,1%		
17	СРИМ	4,71	77,3%	**4,87**	88,9%	4,55	65,7%		
18	Мемкорпорация	4,87	88,2%	**4,87**	88,2%				
19	МАМ	4,85	85,4%	**4,85**	85,3%	4,85	85,4%		
20	ОАМ	4,83	85,2%	**4,83**	85,1%	4,83	85,3%		

21	ҒЖБМ	4,69	75,6%	**4,83**	84,6%	4,55	66,7%		
22	КМ	4,82	81,9%	**4,81**	81,4%	4,83	82,3%		
23	Қаржымин	4,78	80,2%	**4,80**	82,4%	4,81	85,1%	4,73	73,1%
24	СИМ	4,68	72,5%	**4,79**	82,6%	4,57	62,3%		
25	ӘМ	4,73	75,0%	**4,79**	79,2%	4,66	70,9%		
26	ЕХӘҚМ	4,54	60,6%	**4,78**	79,0%	4,57	64,2%	4,27	38,6%
27	ЖИЦДМ	4,75	81,4%	**4,77**	82,4%	4,73	80,5%		
28	ТЖМ	4,64	70,6%	**4,77**	77,9%	4,52	63,2%		
29	АШМ	4,83	83,2%	**4,73**	74,4%	4,93	91,9%		
30	ҰЭМ	4,73	74,2%	**4,73**	74,2%				
31	ЭТРМ	4,58	72,1%	**4,72**	77,2%	4,44	67,0%		
32	ӨҚМ	4,33	50,9%	**4,40**	56,8%	4,26	44,9%		
	БАРЛЫҒЫ	**4,80**	**83,4%**	**4,87**	**88,0%**	**4,73**	**79,1%**	**4,62**	**69,0%**

Сондай-ақ, зерттеу аясында орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қорытынды рейтингісі көрсетілетін қызметтерді онлайн-мониторингтеу (порталдағы сауалнама нәтижелері egov.kz ҚР ЖИЦДМ ұсынылады) және мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында көрсетілетін қызметті алушылардан жаппай сауалнама (сауалнаманы Тапсырыс беруші жүргізеді) деректері негізінде жасалды.

Нәтижелерге сәйкес, жалпы баға 4,90 баллды құрады, толық қанағаттану көрсеткіші 91,9%.

Ең жоғары баллды Жоғары Сот Кеңесінің академиясы алды(5,00 балл/99,7%). 29 министрліктің бағасы жоғары мәнге сәйкес келеді: ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті мен ҚР Бас прокуратурасының 4,99 балынан ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің 4,82 балына дейін.

Үш орталық мемлекеттік органның: Сауда және интеграция министрлігінің (4,79 балл/82,6%), ҚР Төтенше жағдайлар министрлігінің (4,77 балл/77,9%) және Өнеркәсіп және құрылыс министрлігінің (4,69 балл/76,7%) қызметі (қалғандарынан төмен бағалары «орташадан жоғары» мәніне сәйкес келеді) бағаланды.

8 - кесте. Орталық мемлекеттік органдардың рейтингісі (онлайн-мониторинг және МӘТ аясында), 2025 жыл

№	Мемлекеттік орган	Онлайн-мониторинг		МӘТ аясындағы мониторинг		Жалпы баға	
		Орташа балл	Қанағат-тану деңгейі	Орташа балл	Қанағат-тану деңгейі	Орташа балл	Қанағат-тану деңгейі
1	ЖСҚА			5,00	99,7%	**5,00**	99,7%
2	БП	4,98	99,2%	5,00	100,0%	**4,99**	99,6%
3	ҰҚК			4,99	99,4%	**4,99**	99,4%
4	СІМ	5,00	100,0%	4,97	96,8%	**4,98**	98,4%
5	МҚІА			4,98	98,1%	**4,98**	98,1%
6	ҰБ			4,98	97,8%	**4,98**	97,8%
7	СЖРА			4,96	96,4%	**4,96**	96,4%

8	ДСМ	4,9	97,6%	5,00	99,6%	**4,95**	98,6%
9	ЭМ			4,95	95,4%	**4,95**	95,4%
10	БҚЖА			4,95	95,2%	**4,95**	95,2%
11	СА			4,94	94,2%	**4,94**	94,2%
12	ЖАП			4,94	93,9%	**4,94**	93,9%
13	ҚМ	4,89	94,7%	4,97	97,1%	**4,93**	95,9%
14	ТСМ	4,90	96,0%	4,94	95,0%	**4,92**	95,5%
15	ҒЖБМ	5,00	100,0%	4,83	84,6%	**4,91**	92,3%
16	ОАМ	4,96	97,3%	4,83	85,1%	**4,90**	91,2%
17	КМ	4,99	99,4%	4,81	81,4%	**4,90**	90,4%
18	ІІМ	4,90	98,6%	4,89	88,9%	**4,89**	93,8%
19	Қаржымин	4,96	99,8%	4,80	82,4%	**4,88**	91,1%
20	Мемкорпора-ция	4,88	92,3%	4,87	88,2%	**4,88**	90,2%
21	ҚНРДА			4,88	88,1%	**4,88**	88,1%
22	СРИМ			4,87	88,9%	**4,87**	88,9%
23	ЭТРМ	5,00	100,0%	4,72	77,2%	**4,86**	88,6%
24	МАМ	4,85	97,8%	4,85	85,3%	**4,85**	91,6%
25	ЖИЦДМ	4,93	97,1%	4,77	82,4%	**4,85**	89,7%
26	ӘМ	4,91	96,5%	4,79	79,2%	**4,85**	87,8%
27	ҰЭМ	4,95	98,8%	4,73	74,2%	**4,84**	86,5%
28	АШМ	4,95	96,6%	4,73	74,4%	**4,84**	85,5%
29	ЕХӘҚМ	4,86	94,5%	4,78	79,0%	**4,82**	86,8%
30	СИМ			4,79	82,6%	**4,79**	82,6%
31	ТЖМ			4,77	77,9%	**4,77**	77,9%
32	ӨҚМ	4,97	96,5%	4,40	56,8%	**4,69**	76,7%
	БАРЛЫҒЫ	**4,94**	**97,5%**	**4,87**	**88,0%**	**4,90**	**91,8%**

Зерттеу аясында Орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасының өзгеру динамикасы бағаланды. 2024 жылғы және мониторингтің соңғы үш жылындағы көрсеткіштермен салыстырғанда динамикалық өзгерістер зерттелді.

Нәтижелерге сәйкес, 2024 жылмен салыстырғанда мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 0,03 баллға 4,87 баллдан 4,90 баллға дейін ұлғайды, қанағаттану көрсеткіші 91,4% - дан 91,8% - ға (+0,4%) дейін өсті.

Қызмет көрсету сапасының оң динамикасы 21 орталық мемлекеттік органда ҚР Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінде 0,01 баллдан, ҚР Білім министрлігі мен ҚР Көлік министрлігінде 0,10 баллға дейінгі диапазонда байқалды.

Теріс динамика 10 орталық мемлекеттік органдарда байқалды: ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитетінде -0,01 баллдан ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрлігінде - 0,18 баллға дейін.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына толық қанағаттану көрсеткіші бойынша динамикалық өзгерістердің болуын атап өткен жөн. ең жоғары оң динамика ҚР Мәдениет және ақпарат министрлігінде (+9,2%), ҚР Бас прокуратурасында (+7,0%), ҚР Денсаулық сақтау министрлігінде (+7,2%), ҚР

Ұлттық экономика министрлігінде (+6,3%), ҚР Ұлттық Банкінде (+5,9%) және Сыртқы істер министрлігінде (+4,4%) байқалды.

Теріс динамика ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрлігінде (-17,1%), ҚР Экология және табиғи ресурстар министрлігінде (-9,2%), ҚР Төтенше жағдайлар министрлігінде (-8,2%), ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігінде (-5,3%) және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінде (-5,3%) анықталды.

9-кесте. 2024-2025 жж. мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы бойынша ОМО рейтингісі

№	Мемлекеттік орган	2024		2025		Динамика 2024-2025	
1	КМ	4,80	87,0%	4,90	90,4%	**0,10**	3,4%
2	ОАМ	4,80	90,6%	4,90	91,2%	**0,10**	0,6%
3	ҰЭМ	4,75	80,2%	4,84	86,5%	**0,09**	6,3%
4	СІМ	4,89	94,0%	4,98	98,4%	**0,09**	4,4%
5	ЕХӘҚМ	4,73	86,1%	4,82	86,8%	**0,09**	0,7%
6	БП	4,91	92,6%	4,99	99,6%	**0,08**	7,0%
7	ҚаржыМин	4,80	90,7%	4,88	91,1%	**0,08**	0,4%
8	ҰБ	4,92	91,9%	4,98	97,8%	**0,06**	5,9%
9	ЭМ	4,89	96,2%	4,95	95,4%	**0,06**	-0,8%
10	ТСМ	4,87	93,7%	4,92	95,5%	**0,05**	1,8%
11	ДСМ	4,91	91,4%	4,95	98,6%	**0,04**	7,2%
12	Мемкорпорация	4,84	87,2%	4,88	90,2%	**0,04**	3,0%
13	ЖИЦДМ	4,81	87,9%	4,85	89,7%	**0,04**	1,8%
14	ҚМ	4,90	93,1%	4,93	95,9%	**0,03**	2,8%
15	СА	4,91	92,4%	4,94	94,2%	**0,03**	1,8%
16	ӘМ	4,82	87,4%	4,85	87,8%	**0,03**	0,4%
17	МАМ	4,83	82,4%	4,85	91,6%	**0,02**	9,2%
18	ҒЖБМ	4,89	90,6%	4,91	92,3%	**0,02**	1,7%
19	СЖРА	4,95	95,2%	4,96	96,4%	**0,01**	1,2%
20	ІІМ	4,88	93,6%	4,89	93,8%	**0,01**	0,2%
21	МҚІА	4,98	98,2%	4,98	98,1%	**0,00**	-0,1%
22	ҰҚК	5,00	100,0%	4,99	99,4%	**-0,01**	-0,6%
23	АШМ	4,86	90,8%	4,84	85,5%	**-0,02**	-5,3%
24	СИМ	4,82	83,6%	4,79	82,6%	**-0,03**	-1,0%
25	ЖАП	4,97	96,6%	4,94	93,9%	**-0,03**	-2,7%
26	БҚЖА	4,98	98,0%	4,95	95,2%	**-0,03**	-2,8%
27	ТЖМ	4,80	86,1%	4,77	77,9%	**-0,03**	-8,2%
28	ЭТРМ	4,89	97,8%	4,86	88,6%	**-0,03**	-9,2%
29	ҚНРДА	4,93	93,4%	4,88	88,1%	**-0,05**	-5,3%
30	СРИМ	4,93	90,4%	4,87	88,9%	**-0,06**	-1,5%
31	ӨҚМ	4,87	93,8%	4,69	76,7%	**-0,18**	-17,1%
32	ЖСҚА			5,00	99,7%		
	БАРЛЫҒЫ	**4,87**	**91,4%**	**4,90**	**91,8%**	**0,03**	**0,4%**

Сондай-ақ, зерттеу аясында орталық мемлекеттік органдардың соңғы үш жылдағы (2023-2025) қызмет көрсету сапасының динамикасы зерттелді. Нәтижелерге сәйкес, орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау үш жыл ішінде 0,07 баллға, 2023 жылғы 4,83 баллдан 2025 жылы 4,90 баллға дейін ұлғайды. Жоғары деңгейде 32 орталық мемлекеттік органның 29 қызметі бағаланды. Үш жыл ішінде ОМО қызметтерін көрсету сапасының орташа бағасы 4,87 баллды құрады.

Үш жыл ішінде мемлекеттік қызметтер сапасын орташа бағалаудың ең жоғары мәндері ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитетінде (4,97 балл/98,6% қанағаттану), ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігінде (4,97 балл/94,8%), ҚР Жоғары аудиторлық палатасында (4,96 балл/83,4%) тіркелді.

«Орташадан жоғары» мәніне сәйкес келетін ең төменгі көрсеткіштер ҚР Ұлттық экономика министрлігінде (4,79 балл), Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінде (4,75 балл) және ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінде (4,74 балл) тіркелген.

Үш жылдағы ең үлкен оң динамика ҚР Ішкі істер министрлігінде (2023 жылғы бағаға қатысты+0,25 балл), ҚР Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінде (+0,25 балл), ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігінде (+0,20 балл) байқалды.

Үш жыл ішінде қызмет көрсету сапасын бағалаудағы теріс динамика ҚР Экология және табиғи ресурстар министрлігінде (-0,08 балл), ҚР Мәдениет және ақпарат министрлігінде (-0,09 балл), ҚР Төтенше жағдайлар министрлігінде (-0,11 балл) және ҚР өнеркәсіп және құрылыс министрлігінде (-0,20 балл) орын алды.

9.1-кесте 2023-2025 жылдары ОМО-дың мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудағы өзгерістер динамикасы

№	Мемлекеттік орган	2023		2024		2025		Орташа мәні 2023-2025	
1	ҰҚК	4,93	96,5%	5,00	100,0%	4,99	99,4%	**4,97**	98,6%
2	МҚІА	4,94	88,2%	4,98	98,2%	4,98	98,1%	**4,97**	94,8%
3	ЖАП	4,94	55,9%	4,97	96,6%	4,94	93,9%	**4,95**	82,1%
4	ҰБ	4,91	92,0%	4,92	91,9%	4,98	97,8%	**4,94**	93,9%
5	БҚЖА	4,87	87,9%	4,98	98,0%	4,95	95,2%	**4,93**	93,7%
6	БП	4,90	88,6%	4,91	92,6%	4,99	99,6%	**4,93**	93,6%
7	СА	4,94	83,9%	4,91	92,4%	4,94	94,2%	**4,93**	90,2%
8	СІМ	4,90	91,0%	4,89	94,0%	4,98	98,4%	**4,92**	94,5%
9	ЭМ	4,88	89,8%	4,89	96,2%	4,95	95,4%	**4,91**	93,8%
10	ҚНРДА	4,93	92,5%	4,93	93,4%	4,88	88,1%	**4,91**	91,3%
11	СЖРА	4,83	42,1%	4,95	95,2%	4,96	96,4%	**4,91**	77,9%
12	ЭТРМ	4,94	94,9%	4,89	97,8%	4,86	88,6%	**4,90**	93,8%
13	СРИМ			4,93	90,4%	4,87	88,9%	**4,90**	89,6%
14	ҚМ	4,85	90,8%	4,90	93,1%	4,93	95,9%	**4,89**	93,3%
15	ДСМ	4,79	84,0%	4,91	91,4%	4,95	98,6%	**4,88**	91,3%
16	МАМ	4,94	89,4%	4,83	82,4%	4,85	91,6%	**4,87**	87,8%
17	ТСМ	4,77	79,7%	4,87	93,7%	4,92	95,5%	**4,85**	89,6%

18	ҚаржыМин	4,84	86,8%	4,80	90,7%	4,88	91,1%	**4,84**	89,5%
19	АШМ	4,83	89,1%	4,86	90,8%	4,84	85,5%	**4,84**	88,5%
20	ҒЖБМ	4,68	82,0%	4,89	90,6%	4,91	92,3%	**4,83**	88,3%
21	ӘМ	4,81	85,5%	4,82	87,4%	4,85	87,8%	**4,83**	86,9%
22	КМ	4,77	87,2%	4,80	87,0%	4,90	90,4%	**4,82**	88,2%
23	ӨҚМ	4,89	91,7%	4,87	93,8%	4,69	76,7%	**4,82**	87,4%
24	Мемкорпорация	4,74	75,2%	4,84	87,2%	4,88	90,2%	**4,82**	84,2%
25	ТЖМ	4,88	81,1%	4,80	86,1%	4,77	77,9%	**4,82**	81,7%
26	СИМ	4,83	66,7%	4,82	83,6%	4,79	82,6%	**4,81**	77,6%
27	ІІМ	4,64	72,8%	4,88	93,6%	4,89	93,8%	**4,80**	86,7%
28	ОАМ	4,70	77,0%	4,80	90,6%	4,90	91,2%	**4,80**	86,3%
29	ҰЭМ	4,79	85,0%	4,75	80,2%	4,84	86,5%	**4,79**	83,9%
30	ЖИЦДМ	4,60	59,7%	4,81	87,9%	4,85	89,7%	**4,75**	79,1%
31	ЕХӘҚМ	4,68	79,3%	4,73	86,1%	4,82	86,8%	**4,74**	84,1%
32	ЖСҚА					5,00	99,7%		
	Барлығы	**4,83**	**82,2%**	**4,87**	**91,4%**	**4,90**	**91,9%**	**4,87**	**88,5%**

2.8. Жергілікті атқарушы органдар рейтингісі

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша ЖАО рейтингісі 15 қызметтің қоғамдық мониторингісі нәтижелері негізінде жасалды. Өңірлердің ЖАО бағалауын есептеу 3 кезеңде жүргізілді. Бірінші кезеңде әрбір өңір үшін және әрбір қызмет бойынша ЖАО жауапкершілік аймағына қатысты критерийлердің орташа бағалары айқындалды. Екінші кезеңде қағаз және электрондық нысандарда көрсетілетін қызметтер бойынша әр өңірдің ЖАО бағасы есептелді. Үшінші кезеңде өңірлер ЖАО-ның жалпы бағасы көрсетілді, ол қызмет көрсетудің қағаз және электрондық нысандары бойынша бағалардың орташа арифметикалық мәні болып табылады (10-кесте).

Зерттеу нәтижелеріне сәйкес, **жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасының орташа бағасы 4,86 балды** құрады, бұл жоғары көрсеткіш болып табылады. ЖАО қызметіне толық қанағаттану көрсеткіші 86,7% құрады.

Айта кету керек, ЖАО-ның қағаз және электрондық нысандарда қызмет көрсету бойынша орташа бағалары шамалы ғана өзгерген: 4,85 және 4,87 баллмен ерекшеленеді. Сонымен қатар, кейбір аймақтық ерекшеліктер бар. Мәселен, Маңғыстау облысында электрондық нысан қағаз нысандарымен салыстырғанда (4,83 қарағанда 4,64 балл) жоғары баға алды, осыған ұқсас үрдіс Астана қаласында (4,82 қарағанда 4,75 балл), Солтүстік Қазақстан облысында (4,84 қарағанда 4,72 балл) және Павлодар облысында (4,87 және 4,77 балл) байқалды. Сонымен қатар, қызмет көрсетудің қағаз нысаны Түркістан облысында (4,91 қарағанда 4,81 балл) және Шымкент қаласында (4,96 қарағанда 4,87 балл) электрондық қызмет көрсетуден жоғары бағаланды.

Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің ЖАО рейтингісін қағаз нысанда: Ақмола облысы, Шымкент қаласы (4,96 баллдан), Ұлытау облысы және Шығыс Қазақстан облысы (4,93 балл) бастап тұр.

Электрондық нысанда қызмет көрсету бойынша ЖАО рейтингінде Қарағанды (4,96 балл), Қостанай (4,92 балл) облыстары мен Алматы қаласы (4,91 балл) көшбасшы орындарға ие.

10 - кесте. ЖАО рейтингісі (МӘТ аясында), 2025 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	Қағаз нысан		Электрондық нысан		Жалпы баға*	
		орташа балл	%	орташа балл	%	орташа балл	%
1	Қарағанды облысы	4,91	92,0%	4,96	95,6%	**4,93**	**93,8%**
2	Ақмола облысы	4,96	94,4%	4,90	90,9%	**4,93**	**92,7%**
3	Шығыс Қазақстан облысы	4,93	93,1%	4,90	92,0%	**4,92**	**92,6%**
4	Шымкент	4,96	96,4%	4,87	88,8%	**4,91**	**92,6%**
5	Ұлытау облысы	4,93	93,5%	4,86	87,0%	**4,90**	**90,2%**
6	Қостанай облысы	4,86	90,3%	4,92	92,3%	**4,89**	**91,3%**
7	Жетісу облысы	4,92	88,2%	4,87	87,7%	**4,89**	**88,0%**
8	Атырау облысы	4,89	93,8%	4,86	87,0%	**4,88**	**90,4%**
9	Батыс Қазақстан облысы	4,88	89,6%	4,88	88,4%	**4,88**	**89,0%**
10	Алматы	4,83	85,2%	4,91	91,8%	**4,87**	**88,5%**
11	Алматы облысы	4,87	86,7%	4,87	87,4%	**4,87**	**87,0%**
12	Түркістан облысы	4,91	91,6%	4,81	82,6%	**4,86**	**87,1%**
13	Жамбыл облысы	4,82	83,5%	4,84	86,5%	**4,83**	**85,0%**
14	Павлодар облысы	4,77	82,9%	4,87	88,1%	**4,82**	**85,5%**
15	Астана	4,75	79,9%	4,89	89,0%	**4,82**	**84,5%**
16	Абай облысы	4,80	79,9%	4,85	85,2%	**4,82**	**82,5%**
17	Ақтөбе облысы	4,81	81,7%	4,79	79,8%	**4,80**	**80,8%**
18	Қызылорда облысы	4,76	76,0%	4,81	83,1%	**4,79**	**79,6%**
19	Солтүстік Қазақстан облысы	4,72	65,5%	4,84	84,9%	**4,78**	**75,2%**
20	Маңғыстау облысы	4,64	71,6%	4,83	84,2%	**4,74**	**77,9%**
	БАРЛЫҒЫ:**	**4,85**	**85,8%**	**4,87**	**87,6%**	**4,86**	**86,7%**

** Жалпы балл-қағаз және электронды формадағы бағалардың арифметикалық орташа мәні.*
*** "Барлығы" жолы бағаң бойынша мәндердің арифметикалық орташа мәні ретінде есептеледі (яғни барлық аймақтар бойынша көрсеткіштердің арифметикалық орташа мәні)*

Жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша қорытынды рейтингінде 17 өңір жоғары баға алды (4,80-ден 4,93 баллға дейін). Рейтингтің бірінші үштігін Қарағанды (4,93 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 93,8%), Ақмола (4,93 балл, 92,7%) және Шығыс Қазақстан (4,92 балл,92,6%) облыстарының ЖАО тұр.

Үш облыста ЖАО «орташадан жоғары» деңгейде бағаланды: Қызылорда облысы (4,79 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 79,6%), Солтүстік Қазақстан облысы (4,78 балл, 75,2%), Маңғыстау облысы (4,74 балл, 77,9%).

ЖАО қызметін неғұрлым егжей-тегжейлі талдау үшін 11-кестеде әрбір өңір үшін нақты қызметтер бойынша бағалар ұсынылған. Қорытынды балл - қағаз және электрондық нысандағы бағалардың арифметикалық орташа мәні.

Астана
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,71
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,93
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,77
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,92
Стараткерлік қызметке лицензия беру - 4,83
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,87
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,98
Спорттық разрядтарды беру: біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы - 4,87
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 5,0
Алматы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,71
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,93
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,64
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,83
Стараткерлік қызметке лицензия беру - 4,93
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,96
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,78
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 5,0
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе оны ұзарту - 4,95
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,93
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,89
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,97
Шымкент
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,7
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,94
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,92
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,97
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,95

Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,84
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,98
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,76
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,97
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,87
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,93
Алматы облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,69
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,98
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,97
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру -4,95
Стараткерлік қызметке лицензия беру-4,9
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою-4,97
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,9
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,82
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,8
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,83
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,83
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,96
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,8
Ақтөбе облысы
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою-4,84
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу -4,83
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу -4,8
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту-4,82
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру -4,73
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру -4,74
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру -4,7
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,84
Атырау облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,82
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,79

Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,99
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,9
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,82
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,87
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,82
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,9
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,67
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,89
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,92
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,97
Ақмола облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,83
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,87
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,98
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,94
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,89
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,97
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,84
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,97
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,87
Батыс Қазақстан облысы
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,95
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,89
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,91
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,84
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,73
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,88
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,95
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,93
Шығыс Қазақстан облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,78

Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,99
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,95
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,99
Стараткерлік қызметке лицензия беру - 4,81
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,93
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,87
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,92
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,95
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,9
Жолаушылар мен багажды тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңы және ауданішілік автомобиль көлігімен тасымалдаудың маршруттары мен қозғалыс кестелерін бекіту - 4,87
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,92
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,94
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,93
Жамбыл облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,71
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,87
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,71
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,98
Пайдалы қазбалар орналасқан аумақтарды игеруге рұқсат беру - 4,68
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,84
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,92
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,81
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,88
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,87
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,97
Қарағанды облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,87
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,95
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,94

Стараткерлік қызметке лицензия беру - 5,0
Пайдалы қазбалар орналасқан аумақтарды игеруге рұқсат беру -5,0
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,93
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,95
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,98
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,96
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру - 4,93
Жолаушылар мен багажды тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңы және ауданішілік автомобиль көлігімен тасымалдаудың маршруттары мен қозғалыс кестелерін бекіту - 5,0
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,95
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,95
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,92
Қостанай облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,68
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,94
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,76
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,89
Стараткерлік қызметке лицензия беру - 5,0
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,93
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,96
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,97
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,93
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,8
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,97
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,93
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,96
Қызылорда облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,7
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,83
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,77
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру -4,66

Стараткерлік қызметке лицензия беру - 5,0
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,71
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,87
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,77
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,83
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,93
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,73
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,83
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,87
Маңғыстау облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,78
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,86
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру-4,70
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну - 4,54
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,78
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,84
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,88
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,83
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,88
Спорттық разрядтарды беру: біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы - 4,8
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,89
Солтүстік Қазақстан облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,83
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,62
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,93
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,97
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,87
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,72
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,82
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,88

Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,7
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,83
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,93
Павлодар облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,65
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,94
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,72
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,63
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,83
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу ресімдеу - 5,0
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,97
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,93
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,84
Спорттық разрядтарды беру: біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы - 4,94
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,87
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,9
Түркістан облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,72
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну - 4,92
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,79
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,68
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,8
Жолаушылар мен багажды тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңы және ауданішілік автомобиль көлігімен тасымалдаудың маршруттары мен қозғалыс кестелерін бекіту - 5,0
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,9
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,9
Абай облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,71
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,93
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,95
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің

жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,89
Стараткерлік қызметке лицензия беру - 4,88
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,86
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,95
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,87
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,91
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,7
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,7
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,54
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,95
Жетісу облысы
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру - 4,88
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,73
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру - 4,99
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,89
Стараткерлік қызметке лицензия беру - 4,94
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,93
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,78
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,98
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту - 4,71
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,91
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 4,86
Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру - 4,78
Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту - 4,93
Ұлытау облысы
Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу - 4,72
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру - 4,97
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/ жою - 4,89
Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,92
Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 4,90
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту -

4,95
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру - 4,78
Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру - 5,0

ЖАО бағалауы жоғары деңгейге жетпеген өңірлерді толығырақ қарастырайық. Қызылорда және Маңғыстау облыстарында ЖАО-ның «Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну» (4,66 балл және 4,54 балл) қызметін көрсету жөніндегі жұмысы ең аз тиімді деп танылды. Қызылорда облысында бұл мемлекеттік органдардан кері байланыс сапасына, Маңғыстау облысында - көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуының қолайсыздығына, жұмыс кестесіне және қызметкерлердің төмен тұтынушыға бағдарлануына байланысты.

Солтүстік Қазақстан облысында ЖАО-ның «Алғашқы медициналық - санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу» қызметін көрсету жөніндегі қызметі ең аз тиімді деп танылды-4,62 балл. Респонденттер кері байланыс сапасын жоғары бағаламады және қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың жеткіліксіздігі туралы мәлімдеді.

ЖАО көрсететін мемлекеттік қызметтердің рейтингісі 12-кестеде көрсетілген. Әрбір мемлекеттік қызмет бойынша жалпы балл уәкілетті мемлекеттік органның (ЖАО) жауапкершілік аймағына қатысты өлшемшарттардың, онлайн-алаңдардың («электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» және т.б.) және ХҚКО-ның орташа арифметикалық бағалары негізінде әдіснамаға сәйкес есептелді.

Барлық қызметтер бойынша орташа балл 4,82 баллды құрады, толық қанағаттану көрсеткіші 84,4%.

15 қызметтің ішінде 10 қызмет 4,80 баллдан 4,93 баллға дейін жоғары баға алды.

Кесте 12 . ЖАО көрсететін мемлекеттік қызметтер рейтингісі, 2025 жыл

№	Мемлекеттік қызметтер атауы	Жалпы балл		Уәкілетті мемлекеттік орган, ЖАО		Онлайн-алаңдар («электрондық үкімет», «электрон-дық лицензиялау» және т.б.)		«Азаматтарға арналған үкімет» (ХҚКО)	
1	Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу	**4,93**	93,4%	4,95	94,9%	4,94	93,7%	4,89	91,7%
2	Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту	**4,91**	92,1%	4,92	92,1%	4,87	87,6%	4,96	96,7%
3	Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру	**4,90**	91,4%	4,91	92,2%	4,83	86,3%	4,96	95,6%
4	Жылжымайтын мүлік	**4,89**	91,2%	4,92	93,6%	4,86	88,8%		

	объектісінің мекенжайын беру/ жою								
5	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру	**4,89**	89,7%	4,93	93,1%	4,81	81,4%	4,95	94,6%
6	Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу	**4,87**	89,5%	4,87	89,3%	4,82	86,9%	4,92	92,3%
7	Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу	**4,86**	90,7%	4,92	91,8%	4,81	89,5%		
8	Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту	**4,85**	86,0%	4,79	79,3%	4,91	92,7%		
9	Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақ беру	**4,81**	83,3%	4,82	83,0%	4,80	83,6%		
10	Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру	**4,80**	82,5%	4,78	79,2%	4,82	85,8%		
11	Стараткерлік қызметке лицензия беру	**4,78**	79,8%	4,83	83,3%	4,72	76,3%		
12	Жануарлар дүниесін пайдалану үшін рұқсаттар беру	**4,78**	78,2%	4,60	59,8%	4,95	96,6%		
13	Жолаушылар мен багажды тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңы және ауданішілік автомобиль көлігімен тасымалдаудың маршруттары мен қозғалыс кестелерін бекіту	**4,75**	75,2%	4,90	90,5%	4,60	59,9%		
14	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру	**4,71**	76,9%	4,70	74,6%	4,72	79,2%		
15	Пайдалы қазбалар	**4,63**	65,9%	4,73	76,7%	4,54	55,1%		

	орналасқан аумақтарды игеруге рұқсат беру								
	БАРЛЫҒЫ*:	**4,82**	**84,4%**	**4,84**	**84,9%**	**4,80**	**82,9%**	**4,94**	**94,2%**

* «Барлығы» жолы барлық қызметтер бойынша, яғни бағандар бойынша көрсеткіштердің орташа арифметикалық мәні ретінде есептелді

Рейтингте **бірінші орынды** «Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу» қызметі алады - орташа баға 4,93 балл, толық қанағаттану деңгейі - 93,4%.

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі бойынша **екінші орын** «Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту» қызметінде - 4,91 балл, оның сапасына толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 92,1% құрады.

Рейтингте **үшінші орынды** «Жоғары біліктілік деңгейіндегі екінші санаттағы жаттықтырушы-оқытушы спорттық разрядын беру» қызметі алады (орташа баға 4,90 балл және толық қанағаттану көрсеткіші - 91,4%).

«**Орташадан жоғары**» **деңгейі** 5 қызмет бойынша бағалауға сәйкес келеді: «Стараткерлік қызметке лицензия беру» (4,78 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 79,8%), «Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру» (4,78 балл, 78,2%), «Жолаушылар мен багажды тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңы және ауданішілік автомобиль көлігімен тасымалдаудың маршруттары мен қозғалыс кестелерін бекіту» (4,75 балл, 75,2%), «Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру» (4,71 балл, 76,9%), «Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды игеруге рұқсат беру» (4,63 балл, 65,9%).

Зерттеу әдіснамасына сәйкес, қызмет көрсету үшін жауапкершілік уәкілетті мемлекеттік органға, ЖАО-ға, онлайн-алаңға (қызмет алудың электрондық нысаны кезінде) және ХҚКО-ға (қызмет алудың қағаз нысаны кезінде) жүктелді. ЖАО мен порталдардың орташа бағалары шамамен бірдей (4,84 балл және 4,80 балл). Халыққа қызмет көрсету орталықтарының бағалары сәл жоғары – 4,94 балл.

ЖАО-ның ең жоғары және ең төмен бағалары алынған қызметтер толығырақ қарастырылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың жауаптарына сәйкес ЖАО-ның «Мүгедектігі бар адамдарды қозғалысқа арналған арнайы құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу» (4,95 балл, қанағаттану-94,9%), «Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру» (4,93 балл, 93,1%), «Жылжымайтын объектінің мекенжайын беру/жою» (4,92 балл, 93,6%), «Еңбекші иммигрантқа рұқсат беру және оны ұзарту» (4,92 балл, 92,1%), «Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту» (4,92 балл, 91,8%) қызметтерін ұсыну жөніндегі қызметі неғұрлым тиімді болып табылады.

ЖАО-ның «Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру» (4,60 балл, 59,8%), «Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру» (4,70 балл, 74,6%), «пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды игеруге рұқсат беру» (4,73 балл, 76,7%) мемлекеттік қызметін көрсету бойынша жұмысы тиімсіз.

«Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру» қызметі бойынша ЖАО-ның ең төменгі бағасы Абай облысында тіркелді (4,54 балл). Бұл өңірде мемлекеттік органдар тарапынан кері байланыс сапасы басқа өлшемдерден салыстырмалы түрде төмен бағаланды.

ЖАО-ның «Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды ұсыну» қызметін көрсету Жамбыл облысында қағаз нысанда (4,58 балл) төмен

бағаланды. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі шағымдары құжаттарды жинау рәсіміне байланысты болды.

«Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды игеруге рұқсат беру» қызметі бойынша Жамбыл облысының ЖАО қызметі тиімсіз (4,68 балл). Құжаттарды жинау рәсімі қызмет алушылардың наразылығын тудырды.

ЖАО көрсететін қызметтердің онлайн-мониторингі

Жоғарыда айтылғандай, онлайн-мониторингпен ОМО көрсететін қызметтер де, ЖАО көрсететін қызметтер де қамтылды. 13-кестеде «электрондық үкімет» порталындағы сауалнама қорытындысы бойынша өңірлердің рейтингісі ұсынылған. **Онлайн мониторинг нәтижелері бойынша ЖАО-ның орташа бағасы 4,92 баллды құрады, толық қанағаттану көрсеткіші 90,6%, бұл офлайн сауалнама шеңберінде алынған көрсеткіштерден сәл асып тұр.**

Онлайн-мониторинг қорытындысы бойынша барлық өңірлер жоғары баға алды. Рейтингте жетекші орындарды Қостанай (4,98 балл, қанағаттану-96,6%), Шығыс Қазақстан (4,98 балл, 96,5%) және Батыс Қазақстан (4,98 балл, 89,6%) облыстары алады. Рейтингте соңғы орынды Алматы қаласы 4,83 баллмен (жоғары деңгей шеңберінде) алады. ЖАО жауапкершілік аймағындағы критерийлерді 5 баллға бағалаған сұралған қала тұрғындарының үлесі 85,2% -. құрады, бұл да жоғары көрсеткіш болып табылады.

13 - кесте. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингісі (онлайн-мониторинг аясында), 2025 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	Орташа балл	Толық қанағаттанудың көрсеткіші
1	Қостанай облысы	**4,98**	96,6%
2	Шығыс Қазақстан облысы	**4,98**	96,5%
3	Батыс Қазақстан облысы	**4,98**	89,6%
4	Ақмола облысы	**4,95**	95,5%
5	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,95**	89,6%
6	Маңғыстау облысы	**4,95**	89,6%
7	Жетісу облысы	**4,95**	88,2%
8	Түркістан облысы	**4,93**	91,6%
9	Павлодар облысы	**4,93**	90,1%
10	Ақтөбе облысы	**4,93**	85,6%
11	Шымкент	**4,92**	96,4%
12	Атырау облысы	**4,92**	93,8%
13	Қарағанды облысы	**4,90**	92,8%
14	Алматы облысы	**4,90**	86,7%
15	Абай облысы	**4,89**	89,6%
16	Қызылорда облысы	**4,89**	80,0%
17	Астана	**4,86**	89,8%
18	Ұлытау облысы	**4,85**	94,8%
19	Жамбыл облысы	**4,85**	90,0%
20	Алматы	**4,83**	85,2%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,92**	**90,6%**

Нәтижелердің дұрыстығын арттыру және кешенді бағалауды қамтамасыз ету үшін МӘТ аясында онлайн-мониторинг және мониторинг деректерін синтездеу

негізінде жергілікті атқарушы органдардың рейтингісі жасалды. Жалпы бағалау екі зерттеу әдісі бойынша көрсеткіштердің орташа арифметикалық мәні ретінде есептелді.

Кешенді бағалау қорытындысы бойынша рейтингте бірінші орынды Шығыс Қазақстан облысының жергілікті атқарушы органдары иеленді - 4,95 балл, толық қанағаттану көрсеткіші 94,6% құрады. Ақмола (4,94 балл, 94,1%) және Қостанай (4,94 балл, 94,0%) облыстарының ЖАО-да екінші және үшінші орынды иеленді.

Рейтингтегі соңғы орынды Жамбыл облысының ЖАО (4,84 балл, 87,5%), Астана қаласының (4,84 балл, 87,2%), Қызылорда (4,84 балл, 79,8%) және Маңғыстау (4,84 балл, 83,7%) облыстары иеленді. **Кешенді бағалауға сәйкес, барлық өңірлерде мемлекеттік қызмет көрсету бойынша ЖАО қызметінің тиімділігі жоғары деп танылатынын атап өткен жөн.**

14-кесте. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингісі (онлайн-мониторинг және МӘТ), 2025 ж.

№	Өңірлердің ЖАО	Онлайн-мониторинг		МӘТ аясындағы мониторинг		Жалпы баға	
		балл	%	балл	%	балл	%
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,98	96,5%	4,92	92,6%	**4,95**	94,6%
2	Ақмола облысы	4,95	95,5%	4,93	92,7%	**4,94**	94,1%
3	Қостанай облысы	4,98	96,6%	4,89	91,3%	**4,94**	94,0%
4	Батыс Қазақстан облысы	4,98	89,6%	4,88	89,0%	**4,93**	89,3%
5	Шымкент	4,92	96,4%	4,91	92,6%	**4,92**	94,5%
6	Қарағанды	4,90	92,8%	4,93	93,8%	**4,92**	93,3%
7	Жетісу облысы*	4,95	88,2%	4,89	88,0%	**4,92**	88,1%
8	Атырау облысы	4,92	93,8%	4,88	90,4%	**4,90**	92,1%
9	Түркістан облысы	4,93	91,6%	4,86	87,1%	**4,90**	89,4%
10	Алматы облысы	4,90	86,7%	4,87	87,0%	**4,89**	86,9%
11	Ұлытау облысы*	4,85	94,8%	4,90	90,2%	**4,88**	92,5%
12	Павлодар облысы	4,93	90,1%	4,82	85,5%	**4,88**	87,8%
13	Ақтөбе облысы	4,93	85,6%	4,80	80,8%	**4,87**	83,2%
14	Солтүстік Қазақстан облысы	4,95	89,6%	4,78	75,2%	**4,87**	82,4%
15	Абай облысы*	4,89	89,6%	4,82	82,5%	**4,86**	86,1%
16	Алматы	4,83	85,2%	4,87	88,5%	**4,85**	86,9%
17	Маңғыстау облысы	4,95	89,6%	4,74	77,8%	**4,85**	83,8%
18	Жамбыл облысы	4,85	90,0%	4,83	85,0%	**4,84**	87,5%
19	Астана	4,86	89,8%	4,82	84,5%	**4,84**	87,2%
20	Қызылорда облысы	4,89	80,0%	4,79	79,6%	**4,84**	79,8%
	Барлығы:**	**4,92**	**90,6%**	**4,86**	**86,7%**	**4,89**	**88,7%**

**Облыстар "электрондық үкімет" порталындағы сауалнама макетіне енгізілмегендіктен, көрсетілетін қызметті алушыларға қосымша сауалнама жүргізілді (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-да).*

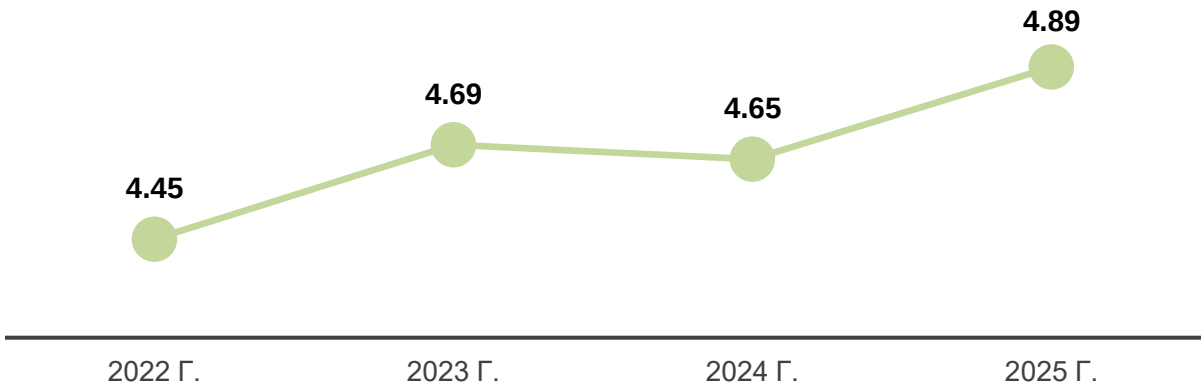
*** Көрсеткіш баған бойынша (барлық аймақтар бойынша) мәндердің арифметикалық орташа мәні ретінде есептеледі.*

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету бойынша ЖАО-ның қорытынды кешенді бағасы (екі зерттеудің қорытындысы бойынша) 88,7% толық қанағаттану көрсеткішімен 4,89 балды құрады.

ЖАО мониторингІ нәтижелерінің динамикасы (екі зерттеу аясында)

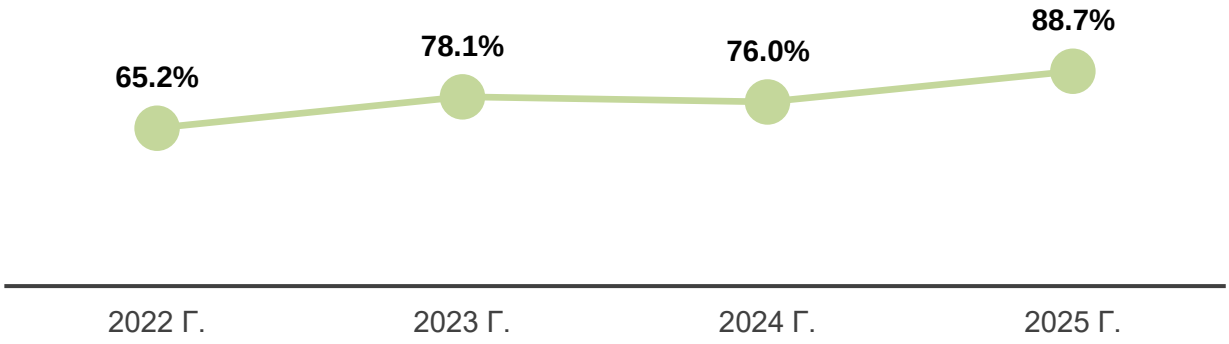
Диаграмма деректеріне сәйкес, 2022 жылдан 2025 жылға дейін ЖАО бағасы 4,45 баллдан 4,89 баллға дейін өсті. 2024 жылы шамалы төмендегеніне қарамастан (4,65 баллға дейін), жалпы тренд тұрақты түрде өсіп келеді, бұл мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының артқанын көрсетеді.

13-диаграмма. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша ЖАО бағаларының динамикасы (онлайн-мониторинг пен МӘТ аясында мониторингті кешенді бағалау нәтижелері бойынша)



Осыған ұқсас үрдіс толық қанағаттану көрсеткіші бойынша байқалады. ЖАО қызметін 5 баллға бағалаған респонденттердің үлесі 2022 жылдан 2025 жылға дейін 23,5% - ке (88,7% - ке қарағанда 65,2%) өсті.

14-диаграмма. Толық қанағаттану көрсеткішінің динамикасы (МӘТ аясындағы онлайн-мониторинг және мониторинг нәтижелері бойынша)



15-кестеде өңірлердің ЖАО-ның үш жылдық кезеңдегі (2023-2025 жж.) қызметінің орташа бағасы көрсетілген. Жоғары мәндері бар өңірлер қатарына: Шығыс Қазақстан (4,86 балл, 88,1%), Ақмола (4,85 балл, 84,2%), Қостанай (4,83 балл, 84,9%), Қарағанды (4,83 балл,86,1%) және Батыс Қазақстан (4,81 балл, 82,5%) облыстары кірді. Алғашқы төрт облыс зерттеу кезеңінде жетекші орынға ие болды. Батыс Қазақстан облысы 2025 жылы көрсеткіштерді айтарлықтай арттырды.

15-кесте. ЖАО мониторингі нәтижелерінің динамикасы, (екі зерттеу аясында), 2023-2025 жж.

№	ЖАО	2023	2024	2025	Орташа мәні

								2023-2025	
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,81	84,5%	4,81	85,2%	4,95	94,6%	**4,86**	88,1%
2	Ақмола облысы	4,84	76,6%	4,78	81,8%	4,94	94,1%	**4,85**	84,2%
3	Қарағанды облысы	4,77	81,4%	4,79	83,5%	4,92	93,3%	**4,83**	86,1%
4	Қостанай облысы	4,81	83,7%	4,74	77,1%	4,94	94,0%	**4,83**	84,9%
5	Батыс Қазақстан облысы	4,73	78,7%	4,76	79,4%	4,93	89,3%	**4,81**	82,5%
6	Солтүстік Қазақстан облысы	4,78	82,3%	4,71	75,0%	4,87	82,4%	**4,79**	79,9%
7	Қызылорда облысы	4,74	81,9%	4,70	82,7%	4,84	79,8%	**4,76**	81,5%
8	Атырау облысы	4,68	82,1%	4,67	74,2%	4,90	92,1%	**4,75**	82,8%
9	Ақтөбе облысы	4,67	86,5%	4,71	76,3%	4,87	83,2%	**4,75**	82,0%
10	Алматы	4,64	72,4%	4,75	80,8%	4,85	86,9%	**4,75**	80,0%
11	Түркістан облысы	4,67	73,1%	4,67	70,6%	4,90	89,4%	**4,75**	77,7%
12	Павлодар облысы	4,62	76,4%	4,66	79,7%	4,88	87,8%	**4,72**	81,3%
13	Жамбыл облысы	4,64	74,6%	4,66	77,6%	4,84	87,5%	**4,71**	79,9%
14	Шымкент	4,59	70,9%	4,58	78,9%	4,92	94,5%	**4,70**	81,4%
15	Маңғыстау облысы	4,64	77,3%	4,61	74,3%	4,85	83,8%	**4,70**	78,5%
16	Абай облысы	4,77	78,9%	4,44	70,6%	4,86	86,1%	**4,69**	78,5%
17	Жетісу облысы	4,73	73,2%	4,40	60,8%	4,92	88,1%	**4,68**	74,0%
18	Астана	4,52	71,3%	4,63	75,5%	4,84	87,2%	**4,66**	78,0%
19	Ұлытау облысы	4,70	81,2%	4,41	58,8%	4,88	92,5%	**4,66**	77,5%
20	Алматы облысы	4,43	74,9%	4,58	77,5%	4,89	86,9%	**4,63**	79,8%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,69**	**78,1%**	**4,65**	**76,0%**	**4,89**	**88,7%**	4,74	**80,9%**

ЖАО-ның 2023-2024 жылдардағы ең төмен бағалары Ұлытау, Алматы облысы, Астана қ., Абай және Жетісу облыстарында байқалды. 2025 жылы оң динамиканың арқасында облыстар рейтингте өз позицияларын айтарлықтай арттырды.

Бұдан әрі 2024-2025 жылдардағы көрсеткіштердің динамикасы толығырақ қарастырылады. Еліміздің барлық өңірлерінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша ЖАО бағасының артуы байқалады.

Ең айқын оң динамика ЖАО-ның 2022 жылы құрылған облыстарды бағалауында байқалды. Бұл облыстың өткен кезеңде мемлекеттік қызмет көрсету бойынша жергілікті атқарушы органдардың жұмысын толық жолға қойғандығынан, сондай-ақ ағымдағы жылы сауалнама екі әдіспен жүргізілгендігінен туындауы мүмкін. Жетісу облысында динамика екі зерттеу негізінде кешенді бағалау көрсеткіші бойынша +0,52 баллды және толық қанағаттану көрсеткіші бойынша +27,3% құрады. Ұлытау облысында баға 0,47 баллға, қанағаттану – 33,7%-ке, Абай облысында-тиісінше 0,42 баллға және 15,5%-ке өсті.

Ең аз динамикалық өзгерістер Алматы қ. ЖАО бағаларында орын алды (+0,1 балл).

15.1-кесте 2024-2025 жылдардағы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау өзгерістерінің динамикасы бойынша ЖАО рейтингісі

№	ЖАО	2024	2025	2023-2025 жылдардағы динамика

1	Жетісу облысы	4,40	60,8%	4,92	88,1%	**+0,52**	+27,3%
2	Ұлытау облысы	4,41	58,8%	4,88	92,5%	**+0,47**	+33,7%
3	Абай облысы	4,44	70,6%	4,86	86,1%	**+0,42**	+15,5%
4	Шымкент	4,58	78,9%	4,92	94,5%	**+0,34**	+15,6%
5	Алматы облысы	4,58	77,5%	4,89	86,9%	**+0,31**	+9,4%
6	Атырау облысы	4,67	74,2%	4,90	92,1%	**+0,23**	+17,9%
7	Маңғыстау облысы	4,61	74,3%	4,85	83,8%	**+0,24**	+9,5%
8	Түркістан облысы	4,67	70,6%	4,90	89,4%	**+0,23**	+18,8%
9	Павлодар облысы	4,66	79,7%	4,88	87,8%	**+0,22**	+8,1%
10	Астана	4,63	75,5%	4,84	87,2%	**+0,21**	+11,7%
11	Қостанай облысы	4,74	77,1%	4,94	94,0%	**+0,20**	+16,9%
12	Жамбыл облысы	4,66	77,6%	4,84	87,5%	**+0,18**	+9,9%
13	Батыс Қазақстан облысы	4,76	79,4%	4,93	89,3%	**+0,17**	+9,9%
14	Ақмола облысы	4,78	81,8%	4,94	94,1%	**+0,16**	+12,3%
15	Солтүстік Қазақстан облысы	4,71	75,0%	4,87	82,4%	**+0,16**	+7,4%
16	Ақтөбе облысы	4,71	76,3%	4,87	83,2%	**+0,16**	+6,9%
17	Шығыс Қазақстан облысы	4,81	85,2%	4,95	94,6%	**+0,14**	+9,4%
18	Қызылорда облысы	4,70	82,7%	4,84	79,8%	**+0,14**	-2,9%
19	Қарағанды облысы	4,79	83,5%	4,92	93,3%	**+0,13**	+9,8%
20	Алматы	4,75	80,8%	4,85	86,9%	**+0,10**	+6,1%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,65**	**76,0%**	**4,89**	**88,7%**	**+0,23**	**+12,6%**

Айта кету керек, облыстардың басым көпшілігінде толық қанағаттану көрсеткіші бойынша динамика оң болды. ЖАО жұмысын 5 баллға бағалайтын респонденттер үлесінің шамалы төмендеуі орын алған жалғыз өңір - Қызылорда облысы (-2,9%). Бұл ретте, Қызылорда облысының ЖАО жалпы бағасы 0,14 балға өсті.

2.9. Өңірлер рейтингісі

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингіне елорда мен Республикалық маңызы бар қалаларды қоса алғанда, елдің жиырма өңірі қатысты. Рейтингте өңірдің орнын айқындау үшін қорытынды балл көрсетілетін қызметті алушылардың ЖАО қызметтерін ұсыну сапасын қағаз және электрондық нысандарда бағалауының орташа арифметикалық мәні ретінде есептелді. Бұл жағдайда респонденттер барлық көрсетілетін қызметті берушілерді (Мемлекеттік орган, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдары) бағалады.

Зерттеу нәтижелеріне сәйкес, көрсетілетін қызметті алушылар еліміздің 20 өңірінің 14-іне мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жоғары баға берді.

Рейтингтің бірінші бестігіне Шымкент қаласы (4,91 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 93,4%), Ақмола облысы (4,91 балл, 93,3%), Шығыс Қазақстан облысы (4,91 балл, 91,7%), Ұлытау облысы (4,91 балл, 91,4%) және Атырау облысы (4,91 балл, 91,3%) кірді.

16 - кесте. Өңірлер рейтингісі (МӘТ аясында), 2025 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық
		Электрондық нысан		Қағаз нысан		Өңірлер рейтингісі	
1	Шымкент	4,86	90,3%	4,96	96,5%	**4,91**	93,4%
2	Ақмола облысы	4,88	92,2%	4,94	94,4%	**4,91**	93,3%
3	Шығыс Қазақстан облысы	4,88	90,0%	4,94	93,4%	**4,91**	91,7%
4	Ұлытау облысы	4,85	86,4%	4,96	96,4%	**4,91**	91,4%
5	Атырау облысы	4,88	87,8%	4,93	94,9%	**4,91**	91,3%
6	Батыс Қазақстан облысы	4,90	89,9%	4,90	90,9%	**4,90**	90,4%
7	Алматы облысы	4,89	89,8%	4,89	89,0%	**4,89**	89,4%
8	Қарағанды облысы	4,88	88,3%	4,89	90,3%	**4,88**	89,3%
9	Түркістан облысы	4,83	84,4%	4,92	92,7%	**4,88**	88,5%
10	Жетісу облысы	4,85	86,3%	4,91	87,4%	**4,88**	86,9%
11	Қостанай облысы	4,85	87,7%	4,86	89,5%	**4,85**	88,6%
12	Алматы	4,88	89,2%	4,82	84,6%	**4,85**	86,9%
13	Жамбыл облысы	4,85	86,7%	4,82	83,0%	**4,83**	84,8%
14	Ақтөбе облысы	4,81	83,0%	4,84	84,3%	**4,83**	83,6%
15	Астана	4,82	87,1%	4,76	81,3%	**4,79**	84,2%
16	Павлодар облысы	4,84	86,8%	4,75	81,0%	**4,79**	83,9%
17	Абай облысы	4,86	87,1%	4,72	72,2%	**4,79**	79,7%
18	Солтүстік Қазақстан облысы	4,81	85,0%	4,64	58,4%	**4,72**	71,7%
19	Маңғыстау облысы	4,76	79,4%	4,63	71,6%	**4,70**	75,5%
20	Қызылорда облысы	4,78	80,4%	4,62	62,3%	**4,70**	71,3%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,85**	**87,0%**	**4,84**	**84,7%**	**4,84**	**85,8%**

«Ортадан жоғары» деңгейде қызмет көрсету сапасын Павлодар облысының (4,79 балл, 83,9%), Абай облысының (4,79 балл, 79,7%), Астана қаласының (4,79 балл, 84,2%), Солтүстік Қазақстан облысының (4,72 балл, 71,7%), Маңғыстау облысының (4,71 балл, 76,2%) және Қызылорда облысының (4,70 балл, 71,3%) респонденттері бағалады. Басқа өңірлермен салыстырғанда бағалардың аздап төмендеуі қызметтердің қағаз түрінде көрсетілуімен байланысты болды. Атап айтқанда, бұл ХҚКО-ның жауапкершілік аймағына кіретін «қызметкерлер», «қолжетімділік пен қолайлылық» критерийлері бойынша төмен бағаларға байланысты.

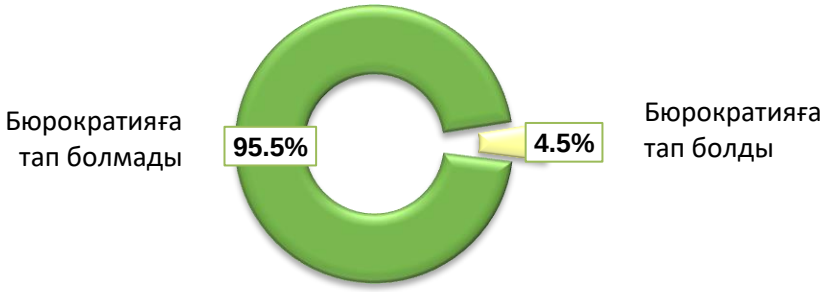
2.10. Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократизм мен қағазбастылық

Қоғамдық мониторингтің міндеттерінің бірі — мемлекеттік органдар мен ұйымдарда бюрократизм мен қағазбастылыққа тап болған қызмет алушылардың үлесін анықтау, ең көп бюрократия байқалатын салалар мен мемлекеттік қызмет

түрлерін, сондай-ақ бюрократияның көрініс беру нысандарын айқындау болып табылады.

2025 жылғы қаңтардан тамызға дейінгі кезеңде мемлекеттік қызмет алу барысында сауалнамаға қатысқандардың 4,5% бюрократизмге тап болған.

15-диаграмма. Мемлекеттік қызмет алу барысында бюрократизм көріністеріне тап болған респонденттердің үлесі



Электрондық форматта қызмет алған респонденттердің 4,5%, ал қағаз түрінде қызмет алғандардың 4,2% бюрократияға тап болған. Резиденттік мәртебе де бұл үдерісқа тап болу жиілігіне айтарлықтай әсер етпеген – Қазақстан азаматтарының арасында бұл көрсеткіш 4,4%, ал бейрезиденттер арасында 6,0% құраған. Бюрократияға тап болуға айтарлықтай әсер еткен жалғыз аспект – қызмет алушының мәртебесі: жеке тұлғалардың арасында бұл көрсеткіш 3,1%, ал заңды тұлғалар арасында – 11,9%.

Алдағы бөлімдерде бюрократиялық үдерістерге тап болу жиілігі мақсатты салалар, қосалқы салалар және мемлекеттік қызметтер бойынша қарастырылады.

Нәтижелерді түсіндіру үшін зерттеліп отырған нысанның жай-күйіндегі теріс факторлардың үлесін айқындауға арналған шкала қолданылды. Атап айтқанда, көрсеткіштер 0,1%-9,9%-ға дейін болған жағдайда – құбылыстың төмен деңгейде таралғанын, 10,0%-24,9%-ға дейін – орта деңгейде таралғанын, ал 25,0%-тен жоғары болған жағдайда – оның жиі кездесетінін білдіреді.

Кесте 17. Мемлекеттік қызметтерді алу барысында бюрократия көріністеріне тап болған респонденттердің үлесі

САЛА	Тап болғандардың үлесі	ІШКІ САЛА	Тап болғандардың үлесі	ҚЫЗМЕТ	Тап болғандардың үлесі
Цифрлық даму	**65,2%**	телекоммуникациялар	69,0%	ЖИЦДМ (ЦДИАӨМ) - Радиоэлектрондық құралдарды импорттауға лицензия беру	69,0%
		ақпараттық қауіпсіздік	14,3%	ЖИЦДМ (ЦДИАӨМ) - Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	33,3%
				СЖРА - Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	0,0%
Сауда	**31,6%**	техникалық реттеу және метрология	31,6%	СИМ - Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	32,9%
				СИМ - Өлшемдердің мемлекеттік жүйесінің тізілімінде тіркеу	0,0%
Көлік	**25,0%**	көлік бақылауы	32,3%	ІІМ - Көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке қою және есептен шығару	32,3%
		автомобиль жолдары	28,6%	ЖАО - тұрақты жолаушылар мен багажды автомобиль көлігімен тасымалдау бағыттары мен қозғалыс кестелерін бекіту	28,6%
		азаматтық авиация	17,4%	КМ - Әуе кемесінің экипаж мүшесінің куәлігін беру	17,4%
		су көлігі	0,0%	КМ - Кемелерді теңіз кемелерінің Мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу	0,0%
Су ресурстары және ирригация	**9,5%**	су нысандарын қорғау және пайдалану	9,5%	СРИМ - Су тұтыну және су бұрудың меншікті нормаларын келісу	9,5%
Экология және табиғи ресурстар	**8,8%**	экологиялық реттеу	30,6%	ЭТРМ - 1-санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат беру	30,6%
		жануарлар дүниесі нысандарын	0,6%	ЖАО - Жануарлар дүниесін пайдалану құқығына рұқсат беру	0,6%

		пайдалану			
		орман және өсімдік дүниесін пайдалану	0,0%	ЭТРМ - Жабайы жануарларды экспорттауға лицензия беру	0,0%
Төтенше жағдайлардың алдын алу	**7,1%**	өнеркәсіптік қауіпсіздік	7,1%	СРИМ - Сарқырама қауіпсіздігі саласында жұмыстар жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау	44,4%
				ТЖМ - Қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздігі декларациясын тіркеу	0,0%
Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау	**5,2%**		8,5%	ЕХӘҚМ - Көп балалы отбасына жәрдемақы тағайындау	12,7%
				ЕХӘҚМ **-** көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	2,6%
		көші-қон	4,1%	ЖАО - Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және оны ұзарту	4,7%
				ЖАО - Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе оны ұзарту	2,7%
Құқықтық реттеу	**4,6%**	құжаттамалық қамтамасыз ету	7,2%	СА - Сот органдарынан шыққан ресми құжаттарды апостильдеу	7,2%
		міндетті орындау	0,0%	ӘМ - Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер тұлғаларды Сот органдарынан шыққан ресми құжаттарды апостильдеу аттестаттау	0,0%
Құқық қорғау жүйесі	**4,5%**	құжаттамалық қамтамасыз ету	6,8%	ІІМ - паспорттар мен жеке куәліктерді беру (құжаттарды алғаш рет ресімдеу)	19,4%
				ҰҚК - Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсатнама (өткел қағазы) беру	2,6%
				ҰҚК – Аумақтық суларға шығуға рұқсатнама беру	0,0%
		рұқсат беру рәсімдері	3,7%	МҚІА - мемлекеттік қызметшілерді тестілеу	4,9%

				БП - Тұлғаның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасауы туралы мәліметтерді беру	0,0%
				СІМ - Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	0,0%
				СІМ - Шетелде неке (ерлі-зайыптылық) қиюды мемлекеттік тіркеу	0,0%
Энергетика	**3,9%**	электр энергетикасы	3,9%	ЭМ - Техникалық пайдалану қағидалары мен еңбек қауіпсіздігі ережелерін білу бойынша біліктілік тексерісі	3,9%
Денсаулық сақтау	**3,5%**	медициналық және фармацевтикалық бақылау	3,5%	ЖАО - Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, арнайы емдік өнімдерді беру	8,0%
				ЖАО - Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	4,8%
				ЖАО – Медициналық ұйымдарға тіркеу	3,1%
				ЖАО - Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру	2,7%
				ДСМ - Фармацевтикалық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1,8%
				2. Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	1,0%
				ДСМ - Дәрілік затты мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу,	0,0%
Туризм және спорт	**2,5%**	ойын бизнесі және лотерея	100,0%	ТСМ - Ойын автоматтары залы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	100,0%
		спорт және дене	2,2%	ТСМ - «Қазақстан Республикасының	20,0%

		шынықтыру		еңбек сіңірген спорт шебері» спорттық атағын беру	
				ЖАО - Спорттық разрядтарды беру: жоғары біліктілік деңгейіндегі жаттықтырушы	1,7%
Білім беру	**2,5%**	білім беру сапасы	9,2%	ӨҚМ **-** Құрылысы жоспарланған нысандардың жобаларына кешенді ведомствоаралық сараптама жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредиттеу	23,7%
				ОАМ - Білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру	2,5%
		балалардың құқықтарын қорғау	2,8%	ОАМ - Балаларды асырап алу жөніндегі агенттікті аккредиттеу немесе аккредиттеу мерзімін ұзарту	50,0%
				ЖАО **-** білім алушылардың жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтануды ұсыну	2,6%
		ғылым	0,0%	ҒЖБМ - Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу	0,0%
		жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру	0,0%	ҒЖБМ - жоғары оқу орны ұйымдарына құжаттарды қабылдау	0,0%
				ЖСҚ Аппараты - Әділет академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	0,0%
Ауыл шаруашылығы	**1,7%**	ветеринариялық бақылау және қадағалау	60,0%	АШМ - Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалау негізінде әкелінетін (тасымалданатын) объектілердің экспортын, импортын және транзитін жүзеге асыруға рұқсат беру	60,0%
		жер ресурстары	0,5%	Мемкорпорация - Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру	4,0%
				Мемкорпорация - Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектілендіру	0,0%

				(түзету	
				ЖАО - Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру	0,0%
		агроөнеркәсіптік кешен	0,0%	АШМ - Ауыл шаруашылығы өсімдіктерін шаруашылыққа пайдалы қасиеттері бойынша мемлекеттік сынақтан өткізу	0,0%
Қаржы	**1,5%**	қаржы	6,7%	ҰБ - төлем ұйымдарын тізілімге енгізу	33,3%
				ҚаржыМин- Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке қою және есептен шығару	7,3%
				ҚНРДА - Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	4,9%
				ҚНРДА - Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру и	0,0%
				ҚНРДА - «Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру	0,0%
				ҰЭМ - Кредиттер/қаржылық лизинг бойынша кепілдіктер беру	0,0%
				ЖАП - Мемлекеттік аудитор сертификатын беру	0,0%
		салық салу	0,0%	Қаржымині - Қосылған құн салығын (ҚҚС) бюджеттен қайтару	0,0%
				Қаржымині - Салықтар, бюджетке төлемдер, өсімпұлдар мен айыппұлдар бойынша есепке алу және қайтару операцияларын жүргізу	0,0%
Өнеркәсіп және құрылыс	**1,1%**	өнеркәсіп	100,0%	ӨҚМ - Тау массасын өндіруге (қазып алуға) рұқсат беру\	100,0%
		Жер қойнауын пайдалану	5,5%	ЖАО – Стараткерлік қызметке лицензия беру	5,8%
				ЭМ - Жер қойнауын пайдалану құқығы	4,8%

				мен жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің құқығын беру	
		құрылыс	0,7%	ТЖМ - Қауіпті өндірістік объектілерді салу және тарату жөніндегі жобалық құжаттаманы келісу	6,1%
				Мемкорпорация - Бірыңғай мемлекеттік кадастрдың ақпараттық жүйесіне енгізу	3,8%
				ЖАО - Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай беру / мекенжайды жою	0,2%
				ЖАО - Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды игеруге (құрылысына) рұқсат беру	0,0%
Мәдениет және ақпарат	**0,0%**	мұрағат және құжаттама	0,0%	МАМ - Мұрағаттық анықтамалар, мұрағаттық құжаттардың көшірмелері немесе мұрағаттық үзінділер беру	0,0%
		ақпаратқа қол жеткізу	0,0%	МАМ - Теле-, радиоканалдарды есепке қою, қайта есепке алу және отандық теле-, радиоканалға куәлік беру	0,0%
Экономика	**0,0%**	бәсекелестікті қорғау және дамыту	0,0%	БҚЖА - Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау	0,0%
Қорғаныс	**0,0%**	әскери тіркеу	0,0%	ҚМ - Қызметтік тұрғын үйге мұқтаждар есебіне қою	0,0%
				ҚМ - Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)	0,0%

Қоғамдық мониторингке қатысқан және «мәдениет пен ақпарат», «экономика» және «қорғаныс» салаларына қатысты қызметтерді алған респонденттер бюрократизм мен қағазбастылық жағдайларына тап болмаған.

Мемлекеттік қызметтерді алу үдерісінің жоғары деңгейде бюрократиялануы «цифрлық даму» (65,2%), «сауда» (31,6%) және «көлік» (25,0%) салаларында анықталды.

Бюрократияның төмен таралу деңгейі келесі салаларда байқалды: «су ресурстары және ирригация» – 9,5%, «экология және табиғи ресурстар» – 8,8%, «төтенше жағдайлардың алдын алу» – 7,1%, «еңбек және халықты әлеуметтік қорғау» – 5,2%, «құқықтық реттеу» – 4,6%, «құқық қорғау жүйесі» – 4,5%, «энергетика» – 3,9%, «денсаулық сақтау» – 3,5%, «туризм және спорт» – 2,5%, «білім беру» – 2,5%, «ауыл шаруашылығы» – 1,7%, «қаржы» – 1,5%, «өнеркәсіп және құрылыс» – 1,1%.

Бюрократия мен қағазбастылыққа тап болу фактілері 72 мақсатты мемлекеттік қызметтің 43-інде тіркелді.

Жоғары деңгейдегі формализм келесі қызметтерге қатысты байқалды: «Тау массасын өндіруге рұқсат беру» және «Ойын автоматтары залы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру» – әрқайсысы бойынша 100,0%. Айта кету қажет, аталған қызметтердің сапасын бір ғана респондент бағалаған, сондықтан бюрократияға тап болудың бір жағдайы көрсеткіштің 100%-ға жетуіне себеп болды. Аталған қызметтерден бөлек, жоғары бюрократияландыру деңгейі бар қызметтер тобына келесілер кіреді: «Радиоэлектрондық құралдарды импорттауға лицензия беру» – 69,0%, «Эпизоотикалық жағдайды ескере отырып, тасымалданатын нысандарды экспорттауға, импорттауға және транзиттеуге рұқсат беру» – 60,0%, «Баланы асырап алу агенттігін аккредитациялау немесе аккредитация мерзімін ұзарту» – 50,0%, «Бөгеттердің қауіпсіздігі саласында жұмыстар жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау» – 44,4%, «Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия беру» – 33,3%, «Төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу» – 33,3%, «Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау» – 32,9%; «Көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару» – 32,3%, «1-санаттағы нысандар үшін қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат беру» – 30,6%, «Жолаушылар мен багажды тұрақты тасымалдаудың маршруттары мен қозғалыс кестесін бекіту» – 28,6%.

18-кесте. Мемлекеттік қызметтердің бюрократиялану деңгейі бойынша рейтингі.

№	Қызмет	Тап болғандардың үлесі
1	ӨҚМ - Тау массасын алуға рұқсат беру	**100,0%***
2	ТСМ - Ойын автоматтары залы қызметімен айналысуға лицензия беру	**100,0%***
3	ЖИЦДМ (ЦДИАӨМ) - Радиоэлектрондық құралдарды импорттауға лицензия беру	**69,0%**
4	АШМ - Эпизоотиялық жағдайды бағалау негізінде тасымалданатын объектілерді экспорттауға, импорттауға және транзиттеуге рұқсат беру	**60,0%**
5	МП - Бала асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту	**50,0%**
6	СРИМ - Сарқырама қауіпсіздігі саласында жұмыстар жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау	**44,4%**

7	ЖИЦДМ (ЦДИАӨМ) - Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	**33,3%**
8	ҰБ - төлем ұйымдарын тізілімге енгізу	**33,3%**
9	СИМ - Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	**32,9%**
10	ІІМ - Көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке қою және есептен шығару	**32,3%**
11	ЭТРМ - 1-санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат беру	**30,6%**
12	ЖАО - тұрақты жолаушылар мен багажды автомобиль көлігімен тасымалдау бағыттары мен қозғалыс кестелерін бекіту	**28,6%**
13	ӨҚМ - Құрылысы жоспарланған нысандардың жобаларына кешенді ведомствоаралық сараптама жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредиттеу	**23,7%**
14	ТСМ - «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері» спорттық атағын беру	**20,0%**
15	ІІМ - паспорттар мен жеке куәліктерді беру (құжаттарды алғаш рет ресімдеу)	**19,4%**
16	КМ - Әуе кемесінің экипаж мүшесінің куәлігін беру	**17,4%**
17	ЕХӘҚМ - Көп балалы отбасына жәрдемақы тағайындау	**12,7%**
18	СРИМ - Су тұтыну және су бұрудың меншікті нормаларын келісу	**9,5%**
19	ЖАО - Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, арнайы емдік өнімдерді беру	**8,0%**
20	Қаржымин - Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке қою және есептен шығару	**7,3%**
21	СА - Сот органдарынан шыққан ресми құжаттарды апостильдеу	**7,2%**
22	ТЖМ - Қауіпті өндірістік объектілерді салу және жою бойынша жобалық құжаттаманы келісу	**6,1%**
23	ЖАО – Стараткерлік қызметке лицензия беру	**5,8%**
24	МҚІА - мемлекеттік қызметшілерді тестілеу	**4,9%**
25	ҚНРДА - Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	**4,9%**
26	ЭМ - Жер қойнауын пайдалану құқығы мен жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің құқығын беру	**4,8%**
27	ЖАО - Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	**4,8%**
28	ЖАО - Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және оны ұзарту	**4,7%**
29	Мемкорпорация - Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру	**4,0%**
30	ЭМ - Техникалық пайдалану қағидалары мен еңбек қауіпсіздігі ережелерін білу бойынша біліктілік тексерісі	**3,9%**

31	Мемкорпорация - Бірыңғай мемлекеттік кадастрдың ақпараттық жүйесіне енгізу	**3,8%**
32	ЖАО - Медициналық ұйымдарға тіркеу	**3,1%**
33	ЖАО - Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру	**2,7%**
34	ЖАО - Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе оны ұзарту	**2,7%**
35	ҰҚК - Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсатнама (өткел қағазы) беру	**2,6%**
36	ЕХӘҚМ - көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	**2,6%**
37	ЖАО - жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтануды ұсыну	**2,6%**
38	ОАМ - Білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру	**2,5%**
39	ДСМ - Фармацевтикалық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	**1,8%**
40	ЖАО - Спорттық разрядтарды беру: жоғары біліктілік деңгейіндегі жаттықтырушы	**1,7%**
41	ЖАО - Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	**1,0%**
42	ЖАО - Жануарлар дүниесін пайдалану құқығына рұқсат беру	**0,6%**
43	ЖАО - Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай беру / мекенжайды жою	**0,2%**

* аталған қызметті бір респондент бағалады

Қызмет алу барысында бюрократияға тап болған азаматтардың орташа үлесі бес қызмет бойынша анықталды: «Құрылысы жоспарланған нысандар жобаларына кешенді ведомствоаралық сараптама жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредитациялау» – 23,7%; «Спорттық атақтарды беру. Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері» – 20,0%; «Алғаш рет берілетін паспорттар мен жеке куәліктерді беру» – 19,4%; «Ұшақ экипажы мүшесінің куәлігін беру» – 17,4%; «Көп балалы отбасына жәрдемақы тағайындау» – 12,7%.

18-кестеде келтірілген қалған қызметтер бойынша бюрократиялану деңгейі төмен болып табылады. Көрсеткіштер «Су тұтыну мен су бұрудың меншікті нормаларын келісу» қызметі бойынша 9,5%-тен бастап, «Жылжымайтын мүлік нысанының мекенжайын беру/жою» қызметі бойынша 0,2%-ке дейінгі аралықта орналасқан.

Жалпы алғанда, мемлекеттік қызметті Орталық мемлекеттік органдар арқылы алған респонденттер Жергілікті атқарушы органдар арқылы қызмет алғандарға қарағанда бюрократия мен қағазбастылыққа 2,5 есе жиі тап болғанын айтуға болады: 6,7% және 2,7% тиісінше.

Мемлекеттік қызметтердің бюрократиялану деңгейін өңірлік тұрғыдан қарастырғанда, Астана қаласы рейтингте бірінші орынды иеленді – бұл өңірде респонденттердің 10,0%-і бюрократиялық үдерістерге тап болған. Қалған өңірлерде көрсеткіштер төмен деңгейге сәйкес келеді. Ең қолайлы жағдай Ақмола (1,9%), Павлодар (1,9%) және Солтүстік Қазақстан (1,7%) облыстарында байқалды.

19-кесте. Өңірлердің бюрократиялық көріністерге тап болу жиілігі бойынша рейтингісі

№	Өңір	Тап болғандардың үлесі
1	Астана	**10,0%**
2	Қостанай облысы	**9,4%**
3	Алматы	**9,3%**
4	Абай облысы	**5,0%**
5	Батыс Қазақстан облысы	**4,8%**
6	Қарағанды облысы	**4,7%**
7	Жамбыл облысы	**4,6%**
8	Түркістан облысы	**3,9%**
9	Ақтөбе облысы	**3,2%**
10	Шығыс Қазақстан облысы	**3,2%**
11	Ұлытау облысы	**3,2%**
12	Атырау облысы	**3,1%**
13	Қызылорда облысы	**2,9%**
14	Маңғыстау облысы	**2,6%**
15	Жетісу облысы	**2,2%**
16	Алматы облысы	**2,0%**
17	Ақмола облысы	**1,9%**
18	Павлодар облысы	**1,9%**
19	Солтүстік Қазақстан облысы	**1,7%**
20	Шымкент	**1,4%**

Бюрократияға тап болудың нақты фактісінен бөлек, Қоғамдық мониторинг барысында оның көрініс беру нысандары да талданды. Ең кең тараған нысан – қызмет көрсету мерзімдерін қолдан ұзартып жіберу (47,4%). Қажетті құжаттар топтамасын жинау үшін артық инстанциялардың көп болуы туралы 32,1% респондент атап өткен. Қызмет көрсетуден бас тарту және құжаттарды кері қайтару жағдайлары – 25,9%, ал бастапқы тізімде көзделмеген қосымша құжаттарды талап ету – 16,0% деңгейінде тіркелді.

16-диаграмма. Респонденттер тап болған бюрократиялық көріністер



20-кестеде салалар мен нақты қызметтер бойынша бюрократиялық кідірістердің тізімі келтірілген. Әрбір қарастырылған салада бюрократияның басым белгісі айқындалды — яғни, респонденттердің ең жиі атап өткен нысаны. Цифрлық даму (84,7%) және ауыл шаруашылығы (75,0%) салаларында негізгі белгі – инстанциялар санының шамадан тыс көп болуы. Сауда (88,0%) және көлік (62,5%) салаларында респонденттер көбіне қызмет көрсетуден бас тарту немесе құжаттарды кері қайтару жағдайларын атап өтті. Сонымен қатар, келесі салаларда қызмет көрсету мерзімдерін қолдан ұзарту басым нысан ретінде тіркелді: су ресурстары және ирригация – 100,0%, экология және табиғи ресурстар – 82,5%, төтенше жағдайлардың алдын алу – 75,0%, құқықтық реттеу – 80,0%, еңбек және халықты әлеуметтік қорғау – 64,6%, энергетика – 100,0%, туризм және спорт – 57,1%.

Ал білім беру, денсаулық сақтау, қаржы және құқық қорғау жүйесі салаларында бюрократиялық көріністердің әртүрлі түрлеріне тап болу жиілігі шамалас деңгейде болды.

20-кесте. Мақсатты салалар мен мемлекеттік қызметтердегі бюрократиялық көріністер түрлері

САЛА	Қосымша құжаттарды талап ету	Өту қажет инстанциялар санының көптігі	Қызмет көрсету мерзімдерінің созылуы	Құжаттардан бас тарту / қайтару	ҚЫЗМЕТ ТҮРІ	Қосымша құжаттарды талап ету	Өту қажет инстанциялар санының көптігі	Қызмет көрсету мерзімдерінің созылуыя услуги	Құжаттардан бас тарту / қайтару
Цифрлық даму	18,3%	84,7%	25,2%	3,1%	ЖИЦДМ (ЦДИАӨМ) - Радиоэлектрондық құралдарды импорттауға лицензия беру	18,6%	85,3%	24,8%	3,1%
					ЖИЦДМ (ЦДИАӨМ) - Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
					СЖРА - Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Сауда	12,0%	12,0%	8,0%	88,0%	СИМ - Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	12,0%	12,0%	8,0%	88,0%
					СИМ - Өлшемдердің мемлекеттік жүйесінің тізілімінде тіркеу	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Көлік	12,5%	18,8%	31,3%	62,5%	ІІМ - Көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке қою және есептен шығару	10,0%	10,0%	30,0%	90,0%
					ЖАО - тұрақты жолаушылар мен багажды автомобиль көлігімен тасымалдау бағыттары мен қозғалыс кестелерін бекіту	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					КМ - Әуе кемесінің экипаж мүшесінің куәлігін беру	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%

					КМ - Кемелерді теңіз кемелерінің Мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Су ресурстары және ирригация	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	СРИМ - Су тұтыну және су бұрудың меншікті нормаларын келісу	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Экология және табиғи ресурстар	5,3%	0,0%	82,5%	29,8%	ЭТРМ - 1-санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат беру	5,6%	0,0%	81,5%	31,5%
					ЖАО - Жануарлар дүниесін пайдалану құқығына рұқсат беру	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					ЭТРМ - Жабайы жануарларды экспорттауға лицензия беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Төтенше жағдайлардың алдын алу	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	СРИМ - Сарқырама қауіпсіздігі саласында жұмыстар жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
					ТЖМ - Қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздігі декларациясын тіркеу	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау	10,1%	19,0%	64,6%	19,0%	ЕХӘҚМ - Көп балалы отбасына жәрдемақы тағайындау	0,0%	0,0%	81,5%	18,5%
					ЕХӘҚМ - көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					ЖАО - Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және оны ұзарту	12,5%	37,5%	62,5%	12,5%
					ЖАО - Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе оны ұзарту	37,5%	0,0%	0,0%	62,5%
Құқықтық реттеу	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	СА - Сот органдарынан шыққан ресми құжаттарды апостильдеу	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%
					ӘМ - Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер тұлғаларды Сот	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

					органдарынан шыққан ресми құжаттарды апостильдеу аттестаттау				
Құқық қорғау жүйесі	20,0%	0,0%	45,0%	35,0%	ІІМ - паспорттар мен жеке куәліктерді беру (құжаттарды алғаш рет ресімдеу)	57,1%	0,0%	28,6%	14,3%
					ҰҚК - Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсатнама (өткел қағазы) беру	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					ҰҚК – Аумақтық суларға шығуға рұқсатнама беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МҚІА - мемлекеттік қызметшілерді тестілеу	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
					БП - Тұлғаның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасауы туралы мәліметтерді беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					СІМ - Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					СІМ - Шетелде неке (ерлі-зайыптылық) қиюды мемлекеттік тіркеу	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Энергетика	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	ЭМ - Техникалық пайдалану қағидалары мен еңбек қауіпсіздігі ережелерін білу бойынша біліктілік тексерісі	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Денсаулық сақтау	29,8%	26,3%	49,1%	28,9%	ЖАО - Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, арнайы емдік өнімдерді беру	32,5%	32,5%	42,5%	47,5%
					ЖАО - Мүгедектігі бар адамдарды	22,2%	18,5%	70,4%	0,0%

					протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу				
					ЖАО – Медициналық ұйымдарға тіркеу	19,2%	23,1%	42,3%	46,2%
					ЖАО - Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру	58,3%	50,0%	41,7%	0,0%
					ДСМ - Фармацевтикалық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					2. Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	14,3%	0,0%	57,1%	28,6%
					ДСМ - Дәрілік затты мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу,	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Туризм және спорт	14,3%	14,3%	57,1%	14,3%	ТСМ - Ойын автоматтары залы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					ТСМ - «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері» спорттық атағын беру	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ЖАО - Спорттық разрядтарды беру: жоғары біліктілік деңгейіндегі жаттықтырушы	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
Білім беру	4,0%	28,0%	60,0%	40,0%	ӨҚМ - Құрылысы жоспарланған нысандардың жобаларына кешенді ведомствоаралық сараптама жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредиттеу	0,0%	66,7%	33,3%	66,7%
					ОАМ - Білім беру қызметімен	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%

					айналысуға лицензия беру				
					ОАМ - Балаларды асырап алу жөніндегі агенттікті аккредиттеу немесе аккредиттеу мерзімін ұзарту	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
					ЖАО - білім алушылардың жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтануды ұсыну	7,7%	0,0%	76,9%	15,4%
					ҒЖБМ - Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ҒЖБМ - жоғары оқу орны ұйымдарына құжаттарды қабылдау	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ЖСҚ Аппараты - Әділет академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ауыл шаруашылығы	12,5%	75,0%	12,5%	0,0%	АШМ - Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалау негізінде әкелінетін (тасымалданатын) объектілердің экспортын, импортын және транзитін жүзеге асыруға рұқсат беру	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
					Мемкорпорация - Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
					Мемкорпорация - Жер учаскесі туралы мәліметтерді өзектілендіру (түзету)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ЖАО - Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					АШМ - Ауыл шаруашылығы өсімдіктерін шаруашылыққа пайдалы қасиеттері бойынша мемлекеттік	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

					сынақтан өткізу				
Қаржы	17,6%	0,0%	58,8%	29,4%	ҰБ - төлем ұйымдарын тізілімге енгізу	33,3%	0,0%	33,3%	66,7%
					Қаржымині - Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке қою және есептен шығару	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%
					ҚНРДА - Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ҚНРДА - Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру и	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ҰЭМ - Кредиттер/қаржылық лизинг бойынша кепілдіктер беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ҚНРДА - «Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ЖАП - Мемлекеттік аудитор сертификатын беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					Қаржымині - Қосылған құн салығын (ҚҚС) бюджеттен қайтару	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					Қаржымині - Салықтар, бюджетке төлемдер, өсімпұлдар мен айыппұлдар бойынша есепке алу және қайтару операцияларын жүргізу	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Өнеркәсіп және құрылыс	8,3%	25,0%	25,0%	50,0%	ӨҚМ - Тау массасын өндіруге (қазып алуға) рұқсат беру	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
					ЖАО – Стараткерлік қызметке лицензия беру	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
					ЭМ - Жер қойнауын пайдалану құқығы мен жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің құқығын беру	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%

					ТЖМ - Қауіпті өндірістік объектілерді салу және тарату жөніндегі жобалық құжаттаманы келісу	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
					Мемкорпорация - Бірыңғай мемлекеттік кадастрдың ақпараттық жүйесіне енгізу	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					ЖАО - Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай беру / мекенжайды жою	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
					ЖАО - Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды игеруге (құрылысына) рұқсат беру	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Бюрократиялану рейтингісінде жоғарғы орындарға ие болған қызметтерде оның негізгі көрініс беру нысандарын атап көрсету қажет:

1. Тау массасын өндіруге рұқсат беру – қызмет көрсетуден бас тарту / құжаттарды кері қайтару (100,0%);
2. Ойын автоматтары залы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру – қызмет көрсету мерзімдерін созу (100,0%);
3. Радиоэлектрондық құралдарды импорттауға лицензия беру – инстанциялар санының шамадан тыс көп болуы (85,3%);
4. Эпизоотикалық жағдайды ескере отырып, тасымалданатын нысандарды экспорттауға, импорттауға және транзиттеуге рұқсат беру – инстанциялар санының көптігі (100,0%);
5. Баланы асырап алу агенттігін аккредитациялау немесе аккредитация мерзімін ұзарту – инстанциялар санының көптігі, қызмет көрсету мерзімдерін созу, қызмет көрсетуден бас тарту / құжаттарды кері қайтару (әрқайсысы бойынша 100,0%, себебі барлық түрдегі бюрократиялық көріністерге бір қызмет алушы тап болған);
6. Бөгеттердің қауіпсіздігі саласында жұмыстар жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау – қызмет көрсетуден бас тарту / құжаттарды кері қайтару (75,0%);
7. Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия беру – инстанциялар санының көптігі және қызмет көрсету мерзімдерін созу (әрқайсысы 50,0%);
8. Төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу – қызмет көрсетуден бас тарту / құжаттарды кері қайтару (100,0%);
9. Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау – қызмет көрсетуден бас тарту / құжаттарды кері қайтару (88,0%);
10. Көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару – қызмет көрсетуден бас тарту / құжаттарды кері қайтару (81,5%);
11. 1-санаттағы нысандар үшін қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат беру – қызмет көрсету мерзімдерін созу (81,5%);
12. Жолаушылар мен багажды тұрақты тасымалдаудың маршруттары мен қозғалыс кестесін бекіту – қызмет көрсету мерзімдерін созу (100,0%).

Осылайша, қоғамдық мониторингке қатысушылар ең жоғары дәрежеде бюрократияланған деп атап көрсеткен қызметтер бойынша байқалған формализм мен созбалаңдық бұл қызметтерді алғашқы өтініш беру кезінде алу мүмкін еместігіне алып келген. Бұған қызмет көрсетуден бас тарту мен құжаттарды кері қайтару жағдайларын атап өткен қызмет алушылардың жоғары үлесі дәлел бола алады.

Қызметтерді дебюрократияландырудың ең тиімді әрі жедел шарасы — қызмет алушы ұсынатын құжаттарды қабылдау үдерісіндегі формализмді азайту болып табылады. Атап айтқанда, егер құжатта қате анықталса, қызметті қайта рәсімдемей және құжаттардың толық топтамасын қайта тапсырмай-ақ, сол өтініштің шеңберінде түзетілген құжатты қосымша тапсыру мүмкіндігін қарастыру қажет.

Жалпы алғанда, бюрократиялық үдерістерге тап болу жиілігі төмен — 4,5% деңгейінде. Қызмет көрсету мерзіміне, инстанциялар санына және қажетті құжаттар тізіміне қатысты шағымдар, әдетте, қызмет көрсету сапасына берілетін жалпы бағаға елеулі әсер етпейді.

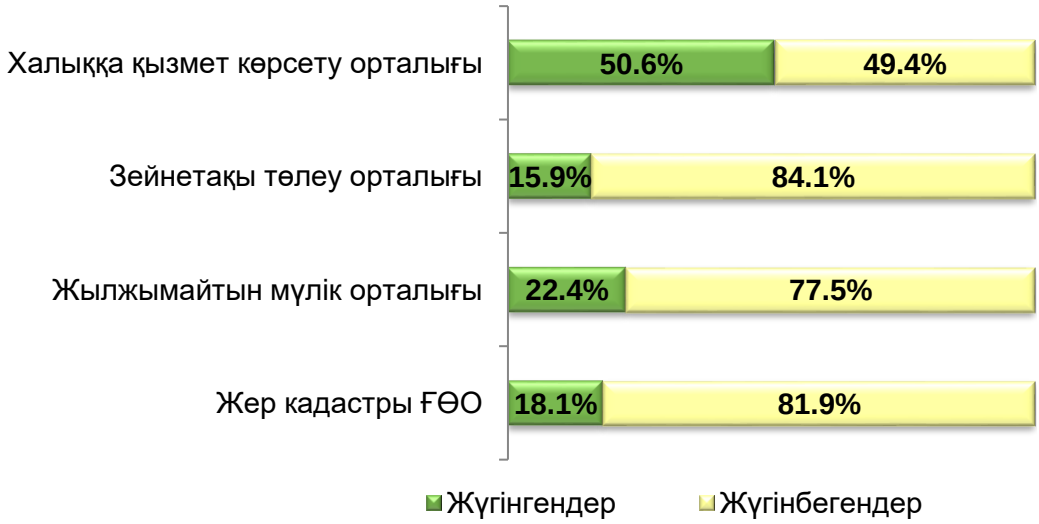
2.11. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ мен «электрондық үкімет» порталының қызмет сапасына қанағаттану деңгейін бағалау

Қоғамдық мониторинг міндеттерінің бірі — халықтың «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КеАҚ қызметін қабылдауын талдау болды. Мемлекеттік қызметтердің бірыңғай провайдерін дұрыс бағалау мақсатында респонденттер оның құрамындағы құрылымдардың жұмыс сапасын жеке бағалады: Халыққа қызмет көрсету орталығы, Зейнетақы төлемдері орталығы, Жылжымайтын мүлік орталығы, сондай-ақ Жер кадастрының ғылыми-өндірістік орталығы. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КеАҚ-ның қызметін бағалау — зерттеуде қолданылған бес балдық шкала бойынша алынған осы құрылымдардың бағаларының орташа мәніне негізделеді.

Нысаналы құрылымдардың қызмет сапасына тек сол ұйымдарға жүгінген респонденттер ғана баға берді, бұл бағалаудың объективтілігін қамтамасыз етті.

17-диаграммада көрсетілген деректерге сәйкес, респонденттердің басым бөлігі Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін пайдаланған - 50,6%. Жылжымайтын мүлік орталығына жүгінгендердің үлесі - 22,4%, жер кадастры орталығына - 18,1%, ал Зейнетақы төлемдері орталығына жүгінгендер үлесі - 15,9%.

17-диаграмма. Нысаналы ұйымдарға жүгінген респонденттердің үлесі



Алынған деректерге сәйкес, Халыққа қызмет көрсету орталықтарының (4,86 балл) және Жылжымайтын мүлік орталықтарының (4,80 балл) жұмысы жоғары деңгейде (4,80–5,00 балл) бағаланған.«Ортадан жоғары» деңгейге (4,50–4,79 балл) Зейнетақы төлемдері орталықтарының (4,72 балл), Жер кадастры орталықтарының (4,77 балл), сондай-ақ жалпы алғанда «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының (4,79 балл) бағалары сәйкес келеді.

18 - диаграмма. Халықтың мемлекеттік қызметтердің бірыңғай провайдері мен оның құрамдас бөлімдерінің жұмысын бағалауы



Одан әрі әрбір мемлекеттік құрылым мен «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы бойынша өңірлердің қызметін бағалау және рейтингтік көрсеткіштерді қалыптастыру қарастырылады.

Барлық мақсатты құрылымдардың ішінде ең жоғары баға Халыққа қызмет көрсету орталықтарына берілді – 4,86 балл. Жиырма өңірдің он алтысында респонденттер Халыққа қызмет көрсету орталықтарының жұмысына жоғары деңгейдегі қанағаттанушылық білдірді. Рейтингтің көшбасшылары ретінде Ұлытау облысы мен Солтүстік Қазақстан облысы айқындалды (әрқайсысы 4,96 балл). Бұл топтың соңында Ақтөбе облысы (4,88 балл) мен Алматы қаласы (4,82 балл) орналасқан.

Үш өңірдің бағалау көрсеткіштері «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді: Ақмола облысы (4,79 балл), Астана қаласы (4,77 балл) және Қызылорда облысы (4,42 балл).

Халыққа қызмет көрсету орталықтарының жұмысына орташа баға берген респонденттер Қостанай облысының тұрғындары болып табылады (4,42 балл). Аталған көрсеткіш рейтинг бойынша ең төмен нәтиже болып тіркелді.

21-кесте. Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметіне қанағаттану деңгейі бойынша өңірлер рейтингісі

1	Ұлытау облысы	**4,96**
2	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,96**
3	Алматы облысы	**4,95**
4	Шығыс Қазақстан облысы	**4,95**
5	Түркістан облысы	**4,93**
6	Абай облысы	**4,93**
7	Жамбыл облысы	**4,92**
8	Шымкент	**4,90**
9	Атырау облысы	**4,92**
10	Қарағанды облысы	**4,91**
11	Батыс Қазақстан облысы	**4,91**
12	Маңғыстау облысы	**4,91**
13	Павлодар облысы	**4,91**
14	Жетісу облысы	**4,90**

15	Ақтөбе облысы	**4,88**
16	Алматы	**4,82**
17	Ақмола облысы	**4,79**
18	Астана	**4,77**
19	Қызылорда облысы	**4,72**
20	Қостанай облысы	**4,42**

Зейнетақы төлемдері жөніндегі мемлекеттік орталықтың қызметі 4,72 балл деңгейінде бағаланып, «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келді. Жоғары бағалау көрсеткіштері сегіз өңірде анықталды: Шығыс Қазақстан облысы (4,99 балл), Алматы облысы (4,94 балл), Қарағанды облысы (4,91 балл), Маңғыстау облысы (4,88 балл), Павлодар облысы (4,84 балл), сондай-ақ Ұлытау облысы (4,89 балл) және Жетісу облысы (4,86 балл).

Тоғыз өңірде бағалау нәтижелері «ортадан жоғары» деңгей шегінде болды: Жамбыл облысы (4,78 балл), Ақмола облысы (4,72 балл), Қызылорда облысы (4,72 балл), Ақтөбе облысы (4,67 балл), Түркістан облысы (4,67 балл), Батыс Қазақстан облысы (4,50 балл), сондай-ақ Астана қаласы (4,76 балл), Шымкент қаласы (4,63 балл) және Алматы қаласы (4,61 балл).

Абай облысы (4,47 балл) мен Атырау облысының (4,26 балл) көрсеткіштері орта деңгей шегінде, ал Қостанай облысында тіркелген нәтиже (3,83 балл) «ортадан төмен» деңгейге сәйкес келеді.

22-кесте. Зейнетақы төлемдері жөніндегі мемлекеттік орталықтың қызметіне қанағаттану деңгейі бойынша өңірлер рейтингісі

1	Шығыс Қазақстан облысы	**4,99**
2	Алматы облысы	**4,94**
3	Қарағанды облысы	**4,91**
4	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,91**
5	Ұлытау облысы	**4,89**
6	Маңғыстау облысы	**4,88**
7	Жетісу облысы	**4,86**
8	Павлодар облысы	**4,84**
9	Жамбыл облысы	**4,78**
10	Астана	**4,76**
11	Ақмола облысы	**4,72**
12	Қызылорда облысы	**4,72**
13	Ақтөбе облысы	**4,67**
14	Түркістан облысы	**4,67**
15	Шымкент	**4,63**
16	Алматы	**4,61**
17	Батыс Қазақстан облысы	**4,50**
18	Абай облысы	**4,47**
19	Атырау облысы	**4,26**
20	Қостанай облысы	**3,83**

Жылжымайтын мүлік орталығының қызметі бойынша жалпы республикалық бағалау жоғары деңгейде болып, 4,80 баллды құрады. Рейтингтің көшбасшылары ретінде Шығыс Қазақстан және Түркістан облыстары айқындалды (әрқайсысы – 5,00 балл). Сондай-ақ бұл құрылымның қызметін жоғары бағалаған өңірлер қатарына Алматы облысы (4,97 балл), Солтүстік

Қазақстан облысы (4,96 балл), Маңғыстау облысы (4,93 балл), Павлодар облысы (4,91 балл), Қарағанды облысы (4,89 балл), Жамбыл облысы (4,88 балл), Шымкент қаласы (4,92 балл), Астана қаласы (4,82 балл), сондай-ақ Жетісу облысы (4,91 балл) мен Абай облысы (4,83 балл) кіреді.

«Ортадан жоғары» деңгейдегі бағалау көрсеткіштері Ұлытау облысы (4,79 балл), Алматы қаласы (4,75 балл), Ақмола облысы (4,71 балл), Қызылорда облысы (4,70 балл), Батыс Қазақстан облысы (4,68 балл), Ақтөбе облысы (4,67 балл) және Атырау облысында (4,57 балл) тіркелді.

Қостанай облысында Жылжымайтын мүлік орталығының қызметі «ортадан төмен» деңгейде бағаланып, 3,95 баллды құрады.

23-кесте. Жылжымайтын мүлік орталығының қызметіне қанағаттану деңгейі бойынша өңірлер рейтингісі

1	Шығыс Қазақстан облысы	**5,00**
2	Түркістан облысы	**5,00**
3	Алматы облысы	**4,97**
4	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,96**
5	Маңғыстау облысы	**4,93**
6	Шымкент	**4,92**
7	Жетісу облысы	**4,91**
8	Павлодар облысы	**4,91**
9	Қарағанды облысы	**4,89**
10	Жамбыл облысы	**4,88**
11	Абай облысы	**4,83**
12	Астана	**4,82**
13	Ұлытау облысы	**4,79**
14	Алматы	**4,75**
15	Ақмола облысы	**4,71**
16	Қызылорда облысы	**4,70**
17	Батыс Қазақстан облысы	**4,68**
18	Ақтөбе облысы	**4,67**
19	Атырау облысы	**4,57**
20	Қостанай облысы	**3,95**

Жер кадастрының ғылыми-өндірістік орталығының қызметі «ортадан жоғары» деңгейде бағаланып, 4,77 баллды құрады. Рейтингтің алғашқы орындарында Шығыс Қазақстан облысы (5,00 балл) мен Солтүстік Қазақстан облысы (4,98 балл) орналасқан, ал жоғары баға берген өңірлер қатарын Қарағанды облысы (4,85 балл) түйіндейді.

«Ортадан жоғары» деңгейдегі бағалау нәтижелері Астана қаласында (4,79 балл), Алматы қаласында (4,69 балл), Шымкент қаласында (4,50 балл), сондай-ақ Ақмола (4,69 балл), Ақтөбе (4,68 балл), Атырау (4,68 балл), Қызылорда (4,66 балл), Абай (4,77 балл) және Ұлытау (4,64 балл) облыстарында тіркелді.

Батыс Қазақстан облысындағы бағалау көрсеткіші тиімділік деңгейінің орташа мәніне сәйкес келеді, ал Қостанай облысында бұл көрсеткіш «ортадан төмен» деңгейде болды.

24-кесте. Жер кадастрының ғылыми-өндірістік орталығының қызметіне қанағаттану деңгейі бойынша өңірлер рейтингісі

1	Шығыс Қазақстан облысы	**5,00**
2	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,98**
3	Жетісу облысы	**4,94**
4	Түркістан облысы	**4,90**
5	Алматы облысы	**4,89**
6	Павлодар облысы	**4,87**
7	Маңғыстау облысы	**4,86**
8	Жамбыл облысы	**4,85**
9	Қарағанды облысы	**4,85**
10	Астана	**4,79**
11	Абай облысы	**4,77**
12	Алматы	**4,69**
13	Ақмола облысы	**4,69**
14	Ақтөбе облысы	**4,68**
15	Атырау облысы	**4,68**
16	Қызылорда облысы	**4,66**
17	Ұлытау облысы	**4,64**
18	Шымкент	**4,50**
19	Батыс Қазақстан облысы	**4,44**
20	Қостанай облысы	**3,94**

Жоғарыда атап өтілгендей, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының қызметіне берілген баға оның құрамына кіретін құрылымдар қызметінің орташа арифметикалық көрсеткіші болып табылады және «ортадан жоғары» деңгей шегіне сәйкес келеді (4,79 балл).

Жоғары нәтижелер Шығыс Қазақстан (4,98 балл), Солтүстік Қазақстан (4,95 балл), Алматы (4,94 балл), Маңғыстау (4,90 балл), Қарағанды (4,89 балл), Павлодар (4,88 балл), Түркістан (4,88 балл), Жамбыл (4,86 балл) облыстарында, сондай-ақ Жетісу (4,90 балл) және Ұлытау (4,82 балл) облыстарында тіркелді.

«Ортадан жоғары» деңгейдегі баға көрсеткіштері Астана қаласында (4,79 балл), Алматы қаласында (4,72 балл), Шымкент қаласында (4,74 балл), сондай-ақ Абай (4,75 балл), Ақтөбе (4,73 балл), Ақмола (4,73 балл), Қызылорда (4,70 балл), Батыс Қазақстан (4,63 балл) және Атырау (4,61 балл) облыстарында анықталды.

Қостанай облысында алынған баға көрсеткіштері орта деңгейге сәйкес келеді.

25-кесте. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының қызметіне қанағаттану деңгейі бойынша өңірлер рейтингісі

1	Шығыс Қазақстан облысы	**4,98**
2	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,95**
3	Алматы облысы	**4,94**
4	Маңғыстау облысы	**4,90**
5	Жетісу облысы	**4,90**

6	Қарағанды облысы	**4,89**
7	Павлодар облысы	**4,88**
8	Түркістан облысы	**4,88**
9	Жамбыл облысы	**4,86**
10	Ұлытау облысы	**4,82**
11	Астана	**4,79**
12	Абай облысы	**4,75**
13	Алматы	**4,72**
14	Шымкент	**4,74**
15	Ақтөбе облысы	**4,73**
16	Ақмола облысы	**4,73**
17	Қызылорда облысы	**4,70**
18	Батыс Қазақстан облысы	**4,63**
19	Атырау облысы	**4,61**
20	Қостанай облысы	**4,03**

Жалпы алғанда, қоғамдық мониторингтің ағымдағы кезеңі бойынша жоғары көрсеткіштер Халыққа қызмет көрсету орталықтары мен Жылжымайтын мүлік орталықтарының тиімді жұмысының нәтижесінде, сондай-ақ Шығыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан, Алматы, Павлодар және Қарағанды облыстарында тұратын респонденттердің жоғары бағалары есебінен қамтамасыз етілді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының бағалау көрсеткіштерін арттыру мақсатында Зейнетақы төлемдері жөніндегі орталықтың және Жер кадастрының ғылыми-өндірістік орталығының қызметін оңтайландыру, сондай-ақ Қостанай, Атырау және Батыс Қазақстан облыстарындағы корпорацияның барлық құрылымдық бөлімшелерінің жұмысын жетілдіру қажет.

«Электрондық үкімет» порталының жұмысына қанағаттану деңгейін бағалау

Сауалнама аясында респонденттер мемлекеттік қызметтерді алу үшін «электрондық үкімет» порталын пайдалану қолайлылығын бағалады *(*сұрақ барлық қатысушыларға қойылды, яғни бағалау қызметті алу форматына тәуелсіз жүргізілді және Порталдың жалпы жұмысына қанағаттану деңгейін көрсетеді, нақты қызметтерді ағымдағы жылы алу тәжірибесін есепке алмай).*

Алынған нәтижелерге сәйкес, «электрондық үкімет» порталының жұмысына қанағаттану деңгейі жоғары болып, 4,80 баллды құрады. Порталдың жұмысына қанағаттану деңгейіне әсер ететін негізгі фактор респонденттердің жасы болып табылады. 40 жасқа дейінгі қатысушылар арасында жоғары бағалау көрсеткіштері тіркелді: 18–24 жас – 4,94 балл, 25–29 жас – 4,87 балл, 30–39 жас – 4,85 балл. Одан әрі жасы ұлғайған сайын бағалау көрсеткіштері төмендеп, «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келді: 40–49 жас – 4,76 балл, 50–59 жас – 4,66 балл және 60 жастан асқандар – 4,77 балл. Қанағаттану деңгейінің салыстырмалы түрде төмендеу себептері ретінде қызметтерді алу кезінде туындайтын қиындықтар, яғни Порталдың пайдаланушылардың цифрлық дағдылары деңгейіне жеткілікті бейімделмеуі (анықтамалық ақпараттың, қызмет алу бойынша нұсқаулықтардың жеткіліксіздігі, интерфейстің жеткілікті интуитивті еместігі) болуы мүмкін.

3. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУ ДЕҢГЕЙІ (72 ҚЫЗМЕТ)

3.1. Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді, құқық қорғау қызметіне және азаматтық қорғау органдарындағы қызметке кіретін азаматтарды тестілеу

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 3001001 – Мемлекеттік қызметшілерді, әкімшілік мемлекеттік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне қабылданатын азаматтарды тестілеу

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Әкімшілік мемлекеттік лауазымды атқару мәселелерінің кейбір сұрақтары туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2017 жылғы 21 ақпандағы №40 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №14939 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: Тестілеу өтініш берілген күннен кейін кемінде 1 (бір) күнтізбелік күннен кейін және үміткер таңдаған тестілеу күні мен уақытына дейінгі мерзімде өткізіледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі

Әкімшілік қызметке:

- Сертификат;
- «Б» корпусының әкімшілік мемлекеттік лауазымына үміткердің жеке қасиеттерін бағалау бойынша тестілеу нәтижелері туралы қорытынды;
- не болмаса тестілеуден өту көрсеткіштерінен төмен нәтижелер алынған жағдайда тестілеуден өткендігі туралы анықтама.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі өтініш берушінің жеке кабинеті арқылы портал арқылы 20 (жиырма) минуттың ішінде жіберіледі.

Құқық қорғау қызметіне арналған:

- Қазақстан Республикасының мемлекеттік тілі мен заңнамасын білуге арналған тестілеуден өткені туралы сертификат;
- Құқық қорғау қызметіне орналасуға үміткердің жеке қасиеттерін бағалау нәтижелері туралы қорытынды;
- не болмаса тестілеуден өту көрсеткіштерінен төмен нәтижелер алынған жағдайда тестілеуден өткендігі туралы анықтама.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

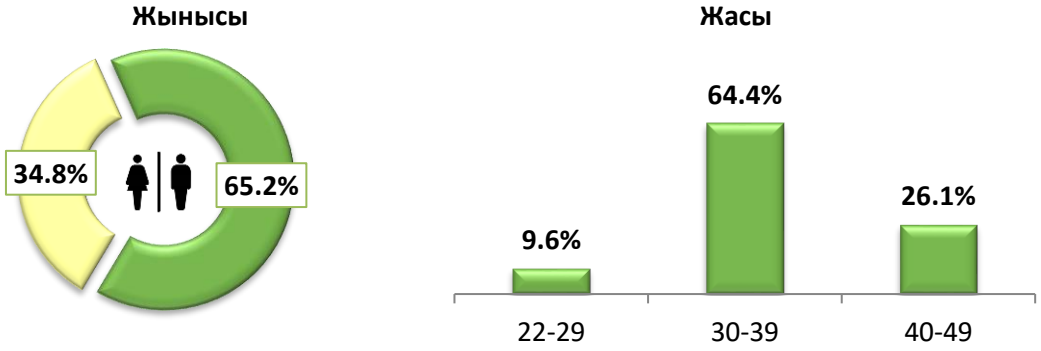
Құны: тегін

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға барлығы 491 қызмет алушы қатысты. Респонденттердің жартысынан көбі – ер адамдар (65,2%), ал әйелдердің үлесі – 34,8% болды.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың шамамен 65% – 30-39 жас аралығындағы орта жастағы топтың өкілдері.

19–20 - диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық респонденттер қызметті жеке тұлға мәртебесінде алған және Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады. Қызметті респонденттер «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қарастырылып отырған критерийлер бойынша қызмет көрсету сапасының орташа бағасы жоғары – 4,82 баллды құрады. Сауалнамаға қатысушылардың 89,8%-ы көрсетілген қызметке толық қанағаттанғанын білдірді.

26-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,95	**4,98**	95,1%	97,6%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,83	**4,82**	90,2%	90,2%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,88		90,2%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,77		90,2%	

РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,93**	100,0%	97,6%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,86		95,1%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,19	**4,29**	59,3%	59,3%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,39		59,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,93	**4,93**	94,2%	94,2%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,82**		**89,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,73**		**84,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,98**		**98,1%**

Критерийлердің жауапкершілік аймақтары бойынша бөлінісіне сәйкес, **уәкілетті мемлекеттік органның** қызметі 4,98 баллмен, толық қанағаттану көрсеткіші 98,1% деңгейінде бағаланған. Бұл көрсеткіш **«электрондық үкімет» веб-порталының** жұмысына қарағанда сәл жоғары, себебі портал қызметі 4,73 балл және толық қанағаттану деңгейі 84,9% болып бағаланған. Портал жұмысына қатысты негізгі ескертулер келесілер болып табылады: виртуалды көмекшінің жұмыс жылдамдығының төмендігі (4,39 балл); оның жауаптарының ақпараттылығының жеткіліксіздігі (4,19 балл). «Виртуалды көмекші» критерийі бойынша орташа баға 4,29 баллды құрады.

Сауалнамада көрсетілген өзге критерийлер жоғары бағаларға ие болды: «мерзім» – 5,0 балл (қанағаттану деңгейі – 100,0%); «ақпарат және коммуникация» – 4,98 балл (97,6%); «рәсім» – 4,93 балл (97,6%); «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,82 балл (90,2%); «нәтиже» – 4,93 балл (94,2%).

«Шығындар» және «кері байланыс» критерийлері респонденттермен бағаланған жоқ, өйткені қызмет тегін көрсетілді, және қызмет алу барысында респонденттер көмек сұрап немесе шағым білдіріп ешқайда жүгінбеген. Сонымен қатар, респонденттердің шамамен 2% қосымша шығындарға (көлік

шығындарына) ұшырағанын атап өтті, алайда бұл сома қолжетімді болатын деңгейде деп бағаланған.

Қызмет көрсету сапасын неғұрлым терең зерделеу мақсатында тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбат қорытындылары бойынша көрсетілетін қызметке жалпы оң баға берілді: қызмет тегін көрсетіледі, қосымша құжаттарды жинауды талап етпейді, сондай-ақ соңғы жылдары қызмет көрсету және нәтижені ұсыну мерзімдері жақсарғаны атап өтілді. Сонымен қатар, қызмет көрсету процесіне тартылған қызметкерлер мен құрылымдық бөлімшелер санының оңтайлы екендігі көрсетілді.

Тестілеуден өту процесі наразылық тудырғандар:

1. Тестті өткізудің ұйымдастырушылық шарттары («аудиториялар көбінесе аз және нашар желдетіледі», «бір бөлмеде қатысушылардың көп болуы алаңдаушылық тудырады және тестілеу процедурасының ыңғайлылығын төмендетеді»).

2. Тест тапсырмаларының мазмұны («мемлекеттік тілдегі сұрақтар тым күрделі тұжырымдалған, орыс тілінде тапсыру оңай», «тұжырымдамада шамалы өзгерістермен бірдей сұрақтардың қайталануы орын алады, бұл адамды шатастырады»), тапсырмалардың бір бөлігі лауазым бейініне сәйкес келмейді, бұл да өз кезегінде азаматтардың наразылығын тудырады («егер сіз Білім басқармасына мемлекеттік қызметке кірсеңіз, қабылдау сұрақтары басқа басқармалар мен бөлімшелер бойынша емес, білім мәселеріне қатысты болуы керек»).

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, респонденттер қызмет көрсетудің техникалық жағын жоғары бағалады, алайда тестілеуді ұйымдастыру процесі мен тесттердің мазмұнына бірқатар ескертулер айтты. Олардың пікірінше, сынақтан өту үшін берілген уақыт жеткіліксіз, заңнама бойынша мәселелерді тұжырымдау ұзақ және қабылдау қиын, әсіресе мемлекеттік тілде тест тапсыру кезінде. Сонымен қатар, кейбір қатысушылар заңнаманы білу мәселелерінің бір бөлігі олардың кәсіби қызметіне тікелей қатысы жоқ екеніне наразы болды. Тестілеу кезінде алаңдаушылықтар да көрсетілді-атап айтқанда, емтиханға қатысатын адамдардың көп болуы, бұл шоғырлануға кедергі келтірді *(«тапсыратын адамдардың санын азайту, себебі аудитория тар және көптеген алаңдаушылықтар»).*

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. «Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен ассистенттің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру;
2. «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: ассистенттің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, соның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар.

3. Мәселелерді жедел анықтау және шешу үшін көмекшімен әрбір өзара әрекеттесуден кейін пайдаланушылардан кері байланыс жинаудың ыңғайлы механизмдерін енгізу.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Заңнаманы қазақ тілінде білуге арналған тест тапсырмалары сұрақтары тұжырымдарының дұрыстығын тексеру, сұрақтарды тұжырымдауды оңайлату.
2. Тестілеуден өту уақытын ұлғайту мүмкіндігін қарастыру.
3. Тестілеуден өту шарттарын бақылауды күшейту (шу деңгейі, ауа температурасы, орындардың жеткіліктілігі, бағдарламаның жұмыс жылдамдығы және т.б.).

3.2. Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 2001001 – Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші)

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты мен регламентін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 21 сәуірдегі №29 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20455 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Е-лицензиялау» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері:

Көрсетілетін қызметті беруші өтініш түскен күннен бастап бес (5) жұмыс күні ішінде ұсынылған материалдардың толықтығын тексереді және өтінішті қарауға қабылдау немесе қабылдаудан бас тарту туралы қызмет алушыны хабардар етеді.

Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтінішті қарау мерзімі өтінішті қарауға қабылдаған күннен бастап он бес (15) жұмыс күнінен аспауы тиіс.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі өтінішті қарау мүмкін болмаған жағдайда (қызметті беруші немесе сот басқа өтініш бойынша шешім қабылдағанға дейін) тоқтатыла тұрады, бұл туралы көрсетілетін қызметті беруші осындай шешім қабылданған күннен бастап үш (3) жұмыс күні ішінде қызмет алушыны хабардар етеді.Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі, сондай-ақ қосымша мәліметтер мен (немесе) құжаттар ұсынылған кезеңде, сондай-ақ тауар нарықтарындағы бәсекелестік жағдайына талдау жүргізу кезінде өтінішті қарау мерзімі тоқтатыла тұрады, бұл туралы көрсетілетін қызметті беруші осындай шешім қабылданған күннен бастап үш (3) жұмыс күні ішінде қызмет алушыны хабардар етеді.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қызмет алушы және (немесе) мемлекеттік органдар қосымша мәліметтер мен (немесе) құжаттар ұсынғаннан кейін автоматты түрде қайта басталады, бұл туралы көрсетілетін қызметті беруші үш (3) жұмыс күні ішінде қызмет алушыны жазбаша түрде хабардар етеді.

Қызметті беруші белгілейтін қосымша ақпарат пен (немесе) құжаттарды ұсыну мерзімі кемінде бес (5) жұмыс күнін құрайды.

Өтінішті қарауды тоқтату туралы қызметті берушінің актісі шешім қабылданған күннен бастап үш (3) жұмыс күні ішінде жолданады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

Нарық субъектісін біріктіру немесе қосылу жолымен қайта ұйымдастыру арқылы экономикалық шоғырлануға келісім (немесе тыйым салу) беру туралы монополияға қарсы органның бұйрығы;

Нарық субъектісінің дауыс беруші акцияларын (жарғылық капиталдағы қатысу үлесін, пайларын) иелену нәтижесінде тұлға (немесе тұлғалар тобы) аталған акциялардың (қатысу үлестерінің, пайлардың) елуден (50%) астам бөлігіне иелік ету құқығын алатын жағдайда, егер иеленуге дейін бұл тұлға (немесе тұлғалар тобы) акциялардың (қатысу үлестерінің, пайлардың) 50% немесе одан аз бөлігін ғана иеленген болса (немесе мүлде иеленбеген болса), экономикалық шоғырлануға келісім (немесе тыйым салу) беру туралы монополияға қарсы органның бұйрығы.

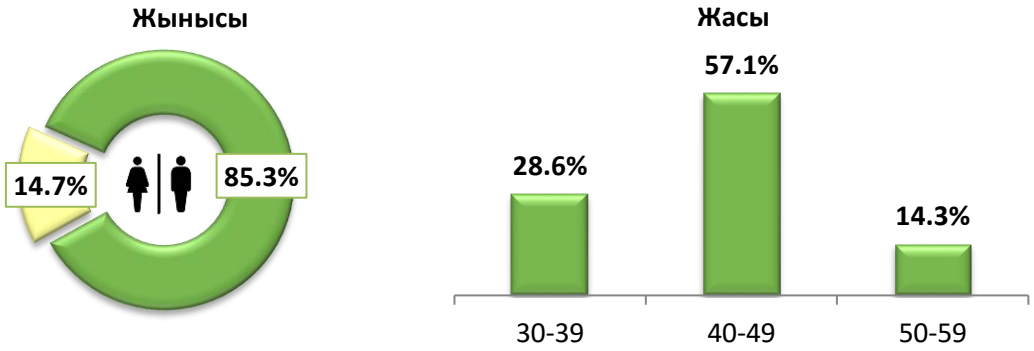
Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Құны: тегін

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға барлығы 7 респондент қатысты. Қызмет алушылардың басым бөлігі – 30–39 жас және 40–49 жас аралығындағы ер адамдар.

21–22-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Шамамен 43% респонденттер қызметті заңды тұлға мәртебесінде, ал 57,1% – жеке тұлға мәртебесінде алған. Қызметті алу үшін респонденттердің көпшілігі egov.kz порталынан «Электрондық лицензиялау» веб-порталына өткен.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау» мемлекеттік көрсетілетін қызметінің сапасы респонденттер тарапынан 4,87 балл деңгейінде бағаланды. Сауалнамаға қатысқан респонденттердің шамамен 90% көрсетілетін қызметке толық қанағаттанған.

27-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде	5,00		100,0%	

	берілген				
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,71	**4,62**	71,4%	76,2%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,14		57,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,86**	100,0%	85,7%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,71		71,4%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,86	**4,86**	85,7%	85,7%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,80	**4,90**	80,0%	90,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,87**		**89,6%**
	«Электрондық үкімет» порталы»		**4,80**		**85,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,95**		**95,2%**

Аталған қызмет бойынша респонденттер 8 критерийдің 6-уын бағалады. «Шығындар» және «кері байланыс» критерийлері бойынша бағалар жоқ, себебі қызмет тегін көрсетілді және респонденттер оның сапасына қатысты ешқайда шағымданбаған.

Жоғары бағалар келесі бес критерийге берілді: «нәтиже» және «ақпарат және коммуникация» – әрқайсысы 5,0 балл, қанағаттану деңгейі 100,0%; «виртуалды көмекші» – 4,9 балл, қанағаттану деңгейі 90,0%; «рәсім» және «мерзім» – әрқайсысы 4,86 балл, қанағаттану деңгейі 85,7%.

Салыстырмалы түрде төмен баға «қолжетімділік және қолайлылық» критерийі бойынша тіркелді – 4,62 балл, толық қанағаттану көрсеткіші 76,2%.Респонденттердің кейбірі онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығына наразылық білдірді (4,14 балл), соның ішінде 43% респондент бұл көрсеткішке «3» деген баға қойған. Порталдың жұмыс жылдамдығына қатысты ең көп наразылық заңды тұлғалар тарапынан байқалды (3,67 балл). Қалған критерийлер бойынша заңды және жеке тұлғалардың бағаларында елеулі айырмашылықтар байқалмады.

Қызмет алу процесінде 14,3% респондент қосымша шығындар (ксерокөшірме қызметтері үшін) жасаған, дегенмен бұл сома олар үшін қолайлы болып, қиындық туғызбаған.

Жауапкершілк аймағы кесіндісіндегі орташа бағаларға сәйкес, **уәкілетті мемлекеттік органның жұмысы** – **4,95 балл**, қанағаттану деңгейі **95,2%,** ал **«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы – 4,80 балл**, қанағаттану деңгейі **85,0%** болып бағаланған.

Тереңдетілген сұхбат

Мемлекеттік кәсіпорындарды бақылау және экономикалық шоғырландыру және Мемлекеттік кәсіпорындарды бақылау департаментінің бірігу басқармасының өкілімен жүргізілген тереңдетілген сұхбат қорытындысы бойынша, тұтастай алғанда, қызмет көрсету сапасы оң бағаланатыны анықталды. Нормативтік талаптар нақты регламенттелген және өтініш берушілерде елеулі қиындықтар туғызбайды *(«ҚР Кәсіпкерлік кодексінде және қызмет көрсету қағидаларында көзделген талаптарды орындауда елеулі проблемалар анықталған жоқ. Талаптар нақты реттелген»)*. Сарапшылардың пікірінше, қызмет көрсету рәсімі оңтайлы құрылған, тартылған құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалардың саны жеткілікті *(«қызмет көрсету процесі оңтайлы құрылған. Лауазымды тұлға ұсынылған деректер негізінде өндірілетін тауарлардың (немесе көрсетілетін қызметтердің) толықтығына және ұқсастығына тексеру жүргізеді. Қажет болған жағдайда Заң және талдау департаменттері тартылады. Процеске қатысушылар санының негізсіз өсуі байқалмайды»).* Қызмет көрсету мерзімі қолайлы деп танылды, сонымен қатар олар заңнамадағы соңғы өзгерістер нәтижесінде қысқартылды *(«қызмет көрсету мерзімі жеткілікті. Бұдан басқа, мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процесін оңтайландыру және автоматтандыру мақсатында процестік мерзімдер төмендетілді («Бизнесті жүргізу мәселелері бойынша кейбір заңнамалық актілерге өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» ҚРЗ 2024 жылғы 6 сәуірдегі №71-VIII ҚРЗ)»).*

Өтініш берушілер тап болуы мүмкін негізгі қиындықтар уәкілетті органның іс-әрекеттерімен емес, құжаттар мен бухгалтерлік есептілікті дайындаумен байланысты *(«мәмілеге қатысушылардың активтерінің жиынтық құнын және/немесе тауар айналымының жиынтық көлемін дұрыс айқындаған кезде өтініш берушілерде жекелеген қиындықтар туындауы мүмкін»).* Алайда, сарапшының пікірінше, қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі минималды және нормативті түрде бекітілген, бұл бюрократиялық кедергілердің пайда болу ықтималдығын азайтады.

Сарапшы қызмет көрсету тәртібінің жетілмегендігін анықтаған жоқ. Қатысушы тарапынан қызметті алу рәсімін өзгерту бойынша ұсыныстар түскен жоқ.

Жалпы, сарапшының пікірінше, «Экономикалық шоғырлануға арналған өтініштерді қарау» қызметі тиімді жұмыс істейді: ережелер нақты жазылған,

процесс негізінен автоматтандырылған. Өтініш берушілердің негізгі қиындықтары құжаттарды дайындау кезінде ғана туындайды-атап айтқанда, активтердің жиынтық құнын есептеу және бухгалтерлік есепті жасау кезінде. Бұл кәсіпкерлерге құжаттарды дайындау кезеңінде көбірек түсініктемелер мен әдістемелік қолдау көрсету қажет екенін көрсетеді.

Қорытындылар мен ұсынымдар

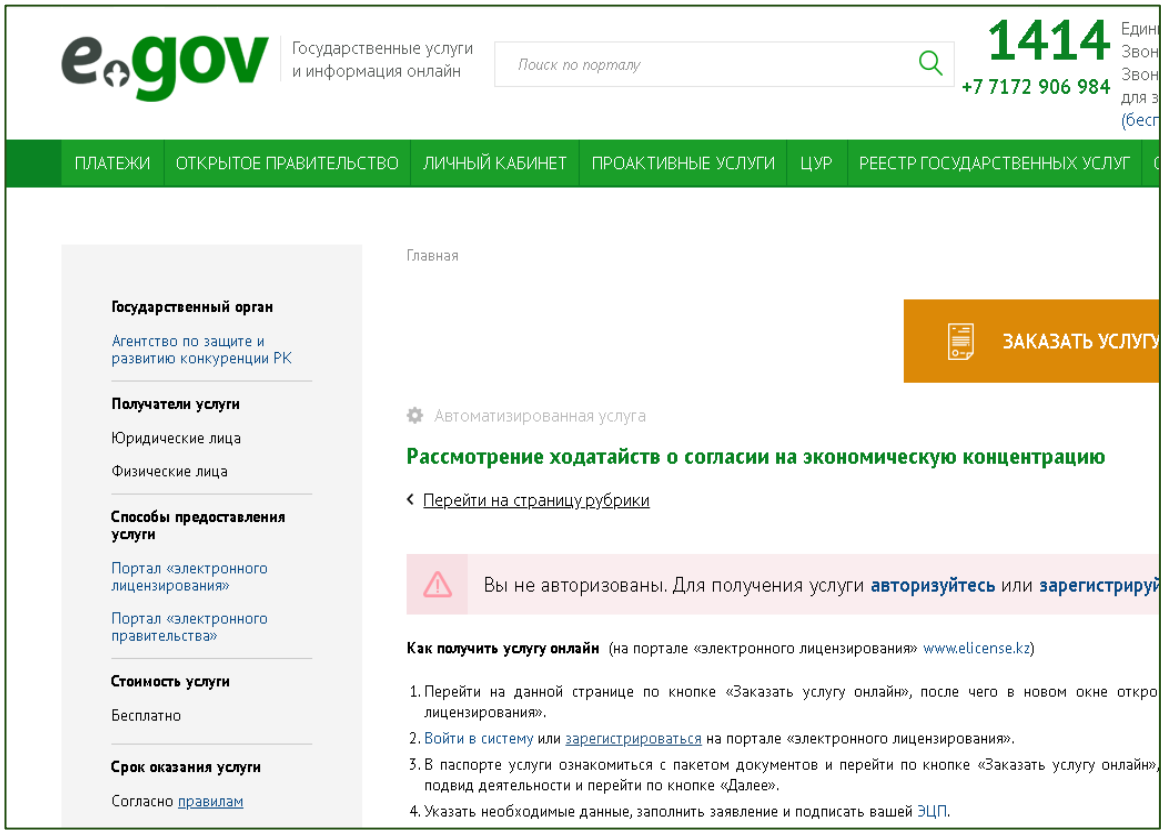
Респонденттер қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады. Сауалнамаға қатысқандар қызметті алу барысында бюрократиялық кедергілерге тап болмағаны жақсы жағдай болып табылады. Қызметті алу процесінде елеусіз наразылықты «электрондық лицензиялау» порталының жұмыс жылдамдығы тудырды. Алайда, осы саладағы сарапшымен тереңдетілген сұхбат барысында көрсетілетін қызметті алушылардың бір бөлігінде қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау кезеңінде белгілі бір қиындықтар бар екендігі атап өтілді.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. «Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызмет бетінде және қызмет көрсету қағидаларында қамтылған құжаттамаға аудит жүргізу. «Электрондық үкімет» порталында қызмет egov.kz және elicense.kz. көрсетілетіні көрсетілген.

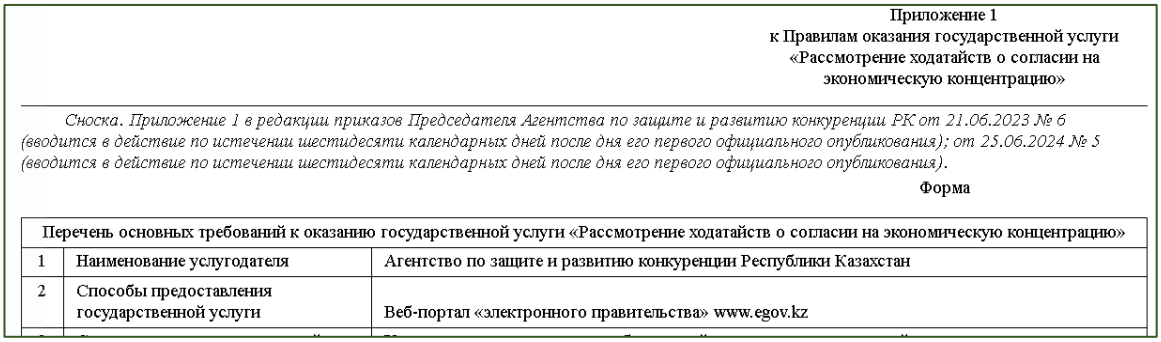
3-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет парағынан алынған скриншот



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/pass558_azk

Қағидаларда тек «Электрондық үкімет» порталы көрсетілген, ал қызмет тікелей көрсетілетін «Электрондық лицензиялау» порталы аталмаған.

4-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінің қызмет көрсету қағидаларының скриншоты



Приложение 1
к Правилам оказания государственной услуги
«Рассмотрение ходатайств о согласии на
экономическую концентрацию»

Сноска. Приложение 1 в редакции приказов Председателя Агентства по защите и развитию конкуренции РК от 21.06.2023 № 6 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2024 № 5 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Форма

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию»		
1	Наименование услугодателя	Агентство по защите и развитию конкуренции Республики Казахстан
2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz

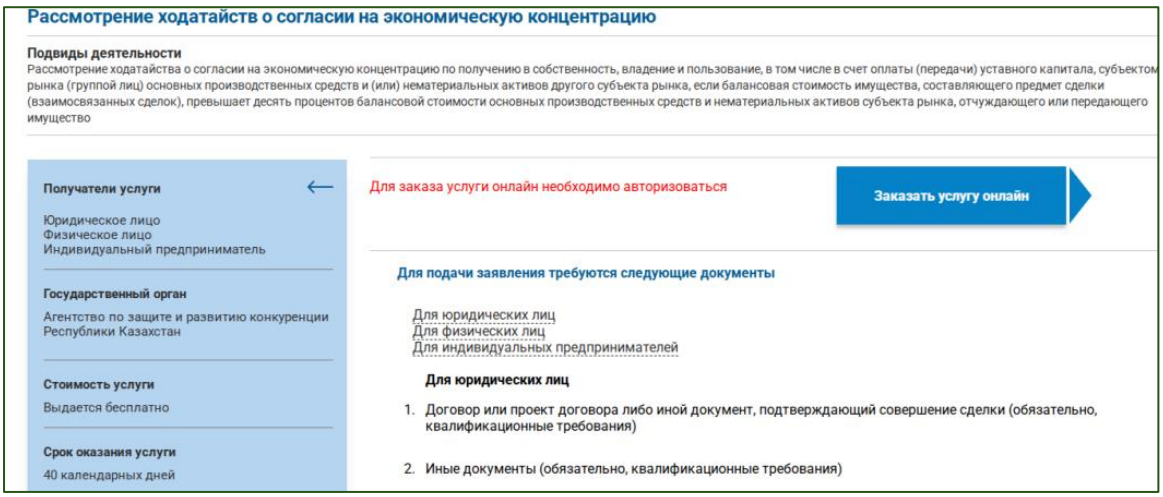
Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/142050/rus/186

«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. Қызмет көрсету мерзімдерінің регламентке сәйкестігін тексеру.

Elicense.kz порталындағы әрбір қосалқы қызмет бетінде қызмет көрсету мерзімі 40 (қырық) күнтізбелік күн деп көрсетілген.

5-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет парағынан алынған скриншот



Дереккөз:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222013.%D0%90%D0%97%D0%9A.%D0%A01%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222013.%D0%90%D0%97%D0%9A.%D0%A01_1%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.4%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R13_AZK1-V1%22%2C%.22SubActivityTypeCode%22%

Қызмет көрсету қағидаларында өзге ақпарат қамтылған.

6-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінің қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию»		
1	Наименование услугодателя	Агентство по защите и развитию конкуренции Республики Казахстан
2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz
3	Срок оказания государственной услуги	Услугодатель в течение пяти рабочих дней со дня получения ходатайства проверяет полноту представленных материалов и уведомляет услугополучателя о принятии или об отказе в принятии ходатайства к рассмотрению; срок рассмотрения ходатайства о даче согласия на экономическую концентрацию не должен превышать пятнадцать рабочих дней с момента принятия ходатайства к рассмотрению; срок оказания государственной услуги приостанавливается в случае невозможности рассмотрения ходатайства, до принятия решения услугодателем или судом по указанному или связанному с ним другому ходатайству, о чем услугодатель в течение трех рабочих дней со дня принятия такого решения уведомляет услугополучателя; на период представления дополнительных сведений и (или) документов, а также при проведении анализа состояния конкуренции на товарных рынках срок рассмотрения ходатайства приостанавливается, о чем услугодатель в течение трех рабочих дней со дня принятия такого решения уведомляет услугополучателя; срок оказания государственной услуги автоматически возобновляется после представления дополнительных сведений и (или) документов услугополучателем и (или) государственными органами, о чем услугодатель уведомляет в течение трех рабочих дней в письменном виде услугополучателя; срок, устанавливаемый услугодателем для представления информации и (или) документов, составляет не менее пяти рабочих дней; акт услугодателя о прекращении рассмотрения ходатайства направляется в течение трех рабочих дней с момента принятия решения

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/142050/rus/186

3.3. Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 1704008 – Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі (ҚНРДА)

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Актуарийлерді оқытудың минималды міндетті бағдарламасын, халықаралық актуарийлер қауымдастықтарының тізбесі мен оларға қойылатын талаптарды, міндетті актуарлық қорытындының мазмұны мен оны ұсыну тәртібіне қойылатын талаптарды, актуарийдің біліктілігін растауға қойылатын талаптарды, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының штатындағы актуарийдің қызметін тексеру үшін тәуелсіз актуарийді тарту қағидалары мен мерзімдерін, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының штатындағы актуарий жүргізген есептердің дұрыстығын тексеру нәтижелерін тәуелсіз актуарийдің жолдау қағидаларын, сақтандыру нарығында актуарлық қызметті жүзеге асыру құқығына лицензия беру қағидалары мен тестілеу жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 тамыздағы №191 қаулысы. Нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №17618 болып тіркелген. *(Ескертпе. Қосымша 1 Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2022 жылғы 23 қарашадағы №102 қаулысының редакциясында (ресми жарияланған күннен кейін алпыс күнтізбелік күн өткен соң күшіне енеді)).*

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: лицензия беру – 20 (жиырма) жұмыс күні ішінде, қайта ресімдеу – 3 (үш) жұмыс күні ішінде, дубликат беру – 2 (екі) жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: 1) актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру; 2) актуарлық қызметті жүзеге асыруға берілген лицензияның дубликатын алу; 3) актуарлық қызметті жүзеге асыруға берілген лицензияны қайта ресімдеу; сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсетуден негізделген бас тарту туралы уәжді жауап.

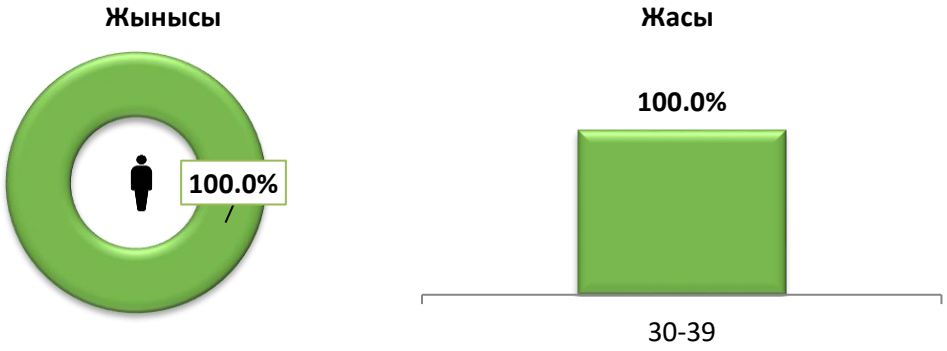
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: лицензия беру – 10 айлық есептік көрсеткіш (АЕК), қайта ресімдеу – лицензия беру мөлшерлемесінің 10%, дубликат беру – лицензия беру мөлшерлемесінің 100%.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға екі қызмет алушы (30–39 жас аралығындағы ер адамдар) қатысты. Олар «Электрондық лицензиялау» порталына кіру және тіркеу үшін ЭЦҚ (электрондық цифрлық қолтаңба) пайдаланған.

23-24 - диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Респонденттер көрсетілетін қызмет сапасын 4,83 балл деңгейінде бағалады, толық қанағаттану көрсеткіші 83,3% құрады.

28-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысан)

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,83**	100,0%	83,3%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,50		50,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,50	**4,75**	50,0%	75,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы	4,50	**4,75**	50,0%	75,0%

	болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,50	**4,50**	50,0%	50,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,50		50,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,83**		**83,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,83**		**83,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,75**		**75,0%**

Респонденттер «Ақпарат және коммуникация», «Мерзім» және «Нәтиже» (5,00 балл, 100,0%) критерийлері бойынша абсолютті қанағаттанушылықтарын білдірді.

Қолжетімділік пен қолайлылық көрсетілетін қызметті алушылардың 83,3% - толық қанағаттандырылды, балдық баға 4,83 құрады. Респонденттер онлайн-алаңның жұмысында іркілістерге тап болды (бағалау – 4,50 балл, толық қанағаттандырылды – 50,0%).

Қызметті алу рәсімі мен «шығындар» критерийі біршама төмен бағаланды (екі жағдайда да 4,75 балл және 75,0%). Атап айтқанда, сауалнамаға қатысушылар құжаттарды жинау кезінде инстанциялар мен кабинеттер бойынша жүруге, сондай-ақ ақылы анықтамаларға, ксерокөшірмелерге және жол жүруге қосымша шығындар алуға мәжбүр болды.

«Виртуалды көмекші» функциясының бағасы 4,50 баллды құрады, толық қанағаттанғандардың үлесі – 50,0%. Қызмет алушылар жауап беру жылдамдығымен үзілістерді және олардың сұрауларына толық емес ақпаратты атап өтті.

Респонденттер қызмет көрсету сапасына шағымданбады, осыған байланысты «кері байланыс» критерийін олар бағаламады.

«Электрондық лицензиялау» порталында қызметті алу сапасы уәкілетті мемлекеттік органның қызметінен біршама жоғары бағаланды (тиісінше 4,83 және 4,75 балл). Екі жағдайда да толық қанағаттану көрсеткіштері 83,3% және 75,0% құрады.

Аталған мемлекеттік көрсетілетін қызметтің сапасын тереңірек талдау мақсатында тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Сұхбатқа қатысушы биыл бұл қызметті тағы бір рет алғанын атап өтті. Ол қызметті алғаш алған кезде портал туралы білді *(«барлық ақпарат тікелей*

сайтта болды, содан бері жыл сайын «elicense» порталына кіремін, өйткені бұл қызметті алудың басқа нұсқалары жоқ»). Дегенмен, қызметті бірінші рет алу кейбір мәселелерді тудырды. Респонденттің айтуынша, Портал қатып қалды және құжаттар жүктелмеді *(«ол қатып қалды және жүйеден лақтырылды, файлдарды қабылдамады... күрделілігі ЭЦҚ-мен де: ол жиі жұмыс істемейді, NCALayer-ді қайта іске қосуға тура келеді»),* осыған байланысты қолдау қызметіне хабарласуға тура келді *(«байланыс орталығына қоңырау шалусыз болмады, бірақ берілген кеңестерден кейін бәрі реттелді»).* Респондент «электрондық лицензиялау» порталында әркім қызметті өз бетінше ала бермейді деп санайды: *«жалпы, мен оны орындадым, бірақ мұндай бағдарламалармен тәжірибесіз қиын болар еді, менің ойымша, қарапайым пайдаланушы үшін портал өте қарапайым емес – сіз қайда басу керектігін және не орнату керектігін түсінуіңіз керек».* Тағы бір қиындық ретінде ол бірдей құжаттарды жыл сайын қайта жүктеу керек екенін атап өтті, бірақ олар өзгермейді. Бұл жыл сайынғы тестілеуге де қатысты: *«лицензияның өзі жыл сайын қажет және онымен бірге біліктілікті растау және тестілеу қажет – бұл шаршатады, өйткені құжаттар мен білім бірдей, бірақ әр уақытта бәрі қайта жасалады».*

Респонденттің пікірінше, тұтастай алғанда, қызмет оның сұранысына жауап береді, бірақ процестің өзі ыңғайсыз: портал жиі қатып қалады, техникалық қолдау мамандары ұзақ уақыт жауап береді, сонымен қатар жыл сайын бірдей құжаттарды қайта жүктеу, біліктілігін растау және тестілеуден өту қажет, бірақ ештеңе өзгермейді. Осыған байланысты ол осы мемлекеттік қызметті көрсету сапасын арттыру үшін мынадай ұсынымдар енгізді:

- «электрондық лицензиялау» порталының жұмысын жолға қою: «ең алдымен, портал тұрақты жұмыс істеуі керек – файлдарды жүктеу кезінде қатып қалмай және үзіліссіз»;
- кез-келген пайдаланушы қызметті еш қиындықсыз ала алатындай етіп портал интерфейсін жеңілдету: *«қажетсіз нұсқауларсыз керек қызметті тез табуға және алуға болатындай, интерфейсті қарапайым және түсінікті етіп жасау керек»;*
- бұрын берілген құжаттарды порталда автоматты түрде сақтау мүмкіндігін жасау (өйткені олар бір жылдан кейін өзгермейді): *«бірдей қағаздарды жыл сайын қайта жүктеу керек, бірақ олар өзгермейді; егер жүйенің өзі тексерілген құжаттарды қайта жүктеместен «шығарып алса» ыңғайлы болар еді»;*
- біліктілікті растау және тест тапсыру жиілігін азайту - бұл процедураларды жыл сайын емес, бірнеше жылда бір рет орындау: *«менің ойымша, біліктілікті жыл сайын емес, бірнеше жылда бір рет растау жеткілікті болар еді».*

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру» мемлекеттік қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланды, алушылардың көпшілігі толық қанағаттанушылықтарын білдірді. Респонденттер жүйелік сипаттағы проблемаларға тап болды («электрондық лицензиялау» порталының жұмыс жылдамдығының төмендігі, виртуалды көмекшінің баяулығы және сұрауларға толық емес ақпарат, қосымша шығындар).

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Портал орналасқан серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру.
2. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру.
3. Тұрақты жүктемелік тестілеуді қамтамасыз ету (порталдың пайдаланушылардың жоғары санына төзімділігін тексеру және ықтимал проблемаларды уақтылы анықтау үшін стресс-тесттер жүргізу).
4. «Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру.
5. «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: көмекшінің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, соның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар.
6. NLP жақсарту (табиғи тілді өңдеу): пайдаланушылардың сұраныстарын, соның ішінде жаргондарды, терулерді және толық емес сөз тіркестерін дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамытуға инвестиция.
7. Өзекті деректермен Интеграция: көмекшінің қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Порталда берілетін өтінімге барлық қажетті құжаттарды бекіту мүмкіндігін қарастыру.
2. Осы ақпаратты (барлық қажетті құжаттардың бірыңғай тізімін қоса алғанда) барлық электрондық ресурстарға (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz және т. б.) орналастыру.
3. Басқа ақпараттық жүйелермен интеграцияны ескере отырып, мемлекеттік қызметті проактивті форматқа ауыстырудың техникалық мүмкіндігін талдау.
   Проактивті форматқа ауыстыру мүмкіндігі болған жағдайда проактивті форматта мемлекеттік қызмет көрсету алгоритмін айқындау.
4. ЖИЦДМ және «ҰАТ» АҚ-мен қойылатын міндеттерді дайындау және келісу.
5. ҚР Заңнамаларына өзгерістер енгізу бойынша ҰЭМ-ге ұсыныстар енгізу.
6. Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына өзгерістер енгізу.
7. Проактивті форматта мемлекеттік қызмет көрсету функционалын іске асыру.

3.4. Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01704003 Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жарияланған акцияларды мемлекеттік тіркеу, акцияларды шығару проспектісіне өзгерістер мен (немесе) толықтыруларды тіркеу, акционерлік қоғамның акцияларын орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту, акционерлік қоғамның бір түрдегі орналастырылған акцияларын осы акционерлік қоғамның басқа түрдегі акцияларына айырбастау туралы есепті бекіту, жарияланған акциялар шығарылымын жою, жарияланған акцияларды мемлекеттік тіркеуге, акцияларды шығару проспектісіне өзгерістер мен (немесе) толықтыруларды тіркеуге, акционерлік қоғамның акцияларын орналастыру қорытындылары туралы есепті бекітуге, акционерлік қоғамның бір түрдегі орналастырылған акцияларын осы акционерлік қоғамның басқа түрдегі акцияларына айырбастау туралы есепті бекітуге арналған құжаттарға қойылатын талаптарды, жарияланған акциялар шығарылымын жою үшін ұсынылатын құжаттар тізбесін және оларға қойылатын талаптарды, акцияларды шығару проспектісін, оған енгізілетін өзгерістер мен (немесе) толықтыруларды, акционерлік қоғамның акцияларын орналастыру қорытындылары туралы есепті, акционерлік қоғамның бір түрдегі орналастырылған акцияларын басқа түрдегі акцияларға айырбастау туралы есепті жасау және ресімдеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің басқармасының 2020 жылғы 30 наурыздағы №42 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 31 наурызда №20223 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: Электрондық (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: құнды қағаздардың орталық депозитарийінің веб-порталы (бұдан әрі – Портал) арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері:

- Жарияланған акцияларды мемлекеттік тіркеу – құжаттар мемлекеттік тіркеуге ұсынылған күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде;
- Акциялар шығарылымының проспектісіне өзгерістер мен (немесе) толықтыруларды енгізу – мемлекеттік тіркеуге құжаттар түскен күннен кейін 10 (он) жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады.

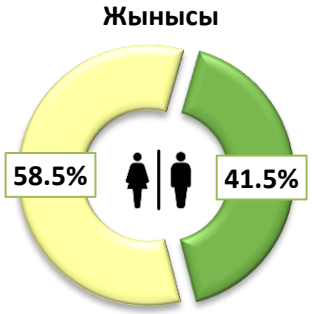
Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу туралы куәлік және жарияланған акциялар шығарылымының проспектісі (электрондық форматта) – егер акциялар шығарылымы мемлекеттік тіркеуден өтсе; жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу туралы куәлік **–** егер жарияланған акциялардың саны және (немесе) түрі өзгерсе, және (немесе) акционерлік қоғамның атауы немесе орналасқан жері өзгерсе; сондай-ақ өзгерістер мен (немесе) толықтырулар енгізілген жарияланған акциялар шығарылымының проспектісі (электрондық форматта) **–** егер акциялар шығарылымының проспектісіне өзгерістер мен (немесе) толықтырулар енгізілсе; немесе бас тартудың дәлелді жауабы ұсынылады.

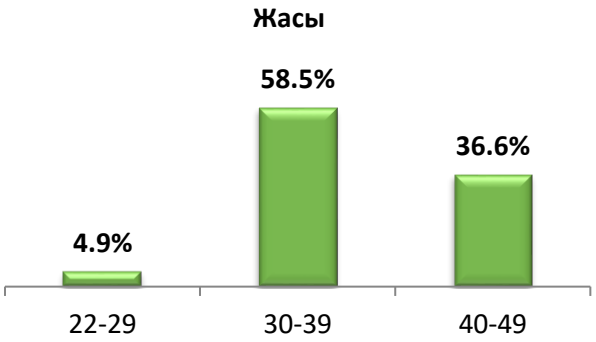
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.
Құны: мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 41 респондент қатысты, олардың барлығы Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және қызметті заңды тұлға ретінде алған. Әйелдердің үлесі – 58,5%, ерлердің үлесі – 41,5%. Жас топтарының арақатынасы төмендегідей: 22–29 жас – 4,9%, 30–39 жас – 58,5%, 40–49 жас – 36,6%.

25–26-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Респонденттер қызметті электрондық түрде, құнды қағаздардың орталық депозитарийінің веб-порталы арқылы алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Зерттеу нәтижелерін бағалау «Шығындар», «Виртуалды көмекші» және «Кері байланыс» критерийлерін ескерместен жүргізілді, өйткені респонденттер қызметті тегін алған, виртуалды көмекшіге жүгіну және шағым беру мүмкіндіктерін пайдаланбаған.

«Жарияланған акцияларды мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызметін көрсету сапасын бағалаудың орташа балы – 4,91 балл, ал респонденттердің 91,5%-і толық қанағаттанған. Жоғары қанағаттану деңгейі құнды қағаздардың орталық депозитарийі веб-порталының жұмысына **(4,94 балл, толық қанағаттану деңгейі – 94,3%), сондай-ақ уәкілетті мемлекеттік органның жұмысына (4,89 балл және 89,2%)** берілген бағаларға сәйкес келеді.

29-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,95	**4,98**	95,1%	97,6%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде	4,90	**4,92**	90,2%	91,8%

ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	қиындықтар туындаған жоқ				
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,95		95,1%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,90		90,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,95	**4,95**	94,5%	94,8%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,95		95,1%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,73	**4,73**	75,6%	75,6%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,98	**4,98**	97,6%	97,6%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,91**		**91,5%**
	«Электрондық үкімет порталы»		**4,94**		**94,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**89,2%**

Респонденттердің кейбірі қызметті алу үшін қажет уақытқа аздаған наразылық білдірді — орташа баға 4,73 балл, қанағаттану деңгейі 75,6%. Пікірлерінде қызмет алушылар: *«Мерзімдер тым ұзақ, оларды кем дегенде екі есе қысқартқан жөн еді»*, — деп атап өтті

Қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлерінің қалғандарының бағалары ең жоғары көрсеткіштерге жақын болды: «Ақпарат және коммуникация» – 4,99 балл және 97,8%, «Қолжетімділік және қолайлылық» – 4,92 балл және 91,8%, «Рәсім» – 4,95 балл және 94,8%, «Нәтиже» – 4,98 балл және 97,6%.

Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығына берілген бағалар айтарлықтай жоғары болғанымен, қызмет алушылар пікірлерінде құжаттарды жүктеу жылдамдығының жеткіліксіз екенін атап өтті.

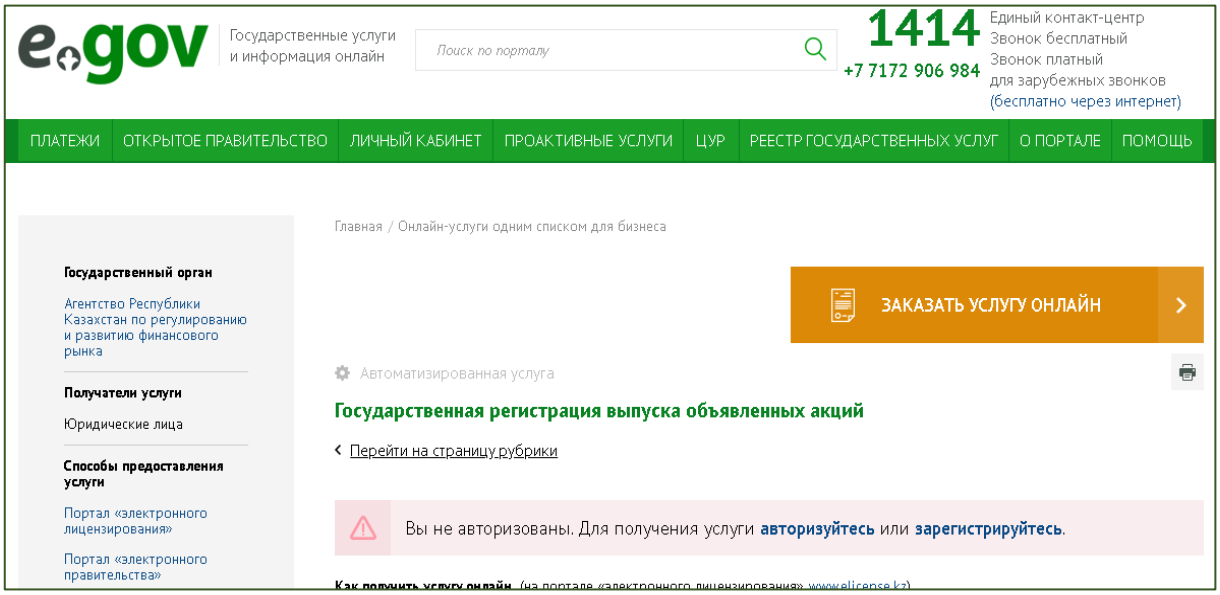
Қорытындылар мен ұсынымдар

Мониторинг «Жарияланған акцияларды мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызметін көрсету сапасына респонденттердің жоғары деңгейдегі қанағаттануын анықтады. Қызмет көрсету процесін оңтайландыру мақсатында келесілер ұсынылады:

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Қызмет көрсету бетіне аудит жүргізіп, сәйкессіздіктерді жою. Порталда қызметті алу тәсілі ретінде «электрондық үкімет» порталы мен «электрондық лицензиялау» порталы көрсетілген.

7-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/pass374_nb

Қазақстан Республикасының Нормативтік құқықтық актілердің эталондық бақылау банкіне электрондық форматтағы «Мемлекеттік қызмет көрсету қағидалары» сілтемесі бойынша өткен кезде, мемлекеттік қызметті көрсету тәсілі ретінде құнды қағаздардың орталық депозитарийінің веб-порталы көрсетілген.

8-сурет. ҚР НҚА бақылау банкінің қызмет көрсету қағидаларынан алынған скриншот

Приложение 1
к Правилам государственной
регистрации выпуска объявленных
акций, регистрации изменений и
(или) дополнений в проспект выпуска
акций, утверждения отчета об
итогах размещения акций
акционерного общества, отчета
об обмене размещенных акций
акционерного общества одного
вида на акции данного
акционерного общества другого
вида, аннулирования выпуска
объявленных акций

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Государственная регистрация выпуска объявленных акций»

Наименование государственной услуги		Государственная регистрация выпуска объявленных акций
Наименование подвидов государственной услуги		1) государственная регистрация выпуска объявленных акций; 2) внесение изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций.
1.	Наименование уполномоченного органа	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее - уполномоченный орган).
2.	Способы предоставления государственной услуги	По всем подвидам: веб-портал центрального депозитария ценных бумаг (далее - портал).

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/140829/rus/157

Құнды қағаздардың орталық депозитарийі веб-порталы «Әділет» сайтында да көрсетілген.

9-сурет. «Әділет» сайтындағы қызмет көрсету қағидаларының скриншоты.

Приложение 1 к Правилам
государственной регистрации
выпуска объявленных акций,
регистрации изменений
и (или) дополнений в проспект
выпуска акций, утверждения
отчета об итогах размещения
акций акционерного общества,
отчета об обмене размещенных
акций акционерного общества
одного вида на акции данного
акционерного общества другого
вида, аннулирования выпуска
объявленных акций

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги
"Государственная регистрация выпуска объявленных акций"

Наименование государственной услуги		Государственная регистрация выпуска объявленных акций
Наименование подвидов государственной услуги		1) государственная регистрация выпуска объявленных акций; 2) внесение изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций.
1.	Наименование уполномоченного органа	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее - уполномоченный орган).
2.	Способы предоставления государственной услуги	По всем подвидам: веб-портал центрального депозитария ценных бумаг (далее - портал).

Дереккөз: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020223

2. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру:

- **Файл өлшемін оңтайландыру:** жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде өлшемін оңтайландыруды енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетуге мүмкіндік береді.
- **Файлдың ең жоғары өлшемін арттыру:** көлемі үлкен құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) үшін жүктелетін файлдардың ең жоғары рұқсат етілген өлшемін қайта қарап, қажет болған жағдайда арттыру.
- **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** байланыс үзілісі болған жағдайда пайдаланушыға процесті қайта бастамай-ақ жүктеуді жалғастыруға мүмкіндік беретін функцияны іске асыру.

3.5. «Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін немесе исламдық сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1703003 «Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін немесе исламдық сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі (ҚНРДА).

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымын құруға рұқсат беру қағидалары мен шарттарын, сондай-ақ құжаттардың мазмұнына қойылатын талаптарды бекіту туралы; Қазақстан Республикасының резиденті емес сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының филиалын, сақтандыру брокері-резидент еместің филиалын ашуға рұқсат беру қағидаларын және бизнес-жоспар мазмұнына қойылатын талаптарды бекіту туралы; сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметі мен сақтандыру брокері қызметін лицензиялау қағидалары мен құжаттардың мазмұнына қойылатын талаптарды бекіту туралы; сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына берілген лицензияны ерікті түрде қайтару қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 12 ақпандағы №24 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 16 ақпанда №22217 болып тіркелген. *(Ескертпе: Қосымша 5 Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2022 жылғы 20 қазандағы №72 және 2023 жылғы 27 қарашадағы №85 қаулыларымен жаңа редакцияда қабылданған. Аталған қаулылар өздерінің алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін тиісінше алпыс және он күн өткен соң күшіне енеді.)*

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (толығымен автоматтандырылған), «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетіледі.

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері:

1. Лицензия беру кезінде:
   - Порталға жүгінген күннен бастап 30 (отыз) жұмыс күні ішінде;
   - Жаңадан құрылған сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымы немесе Қазақстан Республикасының резиденті емес сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының филиалы үшін — заңды тұлға мемлекеттік тіркеуден өткен күннен бастап 9 (тоғыз) жұмыс күні ішінде мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі қызмет алушыға жолданады.
2. Лицензияны қайта ресімдеу кезінде:
   - Порталға жүгінген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде;
   - Қызмет алушы бөліп шығару немесе бөлу түрінде қайта ұйымдастырылған жағдайда — порталға жүгінген күннен бастап 30 (отыз) жұмыс күні ішінде.
3. Лицензияның дубликатын беру кезінде – порталға жүгінген күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

Түрлері бойынша:

1. Жаңадан құрылған сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымына, Қазақстан Республикасының резиденті емес сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының филиалына сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыруға лицензия алу үшін; жазатайым оқиғалардан сақтандыру, ауру жағдайында сақтандыру, автомобиль, теміржол, әуе және су көліктерін сақтандыру, жүктің сақтандырылуы, мүлікті залалдан қорғау сақтандыруы (Қазақстан Республикасының «Сақтандыру қызметі туралы» Заңының 6-бабы 3-тармағының 3), 4), 5), 6), 6-1) және 7) тармақшаларында көзделген сыныптардан басқа); автомобиль, әуе және су көліктері иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін сақтандыру, сондай-ақ басқа да азаматтық-құқықтық жауапкершілікті сақтандыру (6-баптың 3-тармағының 9), 10), 11), 11-1) және 11-2) тармақшаларында көзделген сыныптардан басқа); заңды тұлғалардың несиелерін сақтандыру, ипотекалық сақтандыру, кепілдіктер мен кепілгерліктерді сақтандыру, қаржы ұйымдарының шығындарын сақтандыру (6-баптың 3-тармағының 13), 14), 18) және 16) тармақшаларында көзделген сыныптардан басқа); өзге де қаржылық залалдардан сақтандыру, титулдық сақтандыру, сот шығындарын сақтандыру, ғарыш объектілерін сақтандыру, ғарыш объектілерінің иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін сақтандыру, кәсіби жауапкершілікті сақтандыру; қосымша сақтандыру сыныптары бойынша лицензия алу үшін; «Жалпы сақтандыру» саласында қайта сақтандыру қызметін жүзеге асыруға лицензия алу үшін – Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес лицензия беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.
2. Лицензияны қайта ресімдеу үшін – қайта ресімделген лицензия беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.
3. Дубликат алу үшін – қолданыстағы лицензияның дубликатын беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

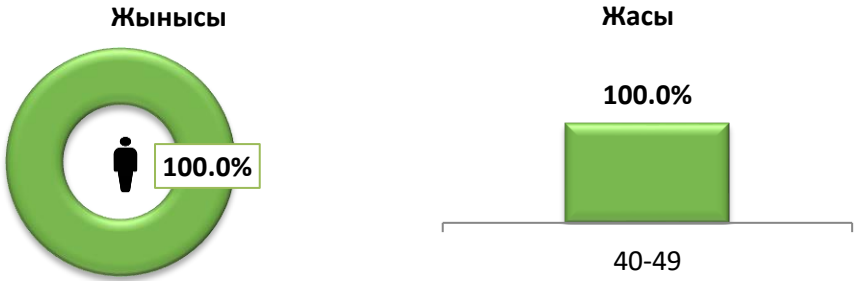
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Құны: сақтандыру қызметін жүзеге асыруға лицензия беру үшін – 500 АЕК, – «Жалпы сақтандыру» саласында қайта сақтандыру қызметін жүзеге асыруға лицензия беру үшін – 200 АЕК, лицензияны қайта ресімдеу және лицензияның дубликатын беру үшін – лицензия беруге алынатын алым мөлшерлемесінің 10%.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға бір қызмет алушы қатысты – 40–49 жастағы ер адам. Ол «Электрондық лицензиялау» порталына кіру және тіркеу үшін ЭЦҚ (электрондық цифрлық қолтаңбаны) пайдаланған.

27–28-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Респондент бұл мемлекеттік қызметті 100,0% толық қанағаттанушылықпен бағалады және оның көрсетілу сапасына 5,00 балл қойды. Барлық мақсатты критерийлер ең жоғары деңгейде бағаланған. Қызметті алу барысында респонденттің ешқандай шағымы болмағандықтан, ол «Кері байланыс» критерийін бағаламаған.

30-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысанда)

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн-қызметті алу үшін Порталда тіркелу ешқандай қиындық туғызған жоқ	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				

НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**5,00**		**100,0%**
	«Электрондық үкімет порталы»		**5,00**		**100,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

«Электрондық лицензиялау» порталында және уәкілетті мемлекеттік органда қызмет алу сапасы 5,00 баллмен (100,0%) бағаланған.

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Жалпы сақтандыру» саласы бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін немесе исламдық сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асыру құқығына лицензия беру» мемлекеттік қызметі респондент тарапынан ең жоғары деңгейде бағаланған. Қызметті алу барысында ол ешқандай қиындықтарға тап болмаған.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Басқа ақпараттық жүйелермен интеграцияны ескере отырып, мемлекеттік қызметті проактивті форматқа ауыстырудың техникалық мүмкіндігін талдау. Проактивті форматқа ауыстыру мүмкіндігі болған жағдайда проактивті форматта мемлекеттік қызмет көрсету алгоритмін нақтылау.

3.6. Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 3103001 Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:: «Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 6 сәуірдегі №24 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 7 сәуірде №20335 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: қызмет көрсетуші арқылы жүзеге асырылады. Өтініш қағаз түрінде немесе электрондық нұсқада info@statdata.kz электрондық поштасына жолданады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 9 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

Статистикалық ақпаратты қағаз түрінде ұсыну немесе қызмет алушының электрондық мекенжайына оның электрондық көшірмесін жолдау немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы хабарлама.

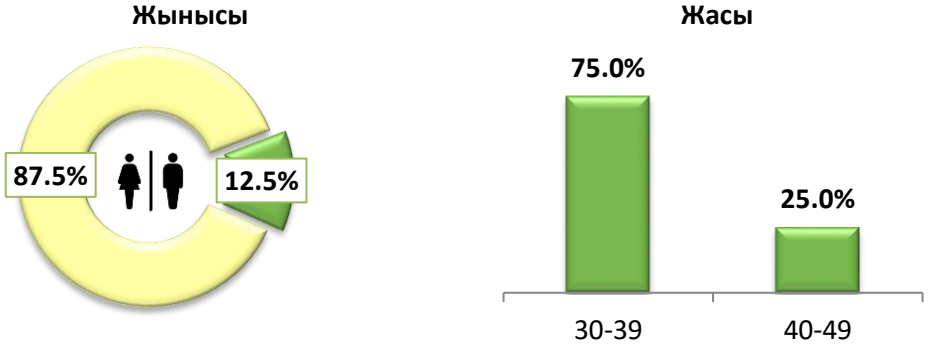
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: Мемлекеттік қызмет ақылы негізде көрсетіледі және бағалары Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі Ұлттық статистика бюросының 2024 жылғы 29 тамыздағы №1 бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік статистика саласында мемлекеттік монополия субъектісі өндіретін және (немесе) өткізетін тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) бағаларын бекіту туралы» бұйрығына сәйкес айқындалады. Төлем тәсілі: қолма-қол ақшасыз есеп айырысу. Төлем қызмет алушыға ұсынылған төлем шотының нөмірі мен күні көрсетілген төлем тапсырмасы арқылы екінші деңгейлі банктер арқылы жүзеге асырылады.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 8 респондент қатысты, олардың ішінде 7 әйел (87,5%) және 1 ер адам (12,5%) болды. Жас санаттары бойынша: 30–39 жас аралығында – 75,0%, 40–49 жас аралығында – 25,0%. Қызметті заңды және жеке тұлғалар тең мөлшерде (әрқайсысы – 4 респонденттен) алған. Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің Ұлттық статистика бюросының «Ақпараттық-есептеу орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жүгініп, қызметті қағаз түрінде алған.

29–30-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің Ұлттық статистика бюросына қарасты «Ақпараттық-есептеу орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны арқылы көрсетілетіндіктен, барлық бағалар уәкілетті орган – Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі қызметіне қатысты. Қызмет көрсету сапасының орташа балы – 4,96 балл, толық қанағаттану деңгейі – 96,4%.

31-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты табу мен үшін оңай болды.	4,88	**4,94**	87,5%	93,8%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	4,88		87,5%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді.	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген.	5,00	**4,94**	100,0%	93,8%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,88		87,5%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады.	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,88	**4,81**	87,5%	87,5%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,75		87,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,96**		**96,4%**

Барлық бағаланған критерийлер бойынша жоғары бағалар алынған, ең жоғары балл «Қызметкерлер» (5,00 балл / 100,0% қанағаттанушылық), сондай-ақ «Рәсім», «Шығындар» және «Нәтиже» критерийлеріне берілді.

Респонденттерде белгілі бір қиындықтар қызмет көрсету тәртібі / қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты іздеу және ғимарат ішінде бағдарлану мен қажетті қызметкерлерді табу кезінде туындаған, осыған байланысты аталған ішкі критерийлер 4,88 баллмен бағаланған, ал жалпы «Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,94 балл (93,8% қанағаттанушылық) деңгейінде бағаланған.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі де 4,94 балл (93,8%) алды. Бірнеше респондент жұмыс кестесі мен күту аймағының жеткілікті қолайлы еместігін атап өтті (4,88 балл).

Ең төмен баға «Қызмет көрсету мерзімі» критерийіне берілді (4,81 балл): қызмет алушылардың көбі күту уақытының ұзақтығына (4,75 балл) наразылық білдірген, сондай-ақ кейбірі қызметті алу мерзімінің өздері үшін қолайсыз екенін атап өткен (4,88 балл). Респонденттердің өздері жалпы мерзімдерді жоғары бағалағанымен, қызмет көрсету іс жүзінде мерзімдік бұзушылықпен орындалған. Қағидаларға сәйкес, қызмет көрсету мерзімі – 9 жұмыс күні, алайда барлық қызмет алушылар қажетті құжаттар мен өтінішті тапсырғаннан кейін нәтижені 15–19 күннен соң алғандарын хабарлады.

Қызмет көрсету сапасын неғұрлым егжей-тегжейлі зерделеу мақсатында қосымша зерттеу әдісі – тереңдетілген сұхбат пайдаланылды.

Тереңдетілген сұхбат

Өткізілген сұхбат нәтижелері жалпы алғанда жаппай сауалнама барысында анықталған қызмет көрсету сапасының жоғары деңгейін растады.

Қиындықтар ретінде сұхбатқа қатысушы уәкілетті мемлекеттік органның (Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің Ұлттық статистика бюросына қарасты «Ақпараттық-есептеу орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының) қызметкерлері қызмет алу процесі туралы толық ақпарат беруде және өтініш нысанының үлгісін ұсынуда қиналғанын атап өтті.

Жалпы алғанда, қажетті құжаттарды жинау және өтінішті беру кезінде респонденттің айтарлықтай қиындықтары болмаған. Респондент ұсынған жалғыз ұсыныс – қызмет көрсету мерзімін оңтайландыру қажеттілігіне қатысты болды.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, респонденттердің басым бөлігі қызмет көрсету сапасына жоғары деңгейдегі қанағаттанушылығын білдірді. Жекелеген жағдайларда қызмет алу алгоритмі мен мерзімдері туралы ақпаратты іздеуде қиындықтар байқалды.

Қызмет көрсету процесін одан әрі оңтайландыру мақсатында уәкілетті мемлекеттік органға келесі ұсынымдарды іске асыру ұсынылады

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсынымдар:

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Қызметті алу тәсілдері туралы ақпаратты нақтылау жұмыстарын жүргізу. Порталдағы қызмет көрсету бетінде қызмет мемлекеттік органда қағаз түрінде көрсетіледі деп көрсетілген. Алайда, қосымша берілген «Мемлекеттік қызметтің инфографикасы» нұсқаулығында және ҚР НҚА эталондық бақылау банкінде орналастырылған мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларында қызмет қызмет көрсетуші арқылы info@statdata.kz электрондық поштасына өтініш жіберу жолымен көрсетілетіні жазылған. Бұл өз кезегінде қызметті электрондық түрде алу мүмкіндігі бар екенін дәлелдейді.

10-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/articles/infografika

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету форматын өзгерту және өтініш беру процесін толық цифрлық / электрондық форматқа көшіру мүмкіндігін қарастыру. Бұл ретте қызметті «Электрондық үкімет» порталы немесе EgovMobile мобильдік қосымшасы арқылы алу тәсілі енгізілуі тиіс, ал Ұлттық статистика бюросының Ақпараттық-есептеу орталығының электрондық поштасына өтініштің электрондық көшірмесін жіберу тәжірибесі қолданылмауы қажет. Мұндай форматты енгізу қызмет алушыларға: қызмет көрсету мәртебесін бақылауға, алынған деректерді Порталдың «жеке кабинетінде» сақтауға, қызмет көрсету мерзімдерін қысқартуға, автоматтандырылған өтініш нысанын пайдалануға мүмкіндік береді, мұнда қызмет алушы өзіне қажетті тармақтарды таңдай алады, ал қазіргі қағидаларда көзделген өтініш үлгісін қолмен толтырудың қажеті болмайды (бұл, өз кезегінде, құжаттарды рәсімдеу кезіндегі қателіктерді және қызмет көрсетуден бас тарту жағдайларын азайтады).
2. Қызмет көрсету нәтижесін жедел алу мақсатында ақылы форматты енгізу мүмкіндігін қарастыру. Бұл тәсіл қызмет көрсету мерзімін қысқартуға және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне икемділікті арттыруға мүмкіндік береді.
3. «Электрондық үкіметтің» веб-порталында электрондық форматта «Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну» көрсетілетін қызмет жобасының «ТО ВЕ» бизнес-процесін келісу туралы ЖИЦДМ КММ-не хат жолдау.
4. «Электрондық үкімет» веб-порталында (бұдан әрі – ЭҮП) электрондық форматта қызметті модификациялау жөніндегі жұмыстарды енгізу мәселесін пысықтау.
5. ЭҮП-тен «өтінімдерді қабылдау/беру» сервисін іске асыру бойынша жұмыстарды қосу мәселесін пысықтау.
6. ЭҮП-тен «өтінімдерді қабылдау/беру» сервисін іске асыру.
7. ЭҮП-да электрондық форматта қызметті өзгерту.
8. Қызмет көрсетудің электрондық форматына сәйкес келтіру үшін Мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі ережеге өзгерістер енгізу.
9. Мемлекеттік қызметті өзгерту туралы баспасөз релизін жариялау.
10. ҚР СЖРА ҰСБ және «АЕО» РМК қызметкерлерін «өтінімдерді қабылдау/беру» сервисі бойынша оқыту.

3.7. Мемлекеттік аудитор сертификатын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01603003 Мемлекеттік аудитор сертификатын беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Жоғары аудиторлық палатасы.

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

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы, ал дубликат беру кезінде — қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 6 (алты) ай ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Мемлекеттік аудитор сертификатын беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

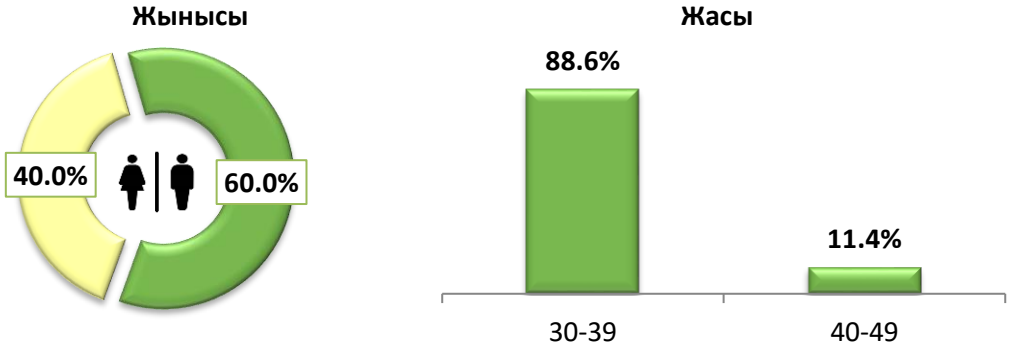
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

«Мемлекеттік аудит сертификатын беру» қызметінің сапасын Қазақстан Республикасының 35 жеке тұлғасы бағалады. Қызмет алушылардың басым бөлігі — 30–39 жастағылар (88,6%), ал 40–49 жас аралығындағы тұлғалардың үлесі – 11,4%.

31–32-суреттер. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық респонденттер қызметті «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының қызметкерлері арқылы алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Мемлекеттік аудитор сертификатын беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасын бағалаудың орташа балы – 4,94 балл, толық қанағаттанушылық көрсеткіші – 93,9%.

32-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты табу мен үшін оңай болды.	4,74	**4,91**	74,3%	90,7%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	4,91		91,4%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	4,97		97,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	4,91	**4,91**	90,9%	91,2%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,91		91,4%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	4,94	**4,94**	94,3%	94,3%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,97	**4,99**	97,1%	98,6%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,94	**4,89**	94,3%	88,6%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,83		82,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	ОРТАША БАЛЛ		**4,94**		**93,9%**

Қанағаттанушылықтың ең жоғары мүмкін көрсеткіштері (5,00 балл және 100,0% респонденттің бағасы) жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігіне, нәтижелерді беру рәсімінің қолайлылығына және қызметтің өз нәтижесіне қатысты тіркелді.

4,9 баллдан жоғары және 90%-дан астам қанағаттанушылық деңгейіне ие болған критерийлер: «Ғимарат ішінде бағдарлану мен үшін оңай болды» – 4,91 балл және 91,4%, «Толтырылатын нысандар мен бланкілер түсінікті болды» – 4,97 балл және 97,0%, «Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан…», «Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы» – тиісінше 4,91 балл және 90,9%, 91,4%, «Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарланған» – 4,94 балл және 94,3%, «Қажетті құжаттарды жинау процесі қиындық туғызған жоқ» – 4,97 балл және 97,1%, «Қызмет нәтижелерін алу мерзімі» және «Қызмет көрсету орнында күту уақыты» қолайлы деп бағаланған (тиісінше 4,94 балл және 97,1%, 4,83 балл және 82,9%).

Қызмет көрсету сапасын неғұрлым егжей-тегжейлі талдау үшін тереңдетілген сұхбат әдісі пайдаланылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы мемлекеттік қызметті алу барысында мәселелер құжаттарды жинау кезеңінде туындауы мүмкін деп болжаған, алайда өзі жеке қиындықтарға тап болмаған.

Негізгі мәселе ретінде респондент тестілеудің электрондық форматта өткізілу қажеттілігін атап өтті: «Емтихан компьютер арқылы тапсырылады, менің ойымша, бұл үлкен мәселе. Мен компьютерді жақсы меңгермегенмін, сондықтан тестілеу процесінің осындай форматта өтуі мен үшін қиын болды. Компьютермен жұмыс істеуді білмейтін азаматтар үшін қосымша техникалық көмек қарастырылуы қажет деп есептеймін».

Сондай-ақ сұхбат қатысушысы қызмет нәтижесін күту мерзіміне қанағаттанбағанын айтты, ол рет бойынша 6 (алты) айды құрайды: *«Мұндай ұзақ мерзімнің себебін түсінбеймін, менің ойымша, бұл бір аптадан аспауы тиіс».*

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар ретінде респондент қызмет нәтижесін күту мерзімін қайта қарау және компьютерді қолдану дағдылары жоқ азаматтарға сұрау бойынша техникалық көмек көрсету қажеттігін атап өтті.

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Мемлекеттік аудитор сертификатын беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасына қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі жоғары. Тереңдетілген сұхбат нәтижелері негізінде төмендегі ұсынымдарды беруге болады:

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін анықтау үшін ішкі регламенттерге талдау жүргізу. Қызмет сапасына зиян келтірместен мерзімді қысқарту мүмкіндігі қарастырылуы тиіс. Егер мерзімді қысқарту мүмкін болмаса, қызмет алушыларға оның ұзақтығының себебі туралы толық негіздеме ұсынылуы қажет.
2. Тестілеу өткізу пункттерінде қосымша техникалық қолдау ұйымдастыру мүмкіндігін қарастыру. Бұл ұсынымды іске асырудың ықтимал нұсқалары:

- Тестілеу барысында көмек көрсететін арнайы қызметкерді (кеңесшіні) бөлу;
- Тестілеу орнында қолжетімді баспа немесе бейне форматтағы егжей-тегжейлі нұсқаулық әзірлеу;
- Тестілеу басталар алдында қажет ететін тұлғалар үшін қысқаша оқыту сессияларын ұйымдастыру.

3.8. Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2201001 Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)

Жауапты мемлекеттік орган: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы №301 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 6 қазанда №21366 болып тіркелген (бұйрық 2023 жылғы 1 тамыздағы №287 бұйрыққа сәйкес 16-қосымшамен толықтырылған).

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған), қағаз түрінде (egov.kz порталындағы 2025 жылғы 16 тамыздағы Мемлекеттік қызметтер тізілімінде көрсетілмеген, алайда Бірыңғай байланыс орталығына қоңырау шалу және ХҚКО-ға бару нәтижесінде қызметті қағаз түрінде де алуға болатыны анықталды).

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 4 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жер учаскесі туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету) туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

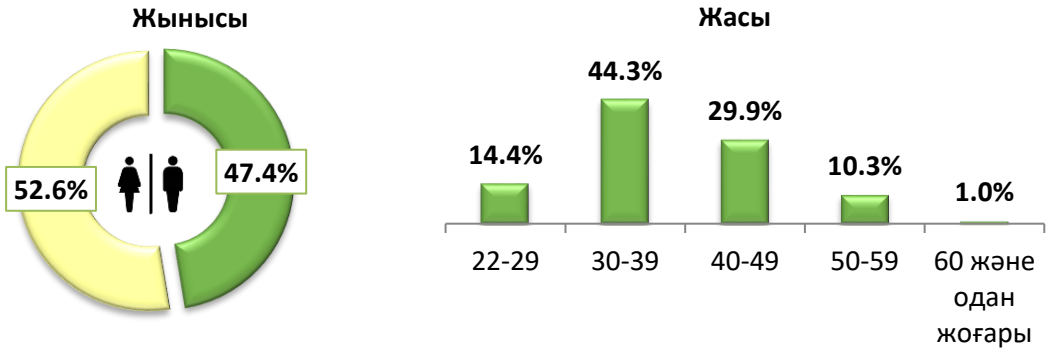
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін**.**

Әлеуметтік-демографиялық блок

Жаппай сауалнамаға 97 қызмет алушы қатысты, олардың 52,6% - әйелдер, 47,4% - ерлер. Қызметті көбінесе 30–39 жас (44,3%) және 40–49 жас (29,9%) аралығындағы респонденттер алған.

33–34-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысушылардың көпшілігі қызметті қағаз түрінде (97,9%) алған, *алайда Мемлекеттік қызметтер тізіліміне сәйкес, қызмет тек электрондық форматта көрсетіледі*. Қызмет алушылардың басым бөлігі – жеке тұлғалар (85,6%), ал заңды тұлғалардың үлесі – 14,4%. Барлық респонденттер Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады.

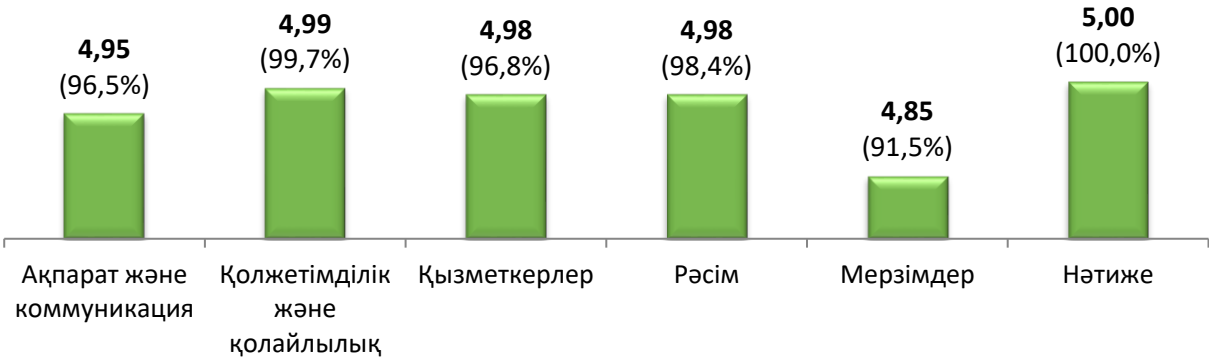
Қызметті электрондық түрде алғандар арасында 50,0% – «Электрондық үкімет» порталын, ал қалған 50,0% – ХҚКО-ның өз-өзіне қызмет көрсету

аймағын пайдаланған. Қағаз форматындағы қызметті барлық респонденттер мемлекеттік органда немесе мекемеде алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі бойынша орташа балл – 4,96, толық қанағаттанушылық көрсеткіші – 97,4%.

35-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (қағаз және электрондық форматта, орташа балл мен проценттік арақатынаста)



Қағаз форматында қызмет алу сапасының бағасы – 4,92 балл,толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 94,8%.

33-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты табу мен үшін оңай болды.	4,80	**4,90**	89,2%	92,9%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	4,86		87,8%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	4,97		96,8%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	4,98		97,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	5,00	**4,99**	100,0%	99,5%

	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,98		98,9%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	4,98	**4,98**	96,8%	96,8%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,97	**4,96**	97,8%	96,8%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	4,96		95,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,70	**4,70**	82,8%	82,9%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,70		83,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,92**		**94,8%**

Қызметті қағаз түрінде алған респонденттер ең жоғары бағаны қызмет нәтижесіне (5,00 балл, 100,0%) берді.

Барынша жоғары мәндерге ие болған өзге критерийлер: «Қолжетімділік және қолайлылық» – 4,99 балл және 99,5% толық қанағаттанғандар, «Қызметкерлер» – 4,98 балл және 96,8%, «Рәсім» – 4,96 балл және 96,8%. Барлық ішкі критерийлер шамамен бірдей бағаланған – бағалар 4,96-дан 5,00 баллға дейін, қанағаттанушылық деңгейі 96,8%-тен 100,0%-ке дейін өзгерген.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша қанағаттанушылық деңгейі – 4,90 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 92,9%. Респонденттер нысандар мен бланкілердің түсініктілігін және олардың екі тілде қолжетімді болуын (4,98 және 4,97 балл) жоғары бағалады. Сәл төмен бағалар ғимарат ішінде бағдарланудың жеңілдігі (4,86 балл) және қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратты іздеу қарапайымдылығы (4,80 балл) критерийлеріне берілді.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері 4,70 баллмен бағаланып, толық қанағаттанушылық деңгейі 82,9% құрады. Айта кету керек, респонденттердің басым көпшілігі қызметті 1-4 күн ішінде, яғни қолданыстағы регламентте белгіленген 4 жұмыс күндік мерзімде алған.

«Шығындар» және «Кері байланыс» критерийлері бағаланған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетіледі және оны алу барысында азаматтардың шағым жасау қажеттілігі туындамаған.

Осылайша, қағаз форматындағы қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылықтың орташа бағасы – 4,92 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 94,8%.

34-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысан)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100%	100%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**5,00**	100%	100%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	5,00		100%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	5,00		100%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100%	100%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100%	100%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				

НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		**5,00**		**100,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**5,00**		**100,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

Қызметті электрондық форматта алған респонденттердің барлығы барлық критерийлерді 5,00 баллмен (толық қанағаттанғандардың үлесі – 100,0%) бағалады: «ақпарат және коммуникация», «қолжетімділік және қолайлылық», «рәсім», «мерзім», «нәтиже». «шығындар», «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері респонденттер тарапынан бағаланған жоқ.

Осылайша, «Электрондық үкімет» порталы мен уәкілетті мемлекеттік органдардың қызметі 5,00 баллмен бағаланды, толық қанағаттанғандардың үлесі – 100,0%. Сәйкесінше, қызметті электрондық форматта алу бойынша орташа балл да ең жоғары деңгейде болды.

Қызмет көрсету сапасын жан-жақты зерттеу мақсатында «тереңдетілген сұхбат» және «жасырын сатып алушы» әдістері пайдаланылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы – ХҚКО қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қатысты екі жүйелі мәселені атап өтті.

Бірінші мәселе - деректер сапасы мен әртүрлі дерекқорлардың интеграциясына байланысты. Оның айтуынша, өтініштерді қабылдау үшін пайдаланылатын ХҚКО-ның Ақпараттық-интеграциялық жүйесінің (ХҚКО ЫАЖ) дерекқоры негізгі дереккөзі – Мемлекеттік жер кадастрының деректерімен толық синхрондалмаған немесе уақтылы жаңартылмайды. Соның нәтижесінде іздеу кезінде қиындықтар туындайды: *«Кейде жер учаскелерінің мекенжайлары ХҚКО ЫАЖ базасында табылмайды. Бұған қоса, кадастр деректерінің өзінде де мекенжайлар туралы қателер немесе ескірген ақпарат кездеседі. Соның салдарынан жүйе учаскені нақты мекенжаймен «байланыстыра» алмайды».*

Екінші мәселе - «Электрондық үкімет» порталындағы рәсімнің толық немесе дұрыс цифрландырылмауы. «Портал арқылы өтініш берген кезде мемлекеттік орган қағаз түріндегі өтінішті талап етеді, алайда порталдың өзінде мұндай өріс мүлде жоқ. Порталда бұл қызмет бөлек құжат тіркеуді қажет етпейтіндей етіп іске асырылған. Алайда мемлекеттік орган құжаттар топтамасына сканерленген өтінішті жеке тіркеуді міндеттейді. Порталда өтінішті тіркеуге арналған өріс болмағандықтан, бұл талапты орындау мүмкін емес. Соның нәтижесінде берілген өтінім қабылданбай қалуы мүмкін».

Қызмет көрсету рәсіміндегі кемшіліктерді жою мақсатында респондент келесі ұсынымдарды ұсынды:

1. Аймақ бойынша барлық жер учаскелерінің мекенжайларын ХҚКО-ның Ықпалдастырылған ақпараттық жүйесіне (ХҚКО ЫАЖ) енгізу мүмкіндігін қарастыру.
2. Қызмет көрсетуді толығымен онлайн форматқа көшіру, яғни бұл қызметті ХҚКО ЫАЖ арқылы көрсету тәжірибесін алып тастау.
3. Қызмет көрсету нәтижесін SMS-хабарлама арқылы ұсыну.

Жасырын сатып алушы

«Жасырын сатып алу» әдісі нәтижелері бойынша «Электрондық үкімет» порталында орналастырылған қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратта сәйкессіздіктер анықталды. Қызмет көрсету қағидаларына сәйкес, қызмет электрондық форматта (egov.kz веб-порталы арқылы) көрсетілуі тиіс. Алайда сұхбат алушы былай деп атап өтті: *«Қызмет атауын Egov порталында іздеген кезде нәтиже шықпады, ал браузердегі іздеу жүйесі маған «Жер кадастры деректерін түзету» қызметіне сілтемені ұсынды. Атауы өзгертілген шығар деп ойлап, сол сілтеме арқылы өттім, онда қызмет 1 қыркүйектен бастап қолжетімді болады деп жазылған еді».*

Ақпаратты нақтылау мақсатында жасырын сатып алушы 1414 байланыс орталығына жүгінді. Онда оған егжей-тегжейлі түсіндірме берілді: қажетті қызмет порталдың басқа бөлімінде орналасқан. Жалпы алғанда, сұхбат алушы 1414 байланыс орталығы операторының жұмысын жоғары деңгейде деп бағалады — қызметкердің сыпайылығын, жауаптарының қарапайым әрі түсінікті болуын және қызмет көрсету қағидаларына сілтеме жасай отырып дәйекті түсіндіруін атап өтті. Дегенмен, жауап алу уақытының ұзақтығы наразылық тудырған: *«Виртуалды көмекші мені тірі операторға ауыстырды, күту уақыты шамамен 10 минут болды, ал жауаптың өзі 1–2 минут қана созылды».*

Жаппай сауалнама нәтижелеріне сәйкес, қызмет алушылардың басым бөлігі қызметті қағаз түрінде алған (бұл формат «Электрондық үкімет» порталында көрсетілмегенімен). Осыған байланысты зерттеу тобы қызмет көрсету сапасын бағалау үшін «жасырын сатып алушы» әдісін ХҚКО арқылы жүргізу туралы шешім қабылдады. Зерттеу Өскемен қаласында өткізілді.

Бағалау парағының критерийлеріне сәйкес, қызмет көрсетуші ғимаратының инфрақұрылымдық қамтамасыз етілуі жоғары бағаланған: мүгедектігі бар адамдарға арналған кедергісіз кіру мүмкіндігі бар, автотұрақ орындары қарастырылған (дегенмен, тұрақ тек ХҚКО-ға арналмаған, көршілес ұйымдармен ортақ пайдалануда). Қызмет алушыларды қабылдау сапалы ұйымдастырылған – ресепшн бар, электрондық кезек жүйесі, залда кеңесшілер жұмыс істейді. Күту аймағы жайлы: отыратын орындар жеткілікті, қызмет көрсету терезелері саны жеткілікті, ғимарат таза. Сонымен қатар өзін-өзі қызмет көрсету аймағында онлайн қызмет алу мүмкіндігі бар, қызметкерлердің сыртқы келбеті ұқыпты, ақпараттық стендтер орнатылған, өрт қауіпсіздігі қамтамасыз етілген.

Алайда, ресепшндегі кеңесшінің жұмысы орта деңгейде деп бағаланған: «Мен қызметті қағаз түрінде алуға бола ма деп сұрадым, себебі Egov-та тек онлайн деп жазылған. Қызметкер қысқаша ғана «иә, құжаттарыңызды әкеліңіз, осында алуға болады» деп жауап берді. Бірақ қажетті құжаттардың тізімі мен қосымша түсіндірмелерді бермеді».

Осылайша, қызмет алу кезіндегі негізгі мәселелер мыналармен байланысты: қызмет көрсету қағидаларында қағаз форматындағы нұсқаудың болмауы, «Электрондық үкімет» порталындағы ақпараттың шынайылыққа сәйкес келмеуі, ХҚКО консультанттарының тұтынушыға бағдарлану деңгейінің жеткіліксіздігі. Сонымен қатар, 1414 байланыс орталығының операторлары, керісінше, жоғары деңгейде кеңес берген.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, азаматтардың «Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» мемлекеттік қызметін алу қанағаттанушылық деңгейі

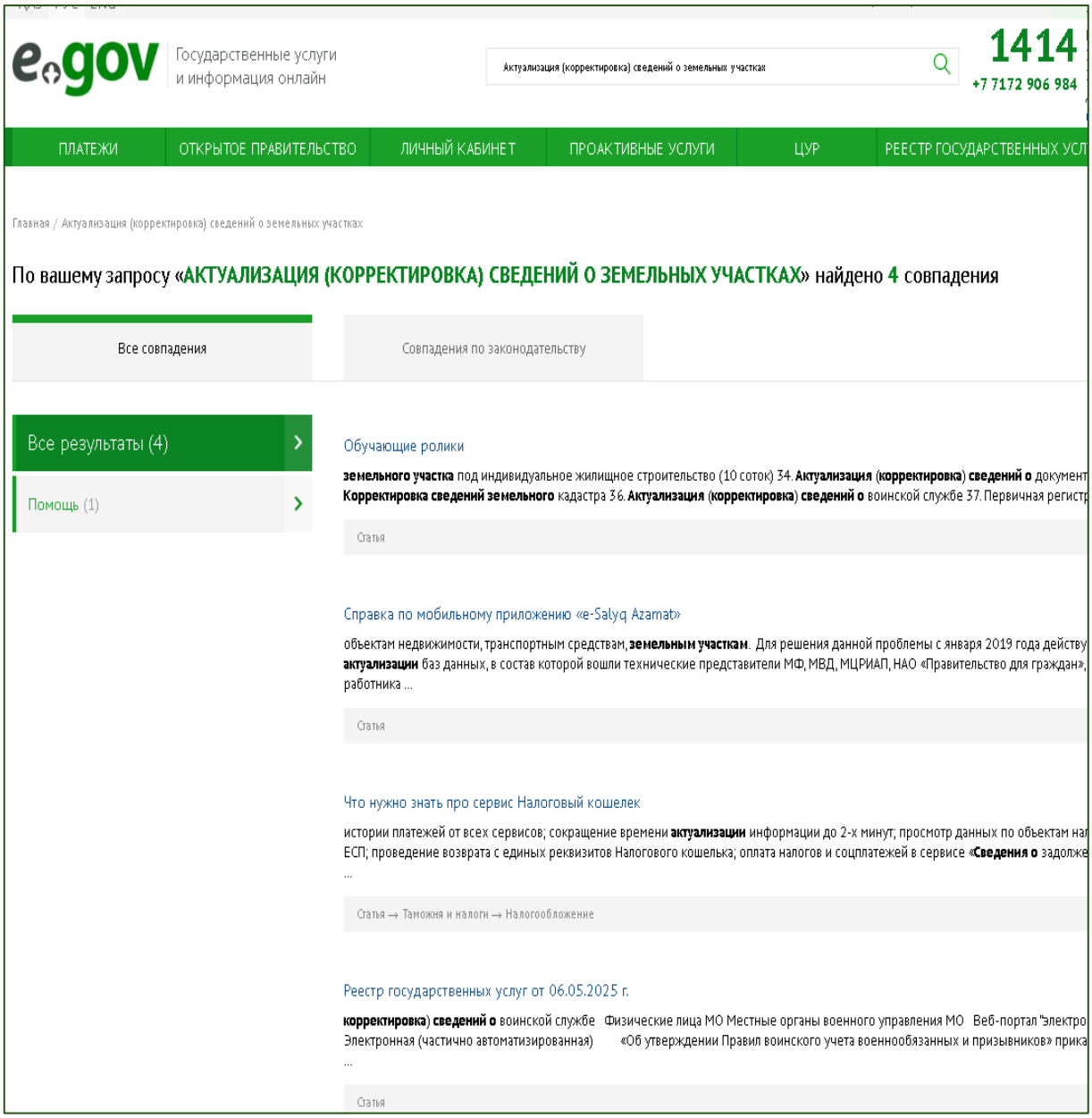
жоғары болып табылады: орташа көрсеткіш – 4,96 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 97,4%. Қызметті алу форматына қарамастан, барлық критерийлер мен ішкі критерийлер жоғары деңгейде бағаланған.

Алайда атап өту қажет, egov.kz платформасының іздеу жолағына «Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» атауын енгізген кезде, қызмет іздеу нәтижесінде шықпайды. Сонымен қатар, «Электрондық үкімет» порталындағы Мемлекеттік қызметтер тізілімінде (2025 жылғы 16 тамыздағы нұсқасы) бұл қызмет «белсенді емес» күйде тұр — яғни қызмет атауына басу және оны алу үшін Портал бетіне өту мүмкін емес. Бұдан бөлек, ХҚКО қызметкерінің айтуынша, бұл қызмет «Жылжымайтын мүлік» бөлімінің «Тұрғын үй қатынастары» қосалқы бөлімінде орналасқан және «Жылжымайтын мүлік деректер базасындағы түзету» деп аталады (толық атауы – «Бірыңғай мемлекеттік жылжымайтын мүлік кадастрының ақпараттық жүйесіндегі жылжымайтын мүлік объектілері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)»). Айта кету керек, «Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» мемлекеттік қызметі **атауын** «Бірыңғай мемлекеттік жылжымайтын мүлік кадастрының ақпараттық жүйесіндегі жылжымайтын мүлік объектілері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» деп **өзгерткен жоқ**, алайда аталған қызметтің құрамына кіреді – жер учаскелері бойынша мәліметтерді алу үшін «жылжымайтын мүлік түрі – жер учаскесі» параметрін таңдау және Порталда берілген алгоритм бойынша әрекет ету қажет.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Мемлекеттік қызметтің қолжетімділігін және оны алу ыңғайлылығын арттыру мақсатында, «Электрондық үкімет» порталының іздеу нәтижелерінде аталған қызметке сілтеменің дұрыс көрсетілуін қамтамасыз ету. Зерттеу жүргізу сәтінде іздеу нәтижелерінде бұл қызметке сілтеме болмаған.

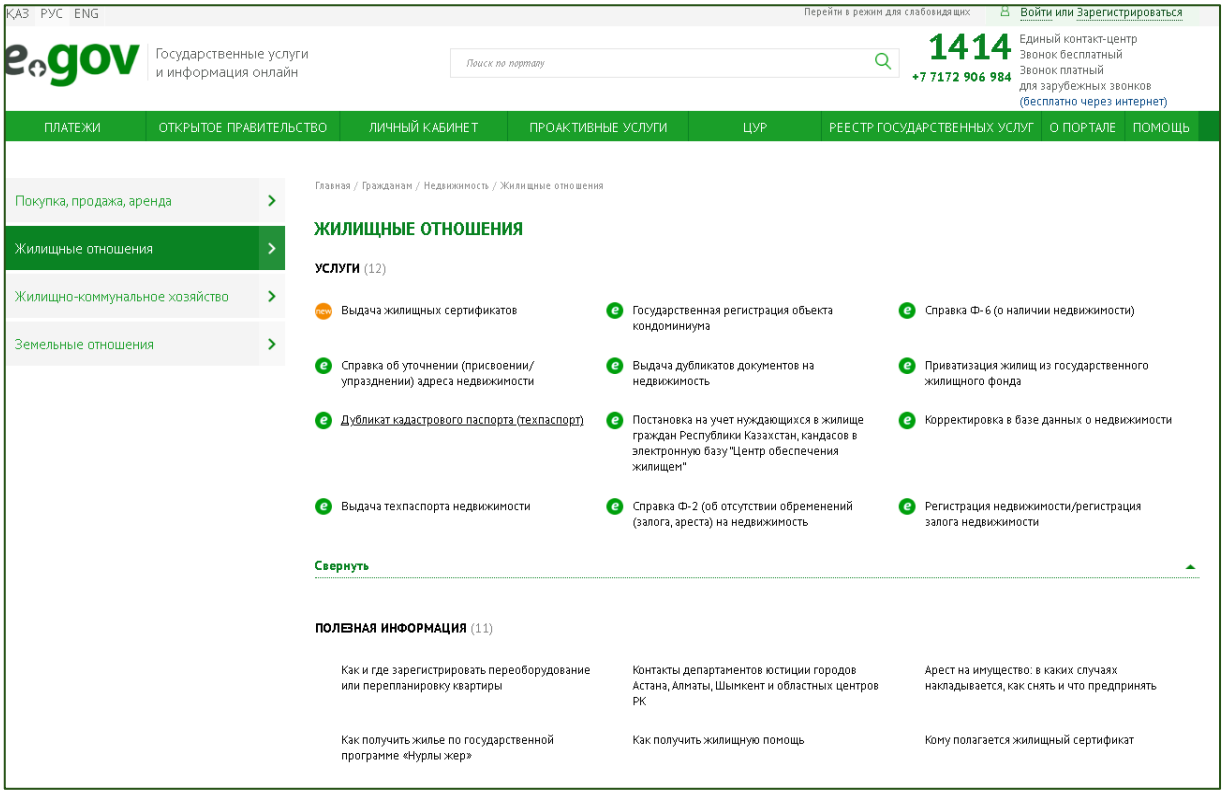
11-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз:https://egov.kz/cms/ru/search?query=Актуализация+%28корректировка%29+сведений+о+земельных+участках&mobile=no

ХҚКО қызметкерімен әңгімелесу және 1414 Бірыңғай байланыс орталығына қоңырау шалу нәтижесінде «Электрондық үкімет» порталында аталған қызметті іздеу тәртібі туралы ақпарат алынды. Бұл үшін келесі әрекеттерді орындау қажет: «Жылжымайтын мүлік» бөліміне кіріп, «Тұрғын үй қатынастары» қосалқы бөлімін таңдап, содан кейін «Жылжымайтын мүлік деректер базасындағы түзету» қызметін таңдау қажет.

12-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты

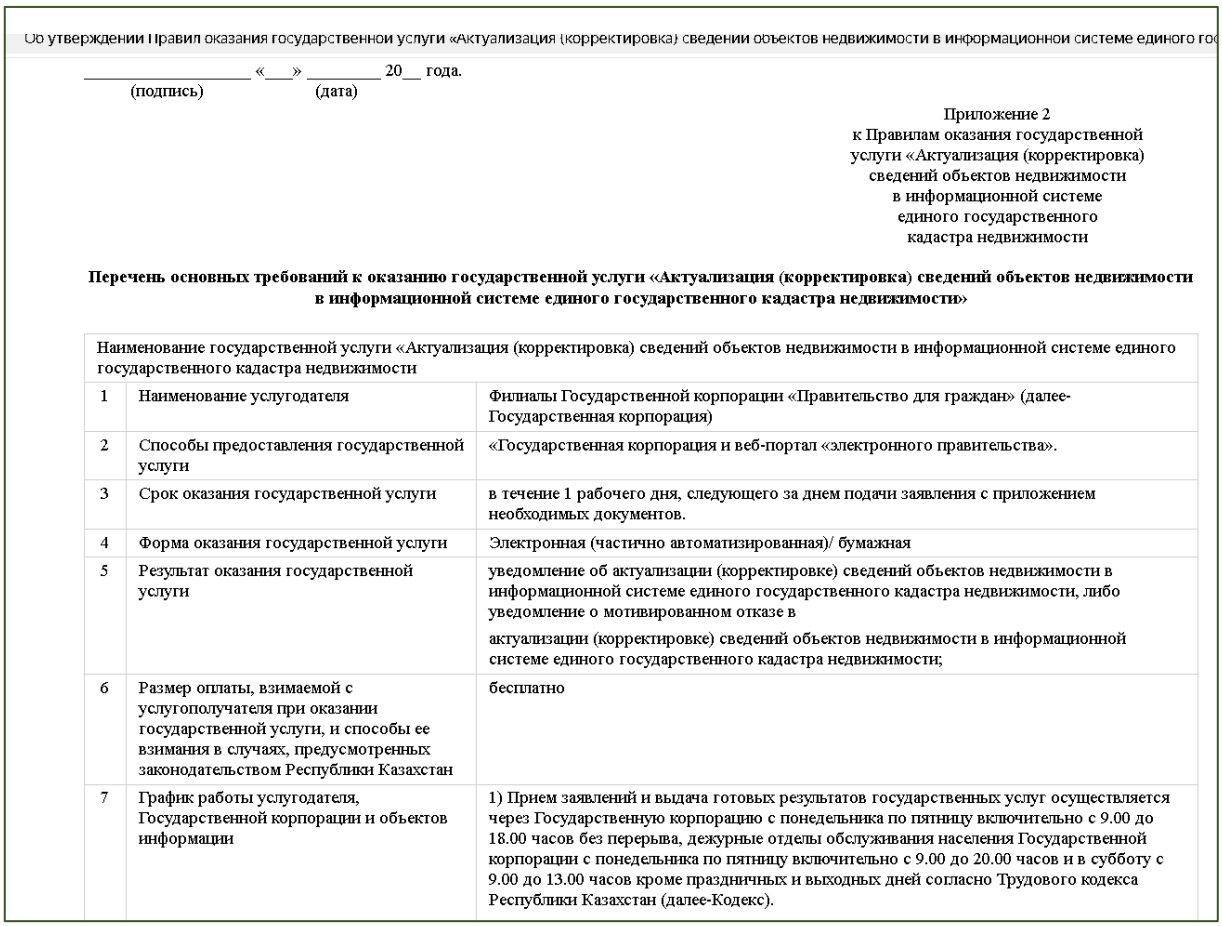


Дереккөз: *https://egov.kz/cms/ru/categories/housing_relations*

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. «Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» мемлекеттік қызметі іс жүзінде «Бірыңғай мемлекеттік жылжымайтын мүлік кадастрының ақпараттық жүйесіндегі жылжымайтын мүлік объектілері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» қызметінің бөлігі болып табылатындықтан, ҚР НҚА эталондық бақылау банкінде электрондық форматта орналастырылған мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына тиісті өзгерістер енгізу, сондай-ақ оның «Электрондық үкімет» порталындағы орналасуы туралы деректерді өзектендіру қажет.

13-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен алынған қызмет көрсету қағидаларының скриншоты



Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Актуализация (корректировка) сведении объектов недвижимости в информационной системе единого го

_____ «___» _____ 20__ года.
(подпись) (дата)

Приложение 2
к Правилам оказания государственной
услуги «Актуализация (корректировка)
сведений объектов недвижимости
в информационной системе
единого государственного
кадастра недвижимости

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости»

Наименование государственной услуги «Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости		
1	Наименование услугодателя	Филиалы Государственной корпорации «Правительство для граждан» (далее-Государственная корпорация)
2	Способы предоставления государственной услуги	«Государственная корпорация и веб-портал «электронного правительства».
3	Срок оказания государственной услуги	в течение 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления с приложением необходимых документов.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная)/ бумажная
5	Результат оказания государственной услуги	уведомление об актуализации (корректировке) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости, либо уведомление о мотивированном отказе в актуализации (корректировке) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости;
6	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	бесплатно
7	График работы услугодателя, Государственной корпорации и объектов информации	1) Прием заявлений и выдача готовых результатов государственных услуг осуществляется через Государственную корпорацию с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 часов без перерыва, дежурные отделы обслуживания населения Государственной корпорации с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 20.00 часов и в субботу с 9.00 до 13.00 часов кроме праздничных и выходных дней согласно Трудового кодекса Республики Казахстан (далее-Кодекс).

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/187740/rus/99

3.9. Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2201007 Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру

Жауапты мемлекеттік орган: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы №301 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 6 қазанда №21366 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы және «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады. Мемлекеттік құпияларды қамтитын жер учаскелерін ресімдеу кезінде жеке және заңды тұлғалар жер учаскесі орналасқан жердегі қызмет көрсетушіге тікелей жүгінеді.

Қызмет көрсету мерзімі: 4 (төрт) жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Жер учаскесіне акт немесе жылжымайтын мүлік объектісінің кадастрлық паспорты, не болмаса мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап. Қызмет алушы көрсетілген мерзімде нәтижені алуға келмеген жағдайда, қызмет көрсетуші оларды бір ай бойы сақтайды, содан кейін құжаттарды жүйелеу және сақтау бөліміне (техникалық мұрағатқа) өткізеді.

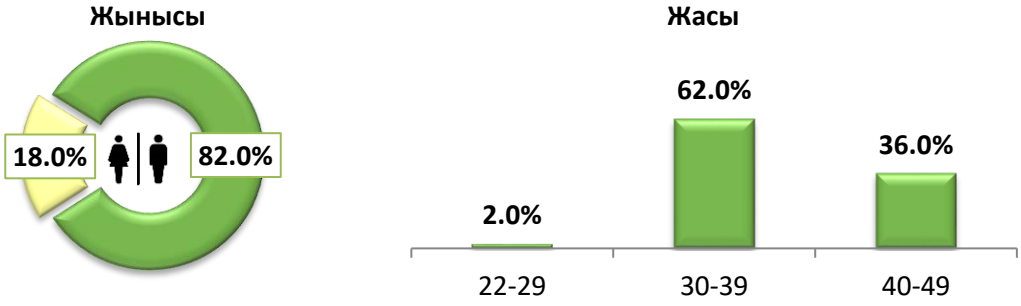
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Қызметтің құны: Мемлекеттік қызмет «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы өндіретін және (немесе) іске асыратын, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік жер кадастрын жүргізу жөніндегі қызмет саласындағы монополияға жатқызылған тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) бағаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2024 жылғы 16 қаңтардағы №23/НҚ бұйрығына сәйкес ақылы негізде көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 50 қызмет алушы қатысты, олардың ішінде ерлердің үлесі – 82,0%, әйелдердің үлесі – 18,0%. Барлық қызмет алушылар – Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын жеке тұлғалар. Қызметті қағаз түрінде – 50,0%, «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы – 12,0%, веб-порталдың мобильдік қосымшасы арқылы – 38,0% респонденттер алған.

36–37-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Респонденттердің негізгі бөлігі (62,0%) 30–39 жас аралығындағы топты құрады, 40–49 жас аралығындағылардың үлесі – 36,0%, ал 22–29 жас аралығындағылар – 2,0% болды.

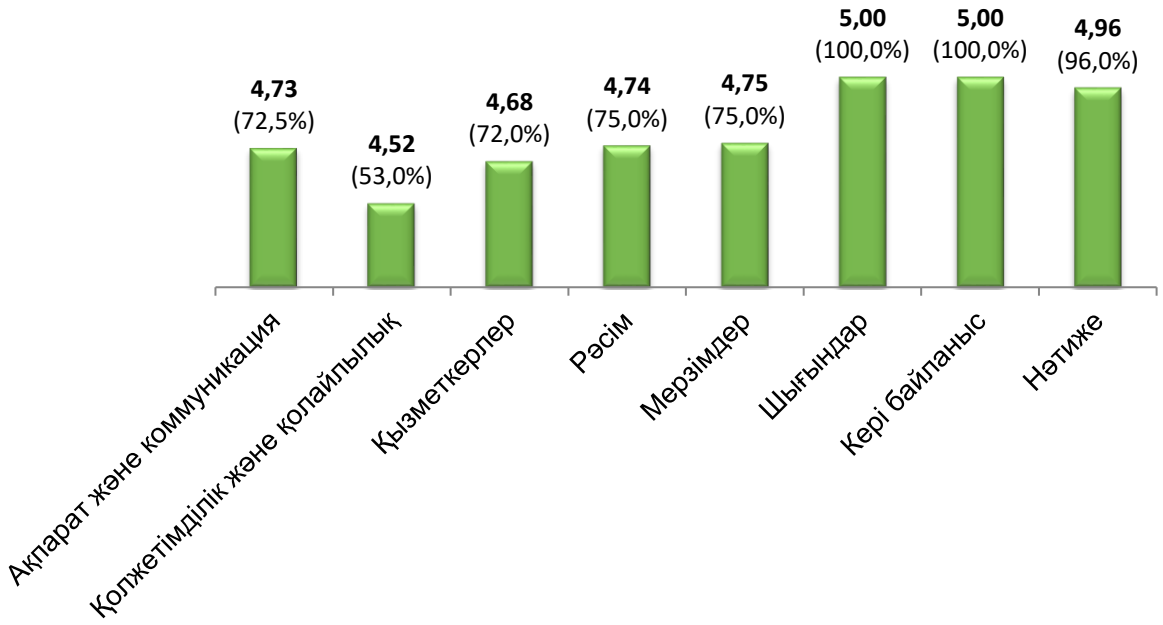
Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасының орташа бағасы – 4,81 балл, толық қанағаттанушылық деңгейі – 81,0%.

Ең жоғары бағалар (5,00 балл және 100,0%) «Шығындар» және «Кері байланыс» критерийлеріне берілді, ал «Нәтиже» критерийі оларға жақын мәнге ие болды – 4,96 балл және 96,0%.

Қызмет көрсету мерзімі 4,75 баллмен бағаланып, толық қанағаттанушылық деңгейі – 75,0%. Ұқсас бағалар «Рәсім» (4,74 балл және 75,0%) және «Ақпарат және коммуникация» (4,73 балл және 75,0%) критерийлеріне берілді. Ең төмен баға алған критерий – «Қолжетімділік және қолайлылық» (4,52 балл, толық қанағаттанушылық – 53,0%).

38-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (қағаз және электрондық форматтағы орташа балл мен % арақатынаста)



Қағаз түрінде көрсетілетін бұл мемлекеттік қызметті «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» жүзеге асыратындықтан, қызмет алушылардың бағалауы Уәкілетті органның қызметіне берілген бағаларға сәйкес келеді. **Осы орайда қызмет көрсету сапасының орташа балы – 4,80, толық қанағаттанушылық деңгейі – 80,9% құрады.**

35-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі жөніндегі ақпаратты табу мен үшін оңай болды.	4,72	**4,71**	72,0%	71,0%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	4,12		12,0%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	4,72	**4,62**	72,0%	62,0%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,52		52,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	4,68	**4,68**	72,0%	72,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,60	**4,72**	60,0%	72,0%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	4,84		84,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,72	**4,70**	72,0%	70,0%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,68		68,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,80**		**80,9%**

Қызмет көрсету аспектілерінің ішінде абсолютті қанағаттанушылық пен ең жоғары бағалар келесі бағыттарға берілді: жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі, екі тілде толтыруға арналған түсінікті нысандар мен бланкілердің болуы, кері байланыстың тиімділігі, қызметтің нәтижесі. Қызмет ақылы негізде көрсетіледі, және барлық респонденттер төлем мөлшері мен тәсілі өздерін толық қанағаттандыратынын атап өтті.

Белгілі бір қолайсыздықтар респонденттерде келесі бағыттарда байқалды: қызметкерлермен өзара іс-қимыл жасау барысында – 4,68 балл, қанағаттанушылық деңгейі 72,0%, қызмет көрсетушінің қолжетімді және жайлы жағдайлармен қамтамасыз етуі бойынша – 4,62 балл және 62,0%, қызмет нәтижесін күту кезінде – 4,70 балл және 70,0%.

Ақмола және Атырау облыстарының қызмет алушылары автотұрақтардың тым толы екенін, Ақтөбе және Абай облыстарының тұрғындары – ғимараттағы кондиционер жүйесінің істемейтінін атап өтті. Абай облысының қызмет алушысы сонымен қатар кезек тәртібін көрсететін экрандардың жеткіліксіз екенін, бұл қолайсыздық тудыратынын айтты.

Ұлытау және Атырау облыстарының респонденттері қызметкерлердің жұмысына қанағаттанбағандарын білдірді: «Мен қажетті құжатты іздеп тұр едім, қызметкер папкамды жұлып алып, өзі іздей бастады», «Қызметкерлер сұрақ қойғанда көздерін төңкереді, сыпайылық жетіспейді, адамдар уайымдайды».

Алматы, Ақмола, Солтүстік Қазақстан және Абай облыстарының қызмет алушылары ұзақ кезектер мен қызметкерлер санының жеткіліксіздігін атап өтті. Олардың барлығы өз кезегін 30 минуттан астам күткен.

«Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру» мемлекеттік қызметін электрондық форматта көрсету сапасына баға қағаз түріндегі нұсқамен іс жүзінде бірдей болды — 4,81 балл және 81,1%.

36-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысан)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,48	**4,74**	48,0%	74,1%

	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,68	**4,43**	68,0%	44,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,40		40,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,20		24,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,88	**4,76**	88,0%	78,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,64		68,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,92	**4,92**	92,0%	92,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,81**		**81,1%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,63**		**64,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,93**		**93,3%**

Көптеген критерийлер қызмет алушылар тарапынан жоғары бағаланған. Алайда кейбір респонденттерде қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты іздеу кезінде (4,48 балл, толық қанағаттанушылық деңгейі – 48,0%), Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлау барысында (4,40 балл және 40,0%), сондай-ақ онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығына байланысты (4,20 балл және 24,0%) белгілі бір қиындықтар туындаған. Берілген бағалар келесі пікірлермен негізделді: *«Құжатқа «қол қою»*

рәсімі кезінде портал қатты тұрып қалады», «Порталда әлеует бар, бірақ нұсқаулықтар аздап шатастырады. Қарапайым әрі жүйелі интерфейс болса екен деймін», «Құжаттарды порталға бірнеше рет қайта жүктеуге тура келді», «Сайттың жұмысы нашар, қызметті табу және алу өте қиын, тіпті сайтты парақтау да ауыр. Үнемі қатып қалады», «Порталда тіркелу өте қиын».

Респонденттердің негізгі ескертулері «электрондық үкімет» порталының жауапкершілік аймағындағы критерийлермен байланысты болғандықтан, оның қызметті көрсету тиімділігіне берілген баға уәкілетті мемлекеттік органның қызметіне берілген бағадан төмен болды — тиісінше 4,63 балл / 64,0% және 4,93 балл / 93,3%.

Қызмет көрсету сапасын тереңірек талдау мақсатында зерттеу барысында тереңдетілген сұхбат және «жасырын сатып алушы» әдістері қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысқан қызмет көрсетуші тарапындағы сарапшы «Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасындағы оң және теріс тұстарды атап өтті. Артықшылықтар ретінде келесіні атады: төлемнің қолжетімділігі, қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау рәсімінің қарапайымдылығы, қызмет көрсету процесіне тартылған құрылымдық бөлімшелер санының оңтайлылығы, нәтижені күту мерзімдерінің орынды болуы.

Сарапшының пікірінше, азаматтар қызмет алу барысында жиі кездесетін негізгі мәселе – инвентарлық істердің жабықтығы: «Жаңа құжаттардағы мәліметтер мен мұрағаттық деректер арасында сәйкессіздіктер жиі кездеседі: шекаралар туралы қате ақпарат, нысаналы мақсатының сәйкес келмеуі, жеке деректердегі қателер және т.б. Нәтижесінде, бұл сәйкессіздіктер жойылғанға дейін қызмет алушыға бас тарту беріледі».

Сарапшы Жер кодексі нормаларының орындалуын да күрделі процесс деп есептейді: «Бұл процедура көптеген құжаттарды жинауды және әртүрлі құрылымдармен келісуді талап етеді. Қарапайым азамат үшін барлық ерекшеліктерін өз бетінше түсіну қиын, соның салдарынан қателіктер кетіп, қызмет алу мерзімдері ұзартылады».

Сонымен қатар, қызметті ресімдеу кезінде мемлекеттік орган қызметкерлерінде де белгілі бір қиындықтар бар: «Құжаттарды сканерлеу кезінде көлемі үлкен файлдар Халыққа қызмет көрсету орталықтарының Ықпалдастырылған ақпараттық жүйесіне жүктелмейді. Сондай-ақ портал арқылы өтініш берген кезде орындалған жұмыстар актісін бірнеше рет қол қою қажет, бұл уақыт алады, нәтижесінде қызмет алушылар жүйе бұзылды деп ойлауы мүмкін».

Аталған кемшіліктерді жою мақсатында сарапшы келесіні ұсынды:

- Сканерленген құжаттардың көлемін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
- Қызмет көрсетуді толықтай электрондық форматқа көшіру, Халыққа қызмет көрсету орталықтарының Ықпалдастырылған ақпараттық жүйесі арқылы көрсетуді алып тастау;
- Қызмет нәтижесін SMS-хабарлама арқылы ұсыну.

Жасырын сатып алушы

Орал қаласында қызмет алған жасырын сатып алушы қызмет көрсетуші мекеме ғимаратының инфрақұрылымдық қамтамасыз етілу деңгейін жоғары

бағалады. Ғимараттың алдында автотұрақ бар, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған орындар қарастырылған. Қызмет көрсетушінің жұмыс кестесі жаңартылған түрде ілінген, қызметкерлер екі тілді еркін меңгерген және ым-ишара тілін қолдана алады. Кезек электронды форматта, тиімді ұйымдастырылған, залда қызмет көрсету терезелерінің және отыратын орындардың жеткілікті саны бар. Қызмет көрсету аймағында байланыс ақпараттары мен құжат үлгілері орналастырылған.

Сонымен қатар, ғимараттағы интернет жылдамдығы орта деңгейде деп бағаланды. Кемшіліктер ретінде келушілерге арналған ауызсу, шағымдар мен ұсыныстарға арналған жәшік немесе кітап, сондай-ақ медициналық пункттің жоқтығы аталды.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі барлық критерийлер бойынша 5,00 баллмен бағаланды.

Қызмет алушыларға қолайлы жағдай жасау мақсатында жасырын сатып алушы келесі ұсынымдарды ұсынды:

- Мемлекеттік актіні дайындау кезінде жерге орналастыру жобаларының сканерленген нұсқаларын талап етуді алып тастау, өйткені егде жастағы адамдарға компьютермен жұмыс істеу қиын;
- Қызметті электрондық форматқа көшіру, оны екінші деңгейлі банктер арқылы алу мүмкіндігін қарастыру;
- Қызмет нәтижесін SMS-хабарлама түрінде ұсыну.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Жалпы, «Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасы жоғары бағаланғанымен, қызмет алушылардың пікірлері осы процесті жетілдіруді қажет ететін бірқатар мәселелердің бар екенін көрсетті.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

Порталға файлдарды жүктеу кезінде туындайтын мәселелерді шешу мақсатында Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру ұсынылады:

1. **Файл өлшемін оңтайландыру**: жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде өлшемін кішірейту функциясын енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу жылдамдығын арттыруға мүмкіндік береді;
2. **Файлдың ең жоғарғы көлемін ұлғайту**: әсіресе көлемді құжаттар (мысалы, жерге орналастыру жобаларының сканерленген көшірмелері) үшін жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең жоғарғы көлемін қайта қарап, қажет болған жағдайда ұлғайту;
3. **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі**: байланыс үзіліп қалған жағдайда файлды қайта жүктеуді бастамай-ақ, жүктеуді сол жерден жалғастыру функциясын енгізу.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Улытау және Атырау облыстарында тұтынушыға бағытталған қызмет көрсету, іскерлік қарым-қатынас этикасы және жанжал жағдайларын басқару дағдыларын дамыту бойынша тренингтер ұйымдастыру;
2. Ақмола және Атырау облыстарында қосымша автотұрақ орындарын ұйымдастыру және/немесе жақын маңдағы автотұрақтармен серіктестік бағдарламалар құру;

3. Ақтөбе және Абай облыстарында желдету және кондиционерлеу жүйелерін орнату немесе жөндеу жұмыстарын жүргізу;
4. Кезектер көп болған өңірлерде (Алматы, Ақмола, Солтүстік Қазақстан және Абай облыстары) қосымша кезек нөмірлерін және маңызды ақпаратты көрсететін экрандар орнату, не болмаса QR-код арқылы талон алып, кезектің қозғалысын бақылау мүмкіндігін енгізу.
5. 2026 жылдың I жартыжылдығына арналған ЖМБМК АЖ модификациялау жоспарына енгізу үшін ҚР ЖИЦДМ және «ААҮ» МК» КеАҚ-ға жер жобаларын, ЖАО шешімдерін талап ету қажеттілігін алып тастау туралы тапсырма беру туралы хат жолдау
6. Мемлекеттік қызметті ЖМБМК АЖ-ға ауыстыру кезінде жер жобаларын, ЖАО шешімдерін талап ету қажеттілігін болдырмау жөніндегі мәселені пысықтау
7. «Жер қатынастары саласында мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу
8. 2027 жылдың I жартыжылдығына арналған «ЖМБМК» АЖ модификациялау жоспарына міндеттер қоюды енгізу
9. Мемлекеттік қызметті ЖМБМК АЖ-ға ауыстыру кезінде жер жобаларын, ЖАО шешімдерін талап ету қажеттілігін болдырмау бойынша техникалық пысықтау.

3.10. Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдас бөліктерінің сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастрының ақпараттық жүйесіне енгізу жылжымайтын мүлік объектісінің кадастрлық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке жүргізілген мемлекеттік техникалық тесеру қорытындылары бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтықтарын белгілеу туралы қорытындыны беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 502004 – Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдас бөліктерінің сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастрының ақпараттық жүйесіне енгізу жылжымайтын мүлік объектісінің кадастрлық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке жүргізілген мемлекеттік техникалық тесеру қорытындылары бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтықтарын белгілеу туралы қорытындыны беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Әділет министрлігі, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік нысандарына сәйкестендіру және техникалық мәліметтерді құқықтық кадастрдың ақпараттық жүйесіне енгізу, мемлекеттік техникалық тексеру жүргізу қағидалары мен мерзімдерін, «Жылжымайтын мүлік объектісінің техникалық паспортының телнұсқасын беру» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын және жылжымайтын мүлік нысандарына бастапқы және қайталама кадастрлық нөмірлерді беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2013 жылғы 6 мамырдағы №156 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №8469 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру:

1. Коммерциялық емес акционерлік қоғам «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы;
2. «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері:

Құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді.

Құқықтық кадастрдың ақпараттық жүйесіне жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектілерінің ғимараттары, құрылыстары және (немесе) олардың құрамдас бөліктері жөніндегі сәйкестендіру және техникалық мәліметтерді енгізу – 1 (бір) жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады.

Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектілерінің сәйкестендіру және техникалық мәліметтеріндегі сәйкессіздіктер туралы қорытындыны (жылжымайтын мүлік объектісінің техникалық паспортымен қоса) беру мерзімдері:

1. пәтерлер мен жатақханадағы бөлмелер бойынша – өтініш берілген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде;

2. жеке тұрғын үйлер, жеке гараждар және бақша құрылыстары бойынша –
   5 (бес) жұмыс күні ішінде;
3. жалпы ауданы 1000 шаршы метрге дейінгі өзге жылжымайтын мүлік объектілері бойынша – 7 (жеті) жұмыс күні ішінде;
4. жалпы ауданы 1000 шаршы метрден асатын объектілер бойынша – өтініш берілген күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде;
5. осы тармақтың екінші және үшінші абзацтарында көрсетілмеген, бірінші күрделілік санатына жататын объектілер бойынша – 5 (бес) жұмыс күні ішінде.

Мерзімнің әрі қарай ұзаруы объектінің күрделілік санатына байланысты қызмет алушымен келісу арқылы жүзеге асырылады, алайда жалпы қызмет көрсету мерзімі өтініш берілген күннен бастап екі айдан аспауы тиіс.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі:

1. Қызмет көрсетушіге жүгінген жағдайда – жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне қатысты ғимараттар, құрылыстар және (немесе) олардың құрамдас бөліктері жөніндегі сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің құқықтық кадастрдың ақпараттық жүйесіне енгізілгені туралы белгі қойылған жылжымайтын мүлік объектісін пайдалануға қабылдау актісі беріледі. Сонымен қатар, мемлекеттік техникалық тексеру нәтижелері бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердегі сәйкессіздіктер туралы қорытынды техникалық паспортпен қоса немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жазбаша жауап түрінде ұсынылады.
2. Портал арқылы жүгінген жағдайда – қызмет алушының жеке кабинетіне мемлекеттік қызметтің дайын нәтижесі туралы хабарлама (оны алу орны мен күні көрсетілген) жіберіледі. Пәтерлерге, жатақхана бөлмелеріне, жеке гараждар мен бақша құрылыстарына электрондық техникалық паспорт беріледі. Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру нәтижелері бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердегі сәйкессіздіктер туралы қорытынды белгіленген нысанда рәсімделеді. Бұл ретте, жылжымайтын мүлік объектісінің техникалық паспортымен бірге берілетін қорытындыны алу кезінде, қызмет көрсетуші техникалық паспортпен бірге қорытынды беру үшін қосымша ақы төленгенін растайтын құжатты ұсынады. Ал заңды тұлғалармен қызмет көрсету туралы шарт жасалған жағдайда, қосымша түрде орындалған жұмыстардың қол қойылған актісі ұсынылады.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар**.**

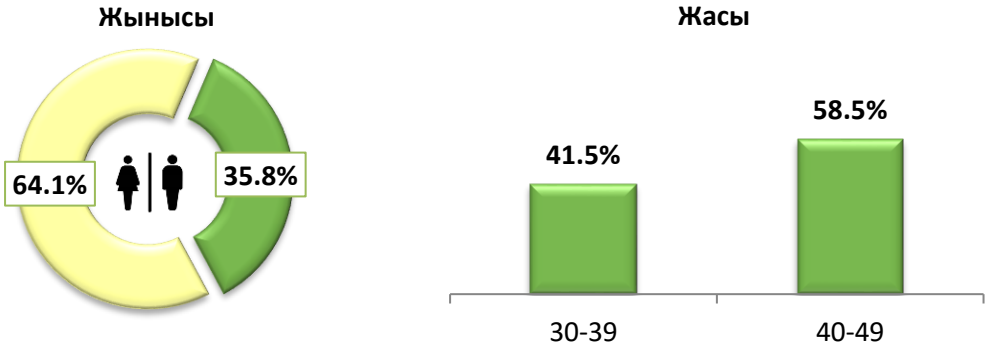
Құны: Мемлекеттік қызмет үшін төлем мөлшері «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы жүзеге асыратын және (немесе) ұсынатын тауарлар (жұмыстар, қызметтер) бағаларына сәйкес айқындалады. Бұл бағалар ғимараттар мен құрылыстарды және (немесе) олардың құрамдас бөліктерін мемлекеттік техникалық тексеруден өткізуге, сондай-ақ салық салу объектілерінің құнын айқындау саласына қолданылады.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 53 қызмет алушы қатысты. Респонденттердің шамамен 64%

- ер адамдар, ал әйелдердің үлесі – 35,8%. Қатысушылардың жартысынан астамы 40–49 жас аралығындағы қызмет алушылар (58,5%), қалғандары – 30–39 жас аралығында (41,5%).

39–40 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок

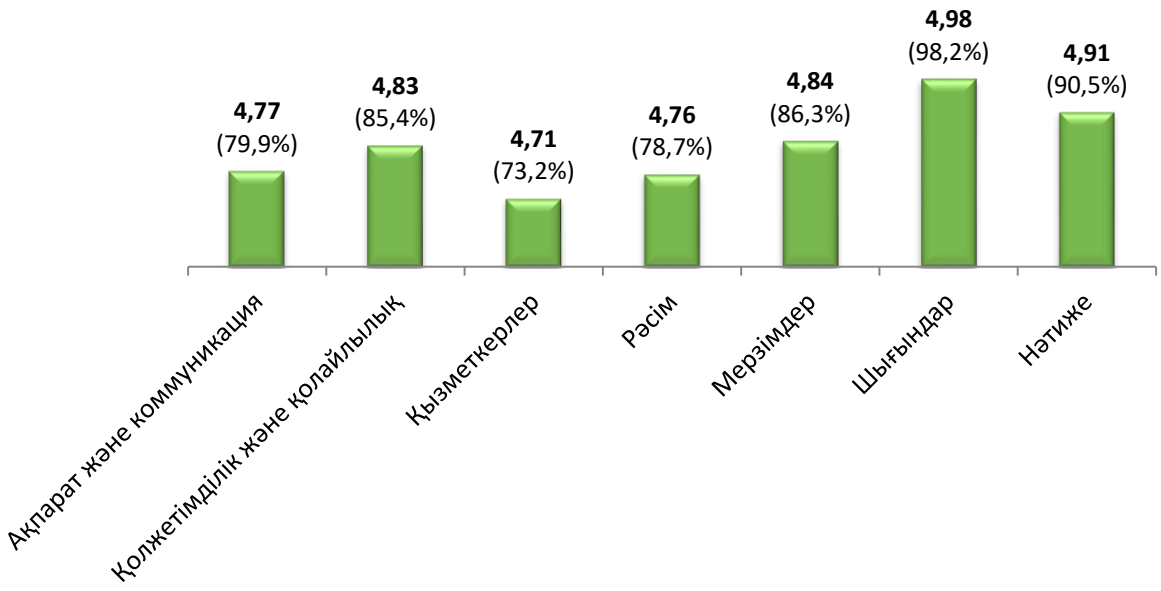


Сауалнамаға қатысқан респонденттердің шамамен 83,0% - қызметті жеке тұлға ретінде, ал 17,0% - заңды тұлға ретінде алған. Респонденттердің 79,2%-қызметті қағаз түрінде, яғни Халыққа қызмет көрсету орталығына (ХҚКО) жүгіну арқылы алған, ал 20,8% – электрондық форматта, egov.kz порталы арқылы пайдаланған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Респонденттердің мемлекеттік қызметті қағаз және электрондық форматта алу сапасына қанағаттанушылықтың орташа көрсеткіші – 4,85 балл, ал толық қанағаттанушылық деңгейі – 86,2% болды. Ең жоғары бағаланған критерийлер: «шығындар» – 4,98 балл (қанағаттанушылық деңгейі – 98,2%), «нәтиже» – 4,91 балл (90,5%), «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,83 балл (85,4%), «мерзімдер» – 4,84 балл (86,3%). Ортадан жоғары деңгейде бағаланған критерийлер: «ақпарат және коммуникация» – 4,77 балл (қанағаттанушылық деңгейі – 79,9%), «рәсім» – 4,76 балл (78,7%), «қызметкерлер» – 4,71 балл (42,6%).

41 - диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсетудің қағаз және электрондық форматтарындағы сапасына қанағаттанушылық деңгейі (орташа балл мен % бөлінісінде)



Қызмет қағаз түрінде Халыққа қызмет көрсету орталықтары (ХҚКО) арқылы көрсетілді, ал «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы тікелей қызмет көрсетуші болып табылады. Сондықтан, мемлекеттік қызметтің қағаз форматында көрсетілу сапасына берілген баға Мемлекеттік корпорацияның қызметін бағалау ретінде қарастырылады. Барлық критерийлер бойынша орташа балл – 4,74, толық қанағаттанушылық деңгейі – 76,9%.

37-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттанушылық деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты табу мен үшін оңай болды.	4,51	**4,64**	61,0%	69,7%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	4,70		75,0%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	4,74		76,2%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	4,62		66,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	4,71	**4,69**	76,3%	73,9%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,67		71,4%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	4,71	**4,71**	73,2%	73,2%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,67	**4,67**	69,0%	71,4%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	4,67		73,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,62	**4,68**	66,7%	72,7%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,74		78,6%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	4,95	**4,96**	95,1%	96,4%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	4,98		97,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа				

	мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,81	**4,81**	81,0%	81,0%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,74**		**76,9%**

Жоғары бағаға ие болған критерийлер: «шығындар» (4,96 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 96,4%) және «нәтиже» (4,81 балл, 81,0%). Қызмет алу барысында респонденттерде қосымша шығындар туындамаған.

Қалған критерийлер «ортадан жоғары» деңгейде бағаланған: «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,69 балл (73,9%), «мерзімдер» – 4,68 балл (72,7%), «рәсім» – 4,67 балл (71,4%), «ақпарат және коммуникация» – 4,64 балл (69,7%). Айта кету керек, респонденттер көрсеткен қызмет көрсету мерзімдері регламентке толық сәйкес келеді.

«Кері байланыс» критерийі бағаланбаған, себебі респонденттер қызмет сапасына қатысты шағым түсірмеген.

Электрондық форматтағы қызмет көрсету сапасына баға жоғары – 4,95 балл, толық қанағаттанушылық деңгейі – 95,5%.

38-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық формат)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттанушылық деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,80	**4,90**	80,0%	90,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталда тіркелу маған қиындық туғызған жоқ	4,91	**4,97**	90,9%	97,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	5,00		100,0%	
	Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы	5,00		100,0%	

РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,82	**4,86**	81,8%	85,9%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,90		90,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,95**		**95,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,94**		**94,4%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,95**		**95,5%**

Қызмет алу барысында респонденттер виртуалды көмекшіні пайдаланбаған және қызмет сапасына қатысты шағыммен жүгінбеген, сондықтан тиісті критерийлер бағаланбады.

Қалған критерийлер жоғары бағаланған (орташа 4,8–5,0 балл аралығында). 5 баллмен (100,0% қанағаттанушылық деңгейі) бағаланған көрсеткіштер: қызмет көрсету мерзімі, шығындар және қызмет нәтижесі (нәтиже). «қолжетімділік және қолайлылық» критерийі – 4,97 балл (қанағаттанушылық 97,0%), «ақпарат және коммуникация» – 4,9 балл (90,0%), «рәсім» – 4,86 балл (85,9%).

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының (ХҚКО) электрондық форматта қызмет көрсету сапасы 4,95 балл болып бағаланған, толық қанағаттанушылық деңгейі – 95,5%. **«Электрондық үкімет» порталының** жұмысы да жоғары бағаланған – 4,94 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 94,4%.

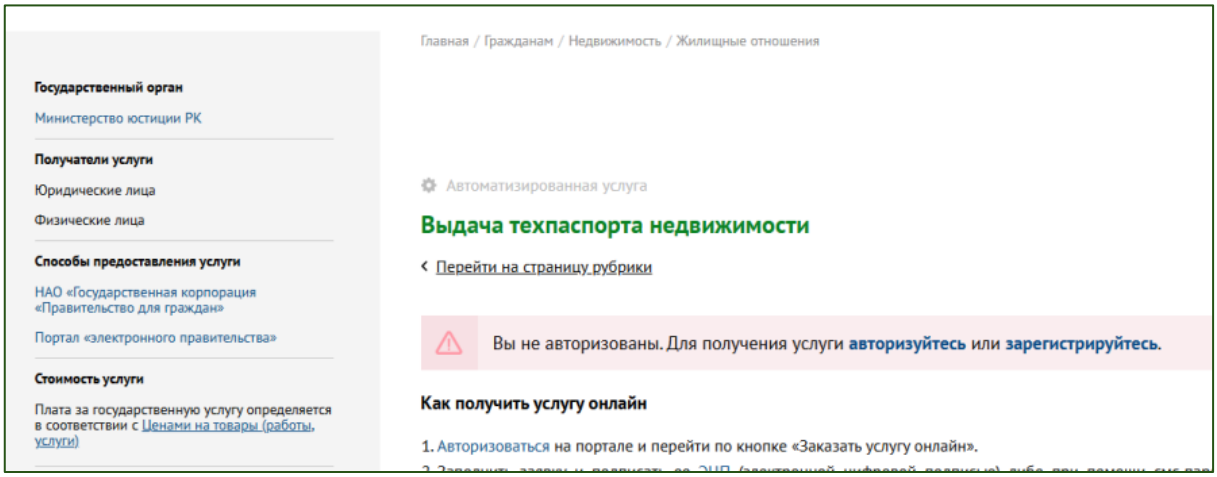
Қорытындылар мен ұсынымдар

Қызмет көрсету сапасы, оны алу нысанына қарамастан, респонденттер тарапынан жоғары деңгейде бағаланған. Қызмет алу процесінде қиындықтар мен қосымша шығындар туындамаған.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

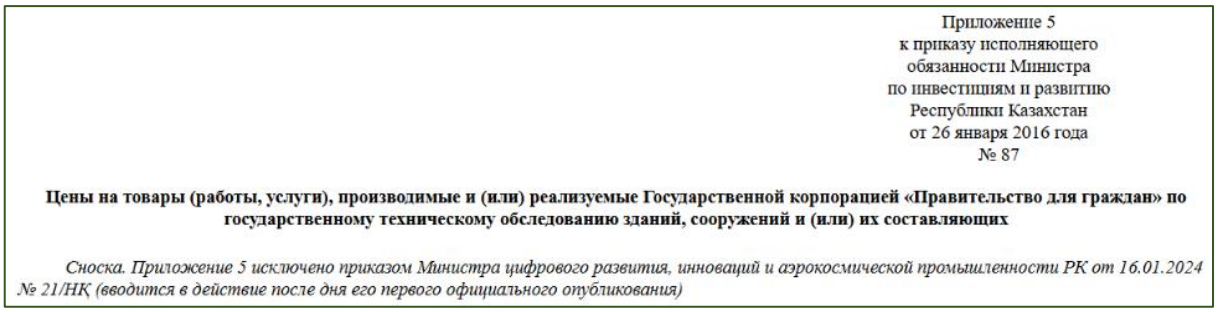
1. Мемлекеттік қызмет құны туралы өзекті мәліметтерді жариялау. Зерттеу жүргізу кезінде Порталда бұл деректер болмаған. Сонымен қатар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы ұсынатын тауарлар (жұмыстар, қызметтер) бағалары туралы бұйрықта осы қызметке қатысты тармақ алынып тасталған.

14-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/pass067_mu

15-сурет. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіндегі қызмет көрсету қағидалары бетінің скриншоты



Приложение 5
к приказу исполняющего
обязанности Министра
по инвестициям и развитию
Республики Казахстан
от 26 января 2016 года
№ 87

Цены на товары (работы, услуги), производимые и (или) реализуемые Государственной корпорацией «Правительство для граждан» по государственному техническому обследованию зданий, сооружений и (или) их составляющих

Сноска. Приложение 5 исключено приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 16.01.2024 № 21/НҚ (вводится в действие после дня его первого официального опубликования)

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/72959/rus/203

3.11. Адамның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасағаны туралы мәліметтер беру

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 101009 – Адамның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасағаны туралы мәліметтер беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитеті мен оның аумақтық органдары мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасының Бас Прокурорының 2020 жылғы 18 мамырдағы №64 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 20 мамырда №20674 болып тіркелген.

Көрсету нысаны:электрондық (толық автоматтандырылған)

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: Порталға жүгінген сәттен бастап – 10 (он) минут, қосымша сәйкестендіру тексерісі жүргізілген жағдайда – 5 (бес) жұмыс күні. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімін есептеу кезінде өтініш берген күн есептелмейді.

Қосымша сәйкестендіру тексерісі жүргізілген жағдайда, көрсетілетін қызметті беруші 3 (үш) жұмыс күні ішінде қызмет алушыға аралық жауап жолдайды, онда қызмет көрсетушіге сұрау келіп түскен күннен бастап 20 (жиырма) жұмыс күні өткен соң қайта жүгіну қажеттілігі туралы хабарланады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: «Тұлғаның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасауы туралы мәліметтер беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет қағидаларының 3-қосымшасына сәйкес нысан бойынша тұлғаның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасауы туралы мәліметтерді беру, 4-қосымшаға сәйкес нысан бойынша сыбайлас жемқорлық баптары бойынша қозғалған, түпкілікті іс жүргізу шешімі қабылданбаған қылмыстық іс бар екендігі туралы мәліметтер көрсетілген хабарлама беру.

Қызмет алушылар:жеке және заңды тұлғалар.

Құны:жеке және (немесе) заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға барлығы 128 респондент қатысты,оның ішінде 81,2% – ер адамдар, 18,8% – әйелдер. Респонденттердің жас ерекшеліктері келесідей бөлінді: 22–29 жас – 22,7%, 30–39 жас – 42,2%, 40–49 жас – 30,5%, 50–59 жас – 4,6%.

42–43-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Қызмет алушылардың құрамына жеке тұлғалар (85,2%) және жеке кәсіпкер мәртебесіне ие жеке тұлғалар (14,8%) кірді. Қызмет алғандардың барлығы – Қазақстан Республикасының азаматтары. Қызметті алу үшін респонденттердің басым бөлігі E-gov.kz электрондық үкіметтің веб-порталын (90,6%) пайдаланған, сондай-ақ электрондық үкіметтің мобильді нұсқасы – Egov Mobile (9,4%) арқылы да қызмет алған. Респонденттердің көпшілігі (74,2%) қызметті Egov порталы арқылы онлайн форматта алған, ал қалғандары (25,8%) ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сауалнама нәтижелеріне сәйкес, қызмет алушылар «Адамның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасағаны туралы мәліметтер беру» мемлекеттік қызметінің сапасын 4,94 балл деңгейінде бағалады. Толық қанағаттану көрсеткіші (қызмет критерийлерін 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі) 94,9% құрады.

39-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,98	**4,99**	97,7%	98,9%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,99**	100,0%	99,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,97		96,9%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,99**	100,0%	98,9%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,98		97,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,61	**4,66**	67,3%	72,5%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,71		77,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,94**		94,9%
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,91**		**92,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

Бағаланатын 8 критерийдің ішінде респонденттер 6 көрсеткішті бағалады. «шығындар» және «кері байланыс» критерийлері бағаланған жоқ, өйткені қызмет тегін көрсетіледі және қызмет алушылардың ешқайсысы шағым түсірмеген.

2 критерий – «мерзім» және «нәтиже» – қызмет алушылар тарапынан 5 баллмен бағаланды, соған сәйкес қанағаттану деңгейі 100,0% құрады. «Ақпарат және коммуникация», «қолжетімділік және қолайлылық» және «рәсім» критерийлері бойынша қызмет көрсету сапасының орташа бағасы 4,99 балл деңгейінде болды, қанағаттану деңгейі тиісінше: «қолжетімділік және қолайлылық» – 99,0%, ал қалған екі критерий бойынша – 98,9%.

«Ақпарат және коммуникация» критерийіне респонденттер сәл төмен баға берген – *«Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті»* (4,98 балл, толық қанағаттану деңгейі – 97,7%). «Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі бойынша порталда бағдарлану және қажетті ақпаратты іздеу ыңғайлылығы көрсеткіші 4,97 баллмен, (қанағаттанушылық – 96,9%), «рәсім» критерийі бойынша қызмет алушылар құжаттарды порталға жүктеу кезінде белгілі бір қиындықтарға тап болғандықтан 4,98 баллмен (қанағаттанушылық – 97,7%) бағаланған.

Басқа критерийлерге қарағанда «Виртуалды көмекшінің» жұмысына төмен баға берілді – 4,66 балл, толық қанағаттану деңгейі – 72,5%. Респонденттер атап өткендей, қиындықтар жауаптың толық еместігімен (4,61 балл/67,3%) және жылдамдығының жеткіліксіздігімен (4,71 балл/77,6%) байланысты болған.

Әдістемеге сәйкес, кіші өлшемдер көрсетілетін қызметті берушілердің жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді.

Уәкілетті мемлекеттік органның (Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы) қызметі 5,00 баллмен бағаланды, оның жұмысына толық қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі – 100,0%.

«Электрондық үкімет» порталының жұмысы 4,91 баллмен, толық қанағаттану деңгейі – 92,2% деп бағаланған, бұл көрсеткіш порталда виртуалды көмекшінің жұмысындағы кемшіліктермен түсіндіріледі.

Тереңдетілген сұхбат

Жаппай сауалнама нәтижелерін растау мақсатында қызмет алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді. Сұхбат нәтижелері бойынша, жаппай сауалнамаға қатысушылар сияқты, респондент те мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады. Оның пікірінше, қызмет алу барысында ешқандай қиындықтар туындамаған, қызмет алу процесі жарты сағаттан аспаған. Бір ғана ерекше сәт ретінде респондент электрондық цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) рәсімдеуге тура келгенін атап өтті, осы мақсатта ол ХҚКО-ға жүгініп, сәйкестендіру кілттерін жазу үшін флэш-тасымалдағыш сатып алған. Жалпы алғанда, қызмет алушының пікірінше, қызмет алу процесі ыңғайлы, құжаттар жинауды талап етпейді, ал қызмет көрсету мерзімі қолайлы. Респонденттің айтуынша, қызмет алу процесі қарапайым және түсінікті, сондықтан процесті оңтайландыру бойынша қосымша өзгерістер енгізудің қажеттілігі жоқ.

Қорытынды және ұсынымдар

Жалпы алғанда, сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанған. Бағалау критерийлерінің басым бөлігі бойынша ең жоғары көрсеткіштер тіркелген. Жекелеген жағдайларда респонденттер электрондық үкімет порталынан ақпарат іздеу барысында қиындықтарға тап болғандарын атап өтті, алайда бұл қызмет көрсету сапасына және жалпы нәтижеге елеулі әсерін тигізген жоқ.

Респонденттердің негізгі қиындықтары eGov.kz порталындағы виртуалды ассистентпен өзара әрекеттесу процесінде байқалды, бұл жағдай берілетін жауаптардың толық еместігімен және баяу жылдамдықпен байланысты. Уәкілетті мемлекеттік органның жұмысына қатысты респонденттер тарапынан шағымдар түскен жоқ, олар мемлекеттік органның қызметін 5 баллмен бағалады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсынымдар

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. «Виртуалды көмекшінің» кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: Серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодына тұрақты аудит жүргізіп, «баяу жүктелу», «қатып қалу» және жүйелік ақаулардың алдын алу мақсатында оңтайландыру жұмыстарын жүргізу.
2. «Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту: Көмекшінің білім базасын үнемі жаңартып және толықтырып отыру, оған жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызмет алу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулықтар мен жиі кездесетін мәселелерді шешу жолдарын енгізу.
3. NLP сапасын жақсарту (табиғи тілді өңдеу): Пайдаланушылардың сұрауларын неғұрлым дәл түсіну үшін NLP алгоритмдерін жетілдіруге инвестиция салу, соның ішінде бейресми сөздер, қателер және толық емес сөйлемдерді тану мүмкіндігін арттыру.
4. Актуалды деректермен интеграция: Көмекшіге көрсетілетін қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т.б. өзекті ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз ету.
5. Актуалды деректермен интеграция: Көмекшіге көрсетілетін қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және ХҚКО-ның жұмыс кестесі туралы

өзекті ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

6. Кері байланыс: Пайдаланушылармен әр өзара әрекеттесуден кейін кері байланыс жинаудың ыңғайлы тетіктерін енгізу, бұл арқылы туындаған мәселелерді жедел анықтап және жоюға мүмкіндік беру.
7. Проактивті көмек: Ассистент порталдағы пайдаланушы әрекеттеріне сүйене отырып, өзекті ақпарат пен қызметтерді проактивті түрде ұсынатын функцияларды әзірлеу.

3.12. Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы:1902007 – Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитеті

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:«Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитетінің Шекара қызметі мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы»Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Төрағасының 2020 жылғы 20 сәуірдегі №26/қе бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20461 болып тіркелген. *(Ескертпе: 3-қосымша Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитеті Төрағасының 2022 жылғы 3 наурыздағы №10/қе және 2023 жылғы 28 желтоқсандағы №110/ҚЕ бұйрықтарының редакцияларында.Қаулылар ресми жарияланған күннен кейін он (10) күнтізбелік күн өткен соң күшіне енеді.)*

Көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Мемлекеттік қызметті алу үшін өтінішті қабылдау және нәтижесін беру:«Электрондық лицензиялау» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі:10 (он) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсатнемесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы хабарлама.

Қызмет алушылар:жеке және заңды тұлғалар.

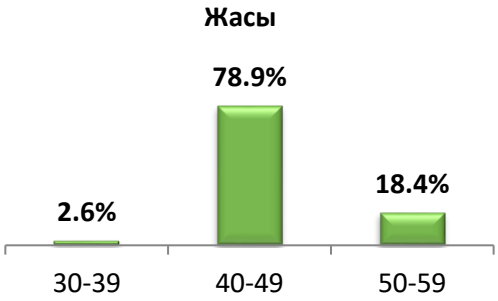
Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға барлығы 76 қызмет алушы қатысты. Олар 30–39 жастағы – 2,6%, 40–49 жастағы – 78,9%, 50–59 жастағы – 18,4% ерлер. Олардың барлығы Қазақстан Республикасының азаматтары және қызметті заңды тұлға ретінде алған. Қызмет алушылардың 60,5% қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы, ал 39,5% – порталдың мобильді қосымшасы арқылы алған.

44–45-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қарастырылып отырған мемлекеттік қызметті алу сапасының жалпы бағасы 4,92 баллды құрады, ал толық қанағаттану көрсеткіші – 91,6%. Барлық мақсатты критерийлер респонденттер тарапынан жоғары бағаланған. Қызмет

көрсету сапасының ең жоғары бағасы Астана қаласында тіркелді – 5,00 балл, толық қанағаттану деңгейі – 100,0%. Қалған өңірлерде бағалау көрсеткіштері Алматы қаласында – 4,87 баллдан, Атырау облысында – 4,93 баллға дейін өзгеріп отырған.

40-кесте. Ұпайларды бөлу(электрондық нысан)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,87	**4,88**	86,8%	88,2%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,89		89,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,82	**4,82**	81,6%	81,6%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,82		81,6%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,82		81,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,91**	100,0%	90,8%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,82		81,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы,	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	рұқсатты, жәрдемақыны алдым)				
	ОРТАША БАЛЛ		**4,92**		**91,6%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,84**		**83,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,99**		**99,1%**

Қызмет алушылар «нәтиже» критерийін ең жоғары деңгейде – 5,00 баллмен бағалады,толық қанағаттану деңгейі – 100,0%.

Жоғары баға алған келесі критерийлер: «мерзім» – 4,97 балл (қанағаттану деңгейі – 97,4%) және «рәсім» – 4,91 балл (қанағаттану деңгейі – 90,8%). Сонымен қатар, кейбір респонденттер «Электрондық лицензиялау» порталында қажетті құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтарға тап болғандарын, сондай-ақ қызмет алу мерзімінің созылғанын атап өтті: *«Біздің өңірде рұқсат ресімдеу күткеннен ұзағырақ болды, процесс созылып кетті»* (Атырау облысы); *«Өтінім басқа өңірлермен салыстырғанда әлдеқайда ұзақ қаралды»* (Алматы қаласы); *«Рұқсат алу ұзаққа созылды, күткеннен көп уақыт жұмсалды»*, *«Көп күтуге тура келді, рұқсат беруді жеделдетсе жақсы болар еді»* (Маңғыстау облысы).

«Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша қызмет алушылар орташа 4,88 балл қойды, оның ішінде 88,2% респондент толық қанағаттанған. Екі кіші өлшемі шамамен бірдей бағаланды: *«Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті»* – 4,87 балл (86,8%); *«Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген»* – 4,89 балл (89,5%).

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі бойынша орташа баға 4,82 баллды құрады. Сауалнамаға қатысушылар «Электрондық лицензиялау» порталында тіркелу кезінде, қажетті ақпаратты іздеу мен порталдағы навигацияда қиындықтар болғанын, сондай-ақ онлайн платформаның жұмыс жылдамдығының төмендігін атап өтті. Бірқатар респонденттер жүйенің істен шығуы және өтінім беру кезінде техникалық ақаулар орын алғанын мәлімдеді.

«Шығындар», «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері бағаланған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетіледі, ал респонденттердің ешқайсысы виртуалды көмекке немесе шағыммен жүгінбеген.

Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі жоғары бағаланды – 4,99 балл, толық қанағаттану деңгейі 99,1% құрады. «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы қызмет алушылар тарапынан 4,84 балл деңгейінде бағаланып, толық қанағаттанғандардың үлесі 83,8% болды.

Респонденттерге қызмет көрсету сапасын арттыру жолдары бойынша өз пікірлерін білдіру мүмкіндігі берілді. Олар келесі ұсынымдарды айтты:

- бірлесіп жұмыс істейтін бірнеше компаниялардан топтық өтінім беру мүмкіндігін жасау;
- бір аудан аумағындағы бірнеше нысанға бір өтінім беру мүмкіндігін қарастыру;
- ұйымның бірнеше қызметкеріне арналған ұжымдық өтінімді бір мезетте беру жүйесін енгізу, әрқайсысына жеке өтінім рәсімдемеу үшін;
- нотариалды куәландыруды талап етпейтін басшының электрондық қолтаңбасын енгізу;
- рұқсат берілген аймақтар бойынша онлайн-кесте (календарь) құру;

- өтінімнің мәртебесін телефон нөмірі арқылы бақылау мүмкіндігін енгізу;
- өтінімнің қаралу барысы туралы SMS-хабарламалар жіберу жүйесін енгізу;
- рұқсатты қайта өтінімсіз ұзарту мүмкіндігін қамтамасыз ету;
- шекаралық белдеуде тұрақты жұмыс істейтін ұйымдар үшін рұқсатты автоматты түрде ұзарту жүйесін енгізу;
- рұқсаттың қолданылу мерзімінің аяқталуы туралы автоматты еске салу функциясын енгізу;
- шұғыл жұмыстарды (электр желілерін жөндеу, қар тазалау, апаттық жұмыстар) орындайтын ұйымдардың өтінімдерін басымдықпен қарау тетігін енгізу;
- шекаралық белдеуде жұмыс істейтіндерге арналған тәулік бойы жұмыс істейтін қолдау желісін ұйымдастыру;
- компания қызметкерлері үшін шекаралық белдеуде жұмыс істеу ережелері бойынша оқыту өткізу;
- өтінім беру кезінде жиі кездесетін қателер тізімін қамтитын «қателердің қара тізімін» құру, осылайша олардың қайталануын болдырмау;
- өтінімдерді қарау және рұқсат беру мерзімдерін жеделдету;
- талап етілетін құжаттар санын қысқарту;
- мемлекеттік тапсырыс шеңберінде жұмыс істейтін мердігерлерге өтінім беру рәсімін жеңілдету;
- құжаттарды тексеру процесін ашық және айқын ету;
- пайдаланушылар үшін өтінім үлгісін қосу;
- қызмет интерфейсін оңайлатылған және тәжірибесіз пайдаланушыларға түсінікті ету (қызметті іздеу функциясын да жеңілдету);
- қосымша түсіндірме құжаттарды (карталар, жұмыс сызбалары және т.б.) PDF, JPG және басқа форматтарда тіркеу мүмкіндігін қосу;
- рұқсат мақұлданғаннан кейін дайын құжатты PDF форматында жүктеу мүмкіндігін енгізу.

Мақсатты мемлекеттік қызмет көрсету сапасын егжей-тегжейлі талдау мақсатында тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы аталған қызметті осы жылы «Электрондық лицензиялау» порталының онлайн платформасы арқылы алған. Ол бұл мүмкіндік туралы ресми дереккөздерден білгенін, бірақ нақты қайсысын көрсетпегенін айтты. Сонымен қатар, ол: *«Бұрын көптеген мемлекеттік қызметтердің дәл осы портал арқылы көрсетілетінін естігем, сондықтан өз бетімше осы порталда электрондық форматта өтінім бердім»*, – деп атап өтті. Респонденттің айтуынша, портал интерфейсі қарапайым және түсінікті болған (*«интерфейс түсінікті, навигация ыңғайлы, нұсқаулықтар қолжетімді»*). Оның пікірінше, негізгі компьютерлік дағдылары бар пайдаланушылардың көпшілігі порталмен өз бетінше жұмыс істей алады. Бұл онлайн платформаның артықшылығы ретінде атап өтілді. Құжаттарды желіден тыс жинаудың қажеті болмаған – барлық қажетті құжаттар онлайн дайындалып, порталға жүктелген. Алайда, құжаттарды жүктеу процесінде кейбір техникалық қиындықтар туындаған – портал кейде қатып, қате хабарламасын көрсеткен, осының салдарынан құжаттарды бірнеше рет қайта жүктеуге тура келген. Бұл жағдай респондент тарапынан порталдың әлсіз тұсы ретінде аталды. Сонымен қатар, ол: *«Өңірлерде кейде құжаттардағы қателерге байланысты өтінімдер қабылданбайды, бұл қызмет алушылар үшін қосымша қиындық тудырады»*, –

деп қосты. Алайда бұл мәселе аталған қызмет сапасына емес, құжаттарды дайындауға жауапты тұлғалардың қателіктерімен байланысты.

Жалпы алғанда, респонденттің пікірінше, көрсетілген мемлекеттік қызмет оның қажеттілігін толық қанағаттандырады, сондықтан қызмет сапасын арттыру үшін қосымша сервистер немесе қызмет түрлерін енгізудің қажеті жоқ, тек порталдағы техникалық ақауларды жою маңызды деп есептейді: *«Құжаттарды жүктеу кезінде кездесетін қателер толығымен жойылса жақсы болар еді».*

Қорытынды және ұсынымдар

Респонденттер «Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсат беру» мемлекеттік қызметінің сапасын жоғары бағалады. Сонымен қатар, қызмет алу кезінде бірқатар қиындықтар анықталды: қызмет көрсету мерзімдерінің ұзақтығы, «Электрондық лицензиялау» порталында тіркелу және қажетті ақпаратты іздеу қиындықтары, порталдың төмен жылдамдығы. Бұл мәселелердің барлығы жүйелік сипатқа ие, алайда олар қызмет нәтижесіне және азаматтардың жалпы қанағаттану деңгейіне айтарлықтай әсер етпеген.

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Электрондық платформаның тұрақты жұмысын қамтамасыз ету мақсатында:
   - Портал орналастырылған серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерінің жұмысын тексеру;
   - Жүктелген деректерді қабылдау мен өңдеуге жауапты компоненттерге қатысты ақауларды жаңарту және жою;
   - Файл форматтарының үйлесімділігін қамтамасыз ету, порталға жүктелетін құжаттарға қойылатын талаптар мен рұқсат етілген форматтардың толық тізімін нақтылап, Порталда жариялау;
   - Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру;
   - Портал пайдаланушыларының көп жүктемесіне төзімділігін тексеру және ықтимал техникалық мәселелерді уақтылы анықтау мақсатында жүйелік жүктеме тестілеуін (стресс-тест) тұрақты түрде өткізіп отыру.

2. Пайдаланушылардың әртүрлі цифрлық сауаттылық деңгейін ескере отырып, Порталдың пайдаланушылық интерфейсін жетілдіру және оның интуитивті түсініктілігін арттыру мақсатында:
   - Порталдың ағымдағы UX/UI-дизайнына кешенді аудит жүргізу, оған тәуелсіз салалық мамандарды тарту;
   - Пайдаланушылармен сауалнамалар мен тестілеулер өткізу, Порталмен өзара іс-қимыл кезіндегі проблемалық аймақтарды анықтау үшін;
   - Жаңартылған интерфейс әзірлеу, ол қарапайымдылық пен қолжетімділік қағидаттарына (соның ішінде WCAG стандарттарына) сәйкес келуі және түрлі құрылғыларға бейімделуі тиіс;
   - Қадамдық нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер және оқыту модульдерін енгізу – жаңа пайдаланушылар үшін;
   - Тіркеу формасын жеңілдету, міндетті толтыру өрістерінің санын қысқарту арқылы;
   - Құжаттарды тексеру процесінің ашықтығын қамтамасыз ету.

3. Порталда файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында, келесі бағыттар бойынша Порталдың жұмысын оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру:

- **Файл көлемін оңтайландыру**: Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде сығымдау жүйесін енгізу. Бұл серверге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетуге мүмкіндік береді.
- **Файлдың ең жоғарғы көлемін ұлғайту**: Үлкен көлемді құжаттарға (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) арналған файлдардың ең жоғары рұқсат етілген көлемін қайта қарап, қажет болған жағдайда арттыру.
- **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігін енгізу**: Байланыс үзілген жағдайда жүктеуді қайта бастау функциясын іске асыру, осылайша пайдаланушыға процесті басынан бастауға тура келмейтіндей ету.

Уәкілетті мемлекеттік органға ұсынымдар

1. 2025 жылға арналған мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін тексеру және мерзімдердің бұзылу себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың кінәсінен), әсіресе Алматы, Атырау және Маңғыстау облыстарында.
2. Қызмет көрсету мерзімінің созылу себептерін жедел түрде жою.
3. Осындай жағдайлар туындаған кезде, қызмет алушыларды мерзімнің кешігуі және оның себептері туралы уақтылы хабардар ету, сондай-ақ өтінімдерді басым тәртіппен қарауды қамтамасыз ету.
4. «Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсат беру» мемлекеттік қызметін көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
5. Қажетті құжаттар тізбесін қысқарту және мемлекеттік тапсырыс бойынша жұмыс істейтін мердігерлер үшін өтінім беру рәсімін жеңілдету мүмкіндігін қарастыру.

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

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы:1902009 – Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін (сүүсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитеті

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитетінің Шекара қызметі мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы»Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Төрағасының 2020 жылғы 20 сәуірдегі №26/қе бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізіліміндеⅣ20461 болып тіркелген. (Ескертпе: 2-қосымша – Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Төрағасының2022 жылғы 3 наурыздағы №10/қе және 2023 жылғы 28 желтоқсандағы №110/ҚЕ бұйрықтарының редакцияларында.Аталған бұйрықтар ресми жарияланған күннен кейін он (10) күнтізбелік күннен кейін күшіне енеді.)

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі:15 (он бес) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасының аумақтық суларында (теңізде) және ішкі суларындашағын өздігінен жүретін және өздігінен жүрмейтін (су үсті және су асты) кемелерге (құралдарға)және мұз үстімен жүретін көлік құралдарына шығуға рұқсатнемесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы хабарлама.

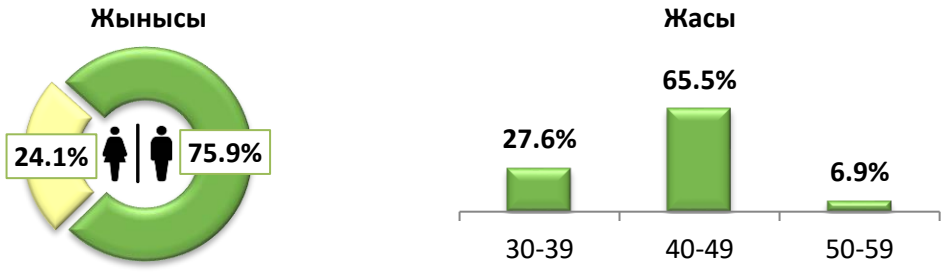
Қызмет алушылар:жеке және заңды тұлғалар.

Құны:тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Зерттеуге барлығы 87 қызмет алушы қатысты, оның ішінде 75,9% – ер адамдар, 24,1% – әйелдер. Респонденттердің жас ерекшеліктері: 30–39 жас – 27,6%; 40–49 жас – 65,5%; 50–59 жас – 6,9%. Барлық респонденттер Қазақстан Республикасының азаматтары. Олардың 62,1% қызметті заңды тұлға ретінде, 37,9% - жеке тұлға ретінде алған.

46–47-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет «Қазақстан Республикасының аумақтық суларында (теңізде) және ішкі суларында Қазақстанның шағын өздігінен жүретін және өздігінен жүрмейтін (су үсті және су асты) кемелеріне және мұз үстімен жүретін көлік құралдарына шығуға рұқсат беру» бойынша жалпы қанағаттану деңгейі 4,80 баллды құрады, толық қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі - 82,8%.

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, қызметті заңды тұлға ретінде алған респонденттер мемлекеттік қызмет көрсету процесіне және оның сапасына толық қанағаттанған (5,00 балл). Ал жеке тұлғалар сапаны сәл төмен бағалап, орташа есеппен 4,74 балл қойған.

Аймақтық бөлініс ең жоғары бағалар Алматы, Алматы облысы, Ақтөбе, Атырау және Шығыс Қазақстан облыстарында тіркелген. Абай облысында көрсеткіш 4,90 балл, ал Маңғыстау облысында - 4,76 балл деңгейінде болды.

41-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысан)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,93	**4,93**	93,1%	93,1%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,93		93,1%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу барысында қиындықтар туындаған жоқ	4,90	**4,90**	89,7%	89,7%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,93		93,1%	
	Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы	4,86		86,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,98**	100,0%	98,3%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,97		96,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,99	**4,99**	98,9%	98,9%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,33	**4,00**	33,3%	16,7%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,67		0,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,80**		**82,8%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,69**		**73,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**99,6%**

Қызмет алушылар ең жоғары бағалауды көрсетілетін қызмет нәтижесіне берді – 5,00 балл, толық қанағаттану деңгейі – 100,0%, сондай-ақ қызмет көрсету мерзіміне – 4,99 балл (98,9%) және рәсімге – 4,98 балл (98,3%). Қызмет көрсету мерзіміне жоғары баға берілгеніне қарамастан, кейбір респонденттер оның ұзақтығына назар аударды*: «Барлығын рәсімдедім, бірақ күткенімнен ұзағырақ болды, жылдамдатса жақсы болар еді»; «Процесс сәл созылып кетті, басқа облыстарда тезірек жасайды, ал жалпы бәрі дұрыс»; «Қызметті алғаныма ризамын, бірақ мерзімі тым ұзаққа созылды, тезірек жасауға болады деп ойлаймын».* Мұндай пікірлер көбінесе Маңғыстау облысы респонденттерінен түсті.

«Ақпарат және коммуникация» (4,93 балл, 93,1%) және «қолжетімділік және қолайлылық» (4,90 балл, 89,7%) критерийлері де жоғары бағаланған.

Ең төмен баға виртуалды көмекші жұмысына берілді – 4,00 балл, толық қанағаттанғандар үлесі бар болғаны 16,7%. Респонденттер көмекшінің жауап беру жылдамдығына (3,67 балл) және жауап мазмұнының толық еместігіне (4,33 балл) наразылық білдірді. Бұл көрсеткіштер орташа және қанағаттанарлық деңгейге сәйкес келеді, ал толық қанағаттану деңгейі тиісінше 0,0% және 33,3% болды.

Регламентке сәйкес, бұл қызмет тегін көрсетілетіндіктен, респонденттер «шығындар» критерийін бағаламаған. Сондай-ақ «кері байланыс» критерийі де бағаланған жоқ, өйткені сұралған қызмет алушылардың ешқайсысы шағым білдірмеген.

Ұсынымдар ретінде респонденттер өтініш берілгеннен кейін қосымша құжаттарды тіркеу мүмкіндігін енгізуді және мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы хабарламада бас тарту себебін нақты және уәжді түрде көрсету ұсынды.

Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі – 5,00 балл (толық қанағаттанғандар – 99,6%), ал «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы – 4,69 балл (73,1%) деңгейінде бағаланған.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Жалпы алғанда, респонденттер «Қазақстан Республикасының аумақтық (теңіз) және ішкі суларында шығуға рұқсат беру» мемлекеттік қызметінің сапасын жоғары бағалады. Қызмет нәтижесі ең жоғары бағаланып, қатысушылардың барлығы дерлік толық қанағаттанған. Дегенмен, қызмет алу процесінде кейбір қиындықтар бары байқалды. Атап айтқанда, қызмет көрсету мерзімінің созылуы (әсіресе Маңғыстау облысында) және виртуалды көмекшінің жұмысы, респонденттердің пікірінше, баяу жауап беруі және толық емес ақпарат ұсынуымен сипатталды.

«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. «Виртуалды көмекші» жүйесінің кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: Серверлік инфрақұрылым мен бағдарламалық кодқа тұрақты түрде аудит жүргізу және оңтайландыру арқылы жүйенің «баяулауын», «ілінуін» және ақауларын барынша азайту.
2. «Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту: Қолданушылардың жиі қоятын сұрақтарына жауаптарды, қызмет алу бойынша толық нұсқаулықтарды және кең таралған мәселелерді шешу жолдарын қамтитын ақпараттық базаны тұрақты түрде жаңарту және толықтыру.
3. Табиғи тілді өңдеу (NLP) сапасын арттыру: Қолданушылардың сұрауларын (қате жазылған, қысқа немесе бейресми сөз тіркестері бар болса да) дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін жетілдіруге инвестиция салу.
4. Актуалды деректермен интеграциялау: Көмекшінің қызметтер мәртебесіне, заңнамадағы өзгерістерге және басқа да өзекті ақпараттарға қол жеткізуін қамтамасыз ету.
5. Кері байланыс жүйесін жетілдіру: Қолданушылармен әр өзара әрекеттесуден кейін пікір жинау тетіктерін енгізу арқылы анықталған мәселелерді жедел шешуді қамтамасыз ету.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. 2025 жылға арналған мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін өңірлер бойынша тексеру, мерзімдердің бұзылу себептерін анықтау (объективті немесе жауапты тұлғалардың кінәсінен), әсіресе Маңғыстау облысына ерекше назар аудару.
2. Қызмет көрсету мерзімінің созылу себептерін жедел жою және қызметті Қазақстанның барлық өңірлерінде бірдей, регламентте белгіленген мерзімдерде көрсету.
3. Осындай жағдайлар туындаған жағдайда, қызмет алушыларды мерзімнің кешігуі мен оның себептері туралы уақтылы хабардар ету, сондай-ақ өтінімдерді басым тәртіппен қарауды қамтамасыз ету.
4. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
5. Өтініш берілгеннен кейін қосымша құжаттарды тіркеу мүмкіндігін қарастыру.
6. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы хабарламада бас тарту себебін нақты және уәжді түрде көрсету мүмкіндігін енгізу.

3.14. Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар, жеке куәліктер беру (құжаттарды алғаш ресімдеу)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 101001 – Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар, жеке куәліктер беру (құжаттарды алғаш ресімдеу).

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының халқын құжаттандыру және тіркеу мәселелері бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2020 жылғы 30 наурыздағы №267 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20192 болып тіркелді *(Ескерту. 1-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Ішкі істер министрінің міндетін атқарушының 2022.09.30 №781 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен; өзгерістер енгізілді-ҚР Ішкі істер министрінің 30.06.2023 №529 (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз); 29.02.2024 №192 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).*

Көрсету нысаны:қағаз түрінде.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

- жалпы тәртіппен – өтінім берілген және дайын құжатты алу күндері мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне қосылмай, 15 жұмыс күнінен кешіктірілмейді;
- жеделдетілген тәртіппен «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы (өтінім беру және төлем жасау күндері мерзімге қосылмайды):
    - Астана, Алматы, Шымкент және Ақтөбе қалалары үшін: 1-санат – 1 жұмыс күніне дейін, 2-санат – 3 жұмыс күніне дейін;
    - облыс орталықтары үшін: 1-санат – 3 жұмыс күніне дейін, 2-санат – 5 жұмыс күніне дейін;
    - облыстық маңызы бар қалалар мен аудандар үшін: 3-санат – 7 жұмыс күніне дейін.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасының азаматына паспорт және (немесе) жеке куәлік беру.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны:

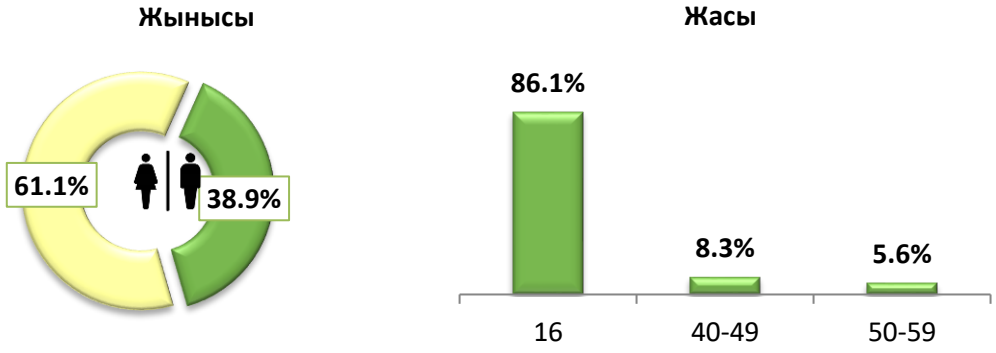
- Паспорт беру:
    - 24 бет – 4 АЕК (16 жасқа дейінгі балалар үшін)
    - 36 бет – 8 АЕК
    - 48 бет – 12 АЕК
    - Жеке куәлік беру: 0,2 АЕК
    - Бір жыл ішінде жеке куәлікті екі реттен артық жоғалтқан жағдайда: 1 АЕК
    - Уақтылы өтініш бермеген жағдайдағы айыппұл: 7 АЕК
    - Жеделдетілген қызмет көрсету (ҚҚС-сыз):
        - Астана, Алматы, Шымкент, Ақтөбе және облыс орталықтары үшін: 1-санат – 3011,12 теңге; 2-санат – 1581,14 теңге

- аудандар мен облыс қалалары үшін: 3-санат – 605,31 теңге

Әлеуметтік-демографиялық блок

Зерттеуге осы қызметті алған 72 қызмет алушы қатысты, оның ішінде 38,9% – ер адамдар, 61,1% – әйелдер. Зерттеу «Құжаттарды алғаш рет ресімдеу» қосалқы қызметі аясында жүргізілгендіктен, респонденттердің негізгі бөлігі 16 жастағы тұлғалар болды (86,1%). Сонымен қатар, 40–49 жас (8,3%) және 50–59 жас (5,6%) аралығындағы кейбір азаматтардың пікірі де зерттелді. Барлық респонденттер – Қазақстан Республикасының азаматтары. Олардың ішінде 5,6% – физикалық қолжетімділікті қажет ететін тұлғалар.

48–49-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Негізгі нәтижелер

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына берілген орташа баға – 4,65 балл, бұл көрсеткіш «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді. Қызмет алушылардың толық қанағаттану үлесі – 78,3%. Өңірлер бойынша бағалар 3,98 баллдан (Қарағанды облысы) 5,00 балл (Ақтөбе және Түркістан облыстары) аралығында болды.

42-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты табу мен үшін оңай болды.	4,50	**4,66**	63,9%	74,8%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	4,36		52,8%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	4,83		85,7%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	4,97		96,8%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан,	4,33	**4,36**	61,1%	63,9%

ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген				
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,39		66,7%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	4,44	**4,44**	61,1%	61,1%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,96	**4,95**	95,8%	95,1%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	4,94		94,4%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,89	**4,76**	91,7%	81,9%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,64		72,2%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	4,91	**4,96**	91,4%	95,7%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	3,67	**4,08**	66,7%	58,3%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,50		50,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,96	**4,96**	95,7%	95,7%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,65**		**78,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,47**		**68,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,94**		**94,3%**

Жоғары деңгейде бағаланған үш негізгі критерий:«шығындар» (4,96 балл, 95,7%), «нәтиже» (4,96 балл, 95,7%) және «рәсім» (4,95 балл, 95,1%).

Сауалнамаға қатысқандардың 16,7% қосымша шығындарға тап болған: олардың 66,7% көлік шығындарын, 33,3% ксерокөшірмелерге, ал 16,7% флешка, файл, қағаз сатып алуға жұмсаған. (Жалпы көрсеткіш 100%-дан жоғары, себебі сұрақ көпнұсқалы болды - яғни, бір респондент бірнеше нұсқаны таңдауы мүмкін). Барлық жағдайларда респонденттер бұл шығындарды ақылға қонымды деп бағалап, қиындық туғызбағанын айтты.

Қызмет нәтижесіне қатысты тек екі респондент наразылық білдірген: бірі құжаттағы қате туралы, екіншісі – «*Egov.kz порталында дайын құжат туралы хабарлама ұзақ уақыт келмегенін*» айтқан.

Кейбір жағдайларда қызмет алушылар ХҚКО-дағы кезектерге шағымданған. Бірқатар респонденттер бұл қызметті толық автоматтандыруды және электрондық форматқа өткізуді ұсынған *(«болашақта аталған қызмет*

Каспи банкінің карточкасы сияқты бір сәтте берілетін электрондық қызмет болғанын қалаймыз»). Сондай-ақ олар құжат беру терезелерінің санын көбейтіп, күту уақытын қысқарту қажеттігін атап өтті.

«Мерзім» (4,76 балл, 81,9%) және «ақпарат және коммуникация» (4,66 балл, 74,8%) критерийлері «ортадан жоғары» деңгейде бағаланған. Көпшілік респонденттер қызмет көрсету мерзімін қолайлы деп есептегенімен, кейбіреулері оны қысқартуды ұсынған: *«Мерзімін тездетіп, 7 күннің ішінде берсе жақсы болар еді», «Қызмет мерзімін қысқарту қажет», «Мені тек құжаттың ұзақ дайындалуы қанағаттандырмады»*. Сондай-ақ көптеген қызмет алушылар кезекте күту уақытының ұзақтығына назар аударған, осы көрсеткіш бойынша толық қанағаттану деңгейі 72,2% (4,64 балл) болды. Бұл мәселе әсіресе мүгедектігі бар адамдарда, сондай-ақ Алматы, Шымкент, Алматы, Батыс Қазақстан, Қарағанды, Қызылорда, Павлодар және Абай облыстарында жиі байқалды. Мәселені шешу үшін респонденттер түскі үзілісті алып тастап, қосымша құжат беру терезелерін ашуды ұсынған.

Қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар туралы ақпаратты іздеу қиындықтары және ғимаратта бағыт табу мәселелері де тіркелді. Ақпарат табудағы қиындықтар көбінесе 16 жастағы жастар арасында, ал ғимаратта бағдарлау проблемалары — мүгедектігі бар тұлғалар арасында байқалды. Бұл қиындықтар да сол өңірлерге тән болды, онда күту уақытына қатысты наразылықтар да жиі айтылған.

Тағы үш критерий: «қызметкерлер», «қолжетімділік және қолайлылық» және «кері байланыс» орта деңгейде бағаланған. Төменде әрқайсысы жеке қарастырылады.

Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарланғандығы (біліктілігі, жеделдігі және сыпайылығы) бойынша толық қанағаттанғандардың үлесі 61,1%, орташа баға - 4,44 балл. Ең төмен баға Павлодар облысында (3,33 балл) тіркелді. Орташа республикалық деңгейден төмен бағалар Алматы, БҚО, Қарағанды және Абай облыстарында байқалды. Респонденттер қызметкерлердің ұқыпты келбетін, жедел қызмет көрсетуін, сондай-ақ мемлекеттік тілді еркін меңгеруін қамтамасыз етуді ұсынған.

Қолжетімділік және қолайлылық критерийі бойынша орташа баға 4,36 балл, толық қанағаттанғандар үлесі 63,9%. Респонденттер ғимараттың орналасуы мен автотұрақтың жетіспеушілігіне, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз қолжетімділіктің болмауына, сондай-ақ жұмыс кестесінің және күту аймағының қолайсыздығына назар аударған. Бұл мәселе әсіресе Алматы, Қарағанды, Абай және Ұлытау облыстарында өзекті болды. Респонденттер ХҚКО жанындағы автотұрақ орындарын көбейту (әсіресе ШҚО, Өскемен қаласында), ғимараттарды жөндеуден өткізу және кондиционер орнату қажеттігін атап өтті.

Респронденттер ең төмен бағаны «кері байланыс» критерийіне берді - 4,08 балл (58,3%). Көптеген респонденттер шағымға жауаптың баяу берілгенін және қабылданған шаралардың қанағаттанарлықсыз болғанын көрсетті. Бұл көрсеткіш негізінен 16 жастағы Астана және Ұлытау облысының қызмет алушылары арасында байқалды. Астанада респонденттер жедел жауаптың болмауына, ал Ұлытау облысында - шаралардың сапасына наразылық білдірген.

Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі айтарлықтай жоғары бағаланған - 4,94 балл (94,3%), ал ХҚКО жұмысы - 4,47 балл (68,0%).

Сауалнама нәтижесі бойынша респонденттердің шамамен 20% бюрократия мен қағазбастылыққа тап болған. Ең жиі кездескен мәселе - қажетті құжаттар тізімінде көрсетілмеген қосымша құжаттарды талап ету (11,1%). Сирек жағдайда қызмет көрсету мерзімінің негізсіз ұзартылуы (5,6%) және қызмет көрсетуден бас тарту (2,8%) орын алған. Мұндай жағдайларды болдырмау үшін респонденттер құжаттармен жұмыс істейтін қызметкерлердің біліктілігін арттыруды және қызмет көрсету мерзімін қысқартуды ұсынған.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын терең зерделеу мақсатында қосымша зерттеу әдістері: тереңдетілген сұхбат, «жасырын сатып алушы» әдісі және фокус-топ қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Сұхбат қатысушысы - алғаш рет жеке куәлік алған жасөспірімнің әкесі. Ол баласын қызмет алу үдерісінің барлық кезеңдерінде ертіп жүргендіктен, көрсетілетін қызмет сапасына қатысты өз пікірін білдіре алды. Оның айтуынша, қызмет алу барысында айтарлықтай қиындықтар болмаған: «*Ешқандай мәселе болған жоқ, менеджерге талон алдық, күту уақыты шамамен 40 минут болды - кезек үлкен еді».* Қызмет көрсету үшін қажетті құжаттарды жинау да қиындық тудырмаған, алайда респондент бір жайтты атап өтті: *«Тіркеу болмаған жағдайда қиындық туындайды - бізде баланың тіркеуден шығарылғаны кездейсоқ анықталды, өзіміз де білмедік».*

Төлем мөлшері респонденттің пікірінше, қанағаттанарлық, ал қызмет көрсетуге тартылған құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлер саны - оңтайлы. Сондай-ақ ол қызмет көрсету мерзімін де жеткілікті деп бағалады, өйткені қажет болған жағдайда жеделдетілген ақылы рәсім бар. Респонденттің айтуынша, кей жағдайларда құжатта орфографиялық қателер болғандықтан қызмет көрсетуден бас тартылған оқиғалар кездеседі. Бұл жағдайды ол назарсыздықпен түсіндіргенімен, оның шешу жолдары туралы нақты пікір білдіре алмады.

Сұхбат соңында қатысушы мынадай ұсыныс айтты: 16 жасқа толғаннан кейін құжат тапсыру мерзімін ұзарту (мысалы, бір айға дейін) немесе құжатты туған күнге дейін бір ай бұрын рәсімдеуге рұқсат беру.

«Жасырын сатып алушы» әдісі

Эксперт қызмет көрсетуші ғимаратының инфрақұрылымын жоғары бағалады, атап айтқанда: автотұрақтың (оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған орындардың), пандустың, қызметкерді шақыру түймесінің және актуалды жұмыс кестесінің бар екенін атап өтті. Азаматтарды қабылдау жақсы ұйымдастырылған: ғимаратта ресепшн аймағы орналасқан, онда үш қызметкер жұмыс істеген. Олардың екеуі қазақ және орыс тілдерін еркін меңгерген, ал біреуі ым-ишара тілін білген. Барлығы сыпайы, ұқыпты киінген, кәсіби мінез-құлық танытқан.

Ғимараттың тазалығы жоғары деңгейде: жұмыс істейтін дәретхана, өрт сөндіргіштер, эвакуация жоспары, кулер, шағымдар мен ұсыныстар кітабы бар. Электрондық кезек жүйесі жұмыс істеп тұрды, алайда күту аймағындағы отыратын орындар толыққа жуық бос болмаған. Эксперт қызмет көрсету терезелерінің жеткілікті екенін, Kaspi Bank арқылы төлемнің ыңғайлылығын және қызмет ақысының қолайлы мөлшерін атап өтті.

Сонымен қатар, қызмет алушыларға арналған байланыс ақпараттары (біріңғай байланыс орталығы мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызмет нөмірлері), өтініш үлгілері, көзі нашар көретін адамдарға арналған тактильді ақпараттық стендтер, қаламдар мен бланкілері бар үстелдер мен тіректер орналастырылған. Онлайн қызмет алу мүмкіндігі болғанымен, эксперт компьютерлердің жай-күйі мен интернет жылдамдығын тексермеген, өйткені ол қызметті қағаз түрінде алған.

Қауіпсіздік тұрғысынан, ғимаратта төтенше жағдайлар кезіндегі іс-қимыл ережелері туралы ақпараттық материалдар, жедел қызметтер телефон нөмірлері, сондай-ақ медициналық пункт пен алғашқы көмек қобдишасы болмаған.

Қызмет көрсету тәртібі барлық мақсатты критерийлер бойынша ең жоғары - 5 баллмен бағаланған. Қызметкерлердің біліктілігі, сыпайылығы және жеделдігі, қажетті ақпараттың болуы, құжаттарды жинау мен тапсыру рәсімінің қарапайымдылығы, сондай-ақ қызмет алу мерзімінің қолайлылығы толық қанағаттандырған. Эксперт қызмет алу кезінде ешқандай елеулі қиындыққа тап болмаған (туу туралы куәлікте қате болған, бірақ оны бірден түзетіп, келесі күні өтінім қабылданып, өңдеуге жіберілген). Сондықтан эксперт тарапынан қосымша ұсынымдар берілмеді, өйткені қызмет көрсету процесінде айтарлықтай мәселелер анықталмаған.

Фокус-топ

Фокус-топтық сұхбатқа жеке куәлікті алғаш рет алған 16–17 жастағы жастар мен шетелге шығуға арналған паспортты алғаш рет рәсімдеген 25 жастан асқан респонденттер қатысты. Барлық қатысушылар бұл мемлекеттік қызметті алғаш рет алғандықтан, оның сапасының динамикасына баға беруге мүмкіндік болмады. Сонымен бірге, олар қызмет алу рәсімі жеңіл және сәтті өтті деген ортақ пікір білдірді.

Фокус-топ қатысушылары мемлекеттік қызметтердің сапасына оң әсер ететін негізгі позитивті факторлар ретінде ақпараттық қамтылу деңгейін, қызметкерлердің қарым-қатынасы мен жұмысын, қызметтің құны мен қызмет көрсету мерзімін атады. Екі респондент қосымша фактор ретінде қызметкерлердің мемлекеттік тілді білуін ерекше атап өтті.Олардың пікірлері: «*Біз Қазақстанда тұрамыз, ал ХҚКО – мемлекеттік мекеме. Сондықтан амандасудан бастап кеңес беруге дейін бәрі қазақ тілінде болуы тиіс», «ХҚКО-да кеңес алуға келгенімде, қазақ тілінде толық ақпарат беретін маман болмады, басқа қызметкер босағанша күтуге тура келді».*

Фокус-топтың қатысушыларының пікірінше, жоғарыда аталған оң факторлар сапа төмендеген жағдайда негативті факторларға айналуы мүмкін. Олар мысал ретінде келесіні атады: *«Қызметкерлердің біліктілігі төмен болса», «Қатал немесе сауатсыз қызметкерлер», «Ақпараттың аз болуы немесе өзектендірілмеуі», «Қызметтің қымбат болуы», «Қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығы».* Осылайша, мемлекеттік тілді сапалы меңгермеу мәселесі - ХҚКО қызметкерлері тарапынан қызмет сапасына теріс әсер етуі мүмкін фактор ретінде танылды.

Аталған қызметті алу тәжірибесімен бөлісе отырып, сұхбат қатысушылары қиындық немесе наразылық тудырған сәттерді атап өтті. Бірнеше адам ХҚКО-да өз кезегін күтуге ыңғайсыз екенін атап өтті: *«Өте ыстық әрі ауа тар болды», «Барлық орындықтар бос емес, залдың ортасында тұрып күтуге тура келді».* Сұхбаттың бір қатысушысы тұрақ орындарының жоқтығына шағымданды: *«Машинаны ХҚКО-дан үш аула әрі жерге қоюға тура*

келді, өйткені бәрі ХҚКО жанында және жақын маңдағы үйлердің жанында орналасқан». Фокус-топтың тағы бір мүшесі оның фотоаппаратта алдын-ала түсірілген фотосуреттері қабылданбағанын атап өтті, өйткені фотосурет сол жерде түсірілген: *«Мен арнайы іскерлік костюм киіп, паспортқа фотосурет үшін шашымды жасадым, бірақ ол қабылданбады».* Қызмет көрсету мерзіміне жеке тоқталу керек, оған қатысты пікірлер екіге бөлінді. Ол кейбіреулеріне өте ыңғайлы, ал басқалары оны қысқарту қажеттілігі туралы пікір білдірді. Әдетте, бұл туралы ҚР паспортын алғандар: *«Мерзімді қысқарту мүмкіндігін қарастыру керек», «Мен мерзімді кем дегенде екі есе қысқартқым келеді – әлі де қомақты соманы төлейміз»* деп мәлімдеді.

Фокус-топ қатысушылары қызмет туралы ақпаратты табуда қиындық көрмегенін айтты. Алайда бірнеше адам өтініш нысандарындағы кейбір тұжырымдардың түсініксіздігін және мемлекеттік тілге аударманың сапасының төмендігін атап өтті. Сонымен бірге, бюрократиялық кедергілерге ешкім тап болмаған.

Қызмет сапасын жақсарту мақсатында респонденттер келесі ұсыныстарды білдірді:

- Қызметкерлерге арналған мемлекеттік тілді оқыту семинарларын өткізу;
- Өтініш бланкілерінің мемлекеттік тілдегі аудармасын жақсарту;
- ХҚКО жанында автотұрақ орындарының санын арттыру;
- Күту залдарына кондиционерлер орнату;
- Желдету және ауа баптау жүйесін оңтайландыру;
- Құжат беру терезелерінің («беру терезелерінің») санын көбейту;
- Құжаттарды алу мерзімін 5–7 күнге дейін қысқарту.

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Қазақстан Республикасы азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктер беру» мемлекеттік қызметін (*«Құжаттарды алғаш рет ресімдеу» түрі)* алу кезінде респонденттер белгілі бір қиындықтарға тап болған. Сондықтан жалпы баға «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді. Алынған деректерді талдай отырып, нақты бір басты мәселені бөліп көрсету қиын, алайда төменде берілген ұсынымдарды іске асыру алдағы уақытта көрсетілген проблемалардың алдын алып, бұл мемлекеттік қызметті ыңғайлы әрі жедел алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. «Қазақстан Республикасы азаматтарына паспорттар мен жеке куәліктер беру» мемлекеттік қызметін көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Аталған қызметті автоматтандыру және электрондық форматқа көшіру мүмкіндігін зерделеу, бұл келесі іс-шараларды қамтиды:
   - шетелдік тәжірибені зерттеу (мысалы, Эстония мен БАӘ-дегі электрондық ID жобалары);
   - қызмет көрсету процесін талдау және автоматтандыруға жататын кезеңдерді анықтау;
   - қызметті электрондық форматта енгізудің техникалық және нормативтік негіздерін бағалау;
   - өтініштерді автоматты түрде өңдеуді және қызмет нәтижесін нақты уақыт режимінде беруді қамтамасыз ететін бағдарламалық шешімдерді әзірлеу және енгізу.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына (ХҚКО):

1. Қызмет туралы өзекті ақпаратты барлық ресми ресурстарда орталықтандырылған түрде, оның ішінде: «Электрондық үкімет» порталы мен оның мобильдік қосымшасында, уәкілетті органның сайтында, ХҚКО ғимараттарының ішінде орналастыруды қамтамасыз ету. Ақпарат құрылымдалған және қарапайым тілмен берілуі тиіс. Инфографика, сызбалар, қадамдық нұсқаулықтар және бейнегидтер қолдану ұсынылады. Азаматтарға бұл ақпаратты жүктеп алу және басып шығару мүмкіндігін беру қажет. Барлық материалдар мемлекеттік және орыс тілдерінде қолжетімді болуы тиіс.
2. Ғимараттың кіреберісінде және әр қабатта көрнекі әрі түсінікті навигациялық сызбаны (жоспарды) орналастыру; кабинеттер мен күту аймақтарын функциялары көрсетілген айқын тақтайшалармен белгілеу *(*мысалы: «Тіркеу», «Құжаттарды беру», «Кеңес алу» және т.б.*).* Негізгі аймақтарға QR-кодтар орнатып, олар арқылы азамат ғимарат картасын немесе жауапты қызметкер туралы ақпарат ала алуы тиіс. Тұтынушылар аймағында жауапты кеңесші қызметкерлерді бекітіп, оларды айқын бейдждермен және бірыңғай формамен қамтамасыз ету қажет.
3. ХҚКО ғимараттарының ішіне кондиционерлер орнату мүмкіндігін қарастыру, әсіресе күту залдарында; сумен қамтамасыз ету кулерлерін, қосымша орындықтар мен креслоларды орнату.
4. Қызмет көрсету стандарттары, іскерлік және этикалық коммуникация, қиын және эмоционалды өтініштермен жұмыс істеу, қақтығыстарды басқару және стресске төзімділік бойынша тақырыптары қызметкерлерге арналған тұрақты тренингтер мен оқыту семинарларын өткізу.
5. Жаңа қызметкерлер үшін тәлімгерлік бағдарламаларын енгізу, олардың басты мақсаты — тұтынушыға бағдарланған мінез-құлықты қалыптастыру.
6. Қызмет алушыны қарсы алу және оған жүгіну тәртібі, қызметкерлердің сыртқы келбеті, кеңес беру және азаматтарды сүйемелдеу тәртібі, шағымдар мен наразылықтарға сыпайы әрі уақтылы жауап беру қағидалары нақты көрсетілген Қызмет көрсету этикасын айқындайтын мінез-құлық кодексін немесе тұтынушыға қызмет көрсету стандартын әзірлеу және бекіту. Бұл стандарттарды тұтынушылар аймақтарында және ұйымның ішкі порталында көрнекі жерге орналастыру ұсынылады.
7. Кері байланыс сапасын арттыру үшін азаматтардың өтініштері мен шағымдарына жауап берудің нақты мерзімдері мен стандарттарын бекіту қажет.

   Бұл ретте заңмен белгіленген қарау мерзімдерін сақтау, сондай-ақ жауаптардың жеделдігіне, толықтығына, сыпайылығына және құрметті тонуна назар аудару керек. Жауаптарда қабылданған немесе жоспарланған шаралар туралы ақпарат көрсетілуі тиіс.
8. ХҚКО-ларда күту уақытын қысқарту мақсатында келесі шараларды жүзеге асыру ұсынылады:
   - ХҚКО-лардың ағымдағы жүктемесіне талдау жүргізу, бұл шара азаматтар ағынының ең жоғары (пиктік) сағаттарын анықтауға мүмкіндік береді;
   - Электрондық кезек жүйесін оңтайландыру, оның ішінде:
     - онлайн-келу уақытын брондау функциясының аясын кеңейту;
     - SMS және push-хабарламалар түріндегі еске салу және хабарландыру жүйесін енгізу;

- қол жетімді қызмет көрсету терезелері арасында кезектерді динамикалық бөлу механизмін енгізу;

- ХҚКО өткізу қабілетін арттыру, ол үшін пик сағаттарда қызметкерлер санын көбейту, сондай-ақ ішкі процестерді оңтайландыру қажет (бір өтініш берушіні қабылдау уақытының қысқаруы, қайталанатын рәсімдерді алып тастау);
- Азаматтарды алдын ала жазылу мүмкіндігі және ХҚКО-лардың ең аз жүктелген уақыт аралықтары туралы хабардар ету, бұл ақпаратты «электрондық үкімет» порталы, әлеуметтік желілер, байланыс орталықтары және басқа да арналар арқылы тарату ұсынылады.

3.15. Көлік құралының әйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы:501009 – Көлік құралының әйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Көлік құралдарының сәйкестендіру нөмірі бойынша жекелеген көлік құралдарын мемлекеттік тіркеу мен есепке алу, механикалық көлік құралдарын жүргізушілерді даярлау, емтихан қабылдау және жүргізуші куәліктерін беру қағидаларын бекіту туралы»Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2014 жылғы 2 желтоқсандағы №862 бұйрығы.ҚР Әділет министрлігінде 2015 жылғы 5 қаңтарда №10056 болып тіркелген.

Қызмет көрсету нысаны:электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Құжаттарды қабылдау келесі арналар арқылы жүзеге асырылады:

- «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО);
- «Электрондық үкімет» веб-порталы (www.egov.kz);
- ақпараттандыру объектілері.

Қызмет көрсету нәтижесін беру:

- көлік құралын тіркеу кезінде – көлік құралын тіркеу туралы куәлік (КҚТК) және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері (МТНБ) беріледі;
- көлік құралын есептен шығару кезінде – БАЖ жүйесіне тиісті мәліметтер енгізіледі;
- мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжді жауап ұсынылады.

Қызмет көрсету мерзімі: Мемлекеттік корпорация арқылы – 90 минут, алғашқы тіркеу кезінде – 120 минут;

«Электрондық үкімет» порталы және өзге ақпараттандыру объектілері арқылы – 60 минут, алғашқы тіркеу кезінде – 120 минут.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

- Көлік құралын тіркеу кезінде - КҚТК мен МТНБ беру;
- Көлік құралын есептен шығару кезінде - БАЖ жүйесіне мәліметтер енгізу арқылы көлік құралын есептен шығару;
- мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжді жауап.

Қызмет алушылар:жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет көрсету құны:

1. Көлік құралын мемлекеттік тіркеу кезінде:
   - «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің (бұдан әрі – Салық кодексі) 553 және 615-баптарына сәйкес КҚТК, МТНБ бергені үшін міндетті тіркеу алымы және мемлекеттік баждар;

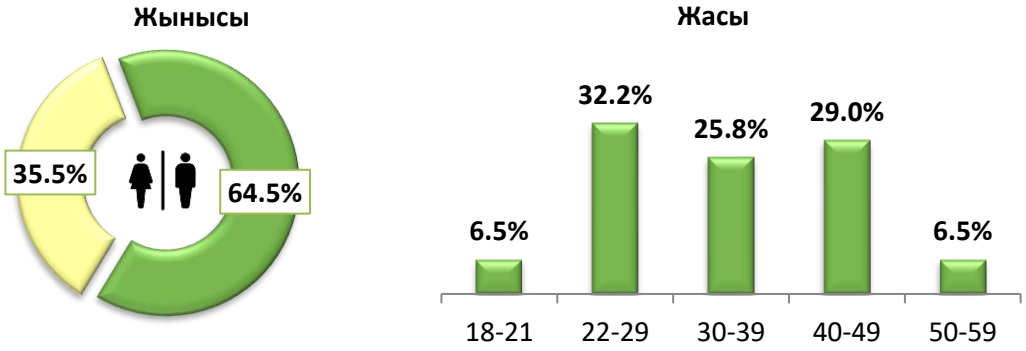
- Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің міндетін атқарушының 2021 жылғы 2 қарашадағы №448 бұйрығымен бекітілген кәдеге жарату төлемін есептеу әдістемесінің негізінде есептелетін кәдеге жарату төлемі (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №25100 болып тіркелген) алынады;

2. Көлік құралын есептен шығару – тегін жүзеге асырылады.
3. Көлік құралы туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету) кезінде:
   - ҚҚТК ауыстырылған жағдайда Салық кодексінің 553 және 615 баптарына сәйкес ҚҚТК бергені үшін тіркеу алымы және мемлекеттік баж алынады;
   - егер ҚҚТК ауыстыру талап етілмесе, қызмет тегін негізде жүзеге асырылады.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 31 респондент қатысты, оның ішінде: әйелдер – 35,5% (11 адам), ерлер – 64,5% (20 адам). Жас ерекшеліктері бойынша: 18–21 жас – 6,5%, 22–29 жас – 32,2%, 30–39 жас – 25,8%, 40–49 жас – 29,0%, 50–59 жас – 6,5%. 47,8% жағдайда көрсетілетін қызметті алушылар заңды тұлғалар, 71,0% - жеке тұлғалар және 22,6% - жеке кәсіпкерлер мәртебесіндегі жеке тұлғалар, 6,5% - заңды тұлғалар болды. Қызметті электрондық форматта алған респонденттер Kaspi.kz қосымшасын пайдаланған, қағаз түрінде қызмет алғандар «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының (ХҚКО) бөлімдеріне жүгінген.

50–51-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок

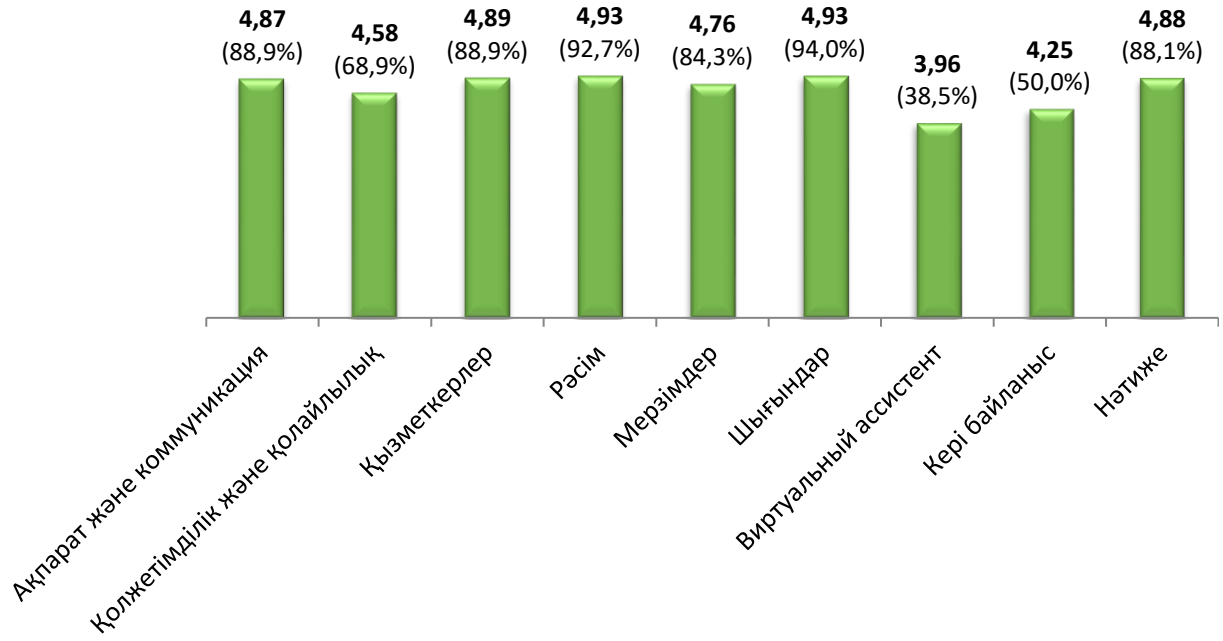


Зерттеудің негізгі нәтижелері

Азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жалпы қанағаттану деңгейі (қызмет көрсетудің нысанына қарамастан) 4,70 балды құрады, ал толық қанағаттанғандар үлесі – 78,8% болды.

Жоғары бағаланған критерийлер: «ақпарат және коммуникация» – *4,87 балл*, «қызметкерлер» – *4,89 балл*, «рәсім» – *4,93 балл*, «шығындар» – *4,93 балл*, «нәтиже» – *4,88 балл*. «Ортадан жоғары» деңгейде бағаланған критерийлер: «қолжетімділік және қолайлылық» – *4,58 балл*, «қызмет көрсету мерзімі» – *4,76 балл*. Орташа баға алған критерий – «кері байланыс» (*4,25 балл*). Ортадан төмен бағаланған көрсеткіш – Виртуалды көмекшінің жұмысы, оның бағасы 3,96 баллды құрады.

52-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (қағаз және электрондық нысанда, орташа балл және % бөлінісінде)



Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасы ортадан жоғары деңгейде бағаланды – қорытынды балл 4,75,толық қанағаттану көрсеткіші – 83,9%.

43-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты табу маған оңай болды	5,00	**4,94**	100,0%	93,8%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	5,00		100,0%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	4,88		87,5%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	4,88		87,5%	

ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	4,67	**4,61**	66,7%	66,7%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,56		66,7%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,89	**4,94**	88,9%	94,4%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,78	**4,61**	77,8%	77,8%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,44		77,8%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	4,00	**4,00**	50,0%	50,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,00		50,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,75**		**83,9%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,64**		**78,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,92**		**92,4%**

Респонденттер «нәтиже» және «шығындар» критерийлерін 5,00 баллмен бағалады. Қызмет алушылардың бағалауы бойынша сәл төмен нәтиже көрсеткен «ақпарат және коммуникация» критерийі – 4,94 балл. Бұл ретте, респонденттер өздерінде өтінішті берудің тілін таңдау мүмкіндігі болмағанын және екі тілде бланктердің болмауын атап өтті (осы қосалқы критерий 4,88 баллмен бағаланған). Аталған мәселелер Жетісу облысында қызмет алушылар тарапынан белгіленді.

Сондай-ақ, «рәсім» критерийі 4,94 баллмен бағаланды, бірқатар респонденттер қажетті құжаттарды жинау барысында қиындықтарға тап болғанын атап өтті – бұл көрсеткіш Жетісу облысында төмен болып отыр.

«Қызметкерлер» критерийі 4,89 баллға бағаланып, қызмет алушылардың бір бөлігі Астана қаласында тұтынушыға бағдарланудың жеткіліксіздігін атап көрсетті.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі бойынша баға – 4,61 балл. Бірқатар респонденттер үшін ХҚКО ғимараттарының орналасуы (Астана, Алматы қалалары және Қарағанды облысы) мен мекемелердің жұмыс кестесі (Астана, Алматы қалалары және Қарағанды облысы) қолайсыздық тудырған.

Сол сияқты, «Қызмет көрсету мерзімі» критерийі де 4,61 баллмен бағаланды. Респонденттер ең алдымен қызмет көрсету орнында күту уақытына (4,44 балл) қанағаттанбағандарын, сондай-ақ Қағидаларда белгіленген мерзімнің өзі қолайсыз деп есептейтінін (4,78 балл) атап өтті. Аталған проблемалар Атырау, Қарағанды және Жетісу облыстарында анықталды.

Респонденттер ең төмен бағаны «Кері байланыс» критерийіне берді – ол 4,00 баллды құрады.

Өз пікірлерінде респонденттер көбінесе ақпараттық базаның істен шығу жағдайларын атап өтті, соның салдарынан қызмет алу үшін ұзақ күтуге немесе ХҚКО-ға қайта келуге тура келген. Негізгі ұсыныстардың бірі – осы қызметті көрсететін қызметкерлердің санын арттыру және ХҚКО-ның жұмыс уақытын 19:00–20:00-ге дейін ұзарту болды.

Осылайша, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының (ХҚКО) қызметі** 4,64 баллмен бағаланды, бұл ХҚКО-ның жұмыс кестесінің қолайсыздығы мен қызмет алу кезегінде ұзақ күту уақытымен байланысты. **Уәкілетті мемлекеттік органның** қызметі 4,92 баллға бағаланды, бұл қызмет көрсету мерзіміне және қажетті құжаттарды жинау процесіне кейбір қызмет алушылардың қанағаттанбауымен түсіндіріледі.

Электрондық форматтағы қызмет көрсету сапасы орташа деңгейден жоғары – 4,65 балл, ал толық қанағаттанғандардың үлесі 73,7%-ды құрады.

44-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,59	**4,80**	68,2%	84,1%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,68	**4,55**	77,3%	71,2%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,68		72,7%	

	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,27		63,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,91	**4,91**	90,9%	90,9%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,91		90,9%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,91	**4,91**	90,9%	90,9%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	4,90	**4,86**	90,5%	88,1%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	4,81		85,7%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	3,77	**3,96**	38,5%	38,5%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,15		38,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	4,67	**4,50**	66,7%	50,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,33		33,3%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,76	**4,76**	76,2%	76,2%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,65**		**73,7%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,54**		**70,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,75**		**74,7%**

Респонденттер «рәсім» және «қызмет көрсету мерзімі» критерийлерін 4,91 баллға бағалады. Негізгі мәселе ретінде олар Порталға құжаттарды жүктеу қиындықтарын және уәкілетті органдарға жүгіну қажеттілігін атап өтті.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,80 баллмен бағаланды. Респонденттердің бір бөлігі қызмет алу процесі туралы ақпараттың барлығы түсінікті болмағанын көрсетті.

«Шығындар» критерийі 4,86 баллға бағаланды, себебі барлық респонденттер үшін қызмет құны (4,90 балл) мен төлем тәсілі (4,81 балл) қолайлы болмаған. Соңғысы Kaspi банкінің сервисі арқылы ғана төлем жасау мүмкіндігімен байланысты.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі орташа деңгейден жоғары – 4,55 баллмен бағаланды. Респонденттер Порталда тіркелу және онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығына қатысты мәселелерді атап өтті.

«Кері байланыс» критерийі 4,50 баллмен бағаланды, бұл көрсеткіш шағымдарға қабылданған шаралардың (4,33 балл) респонденттердің бір бөлігін қанағаттандырмағанымен түсіндіріледі.

Ең төмен баға «Виртуалды көмекші» критерийіне берілді – 3,96 балл. Негізгі себеп ретінде сұраныстарға берілген жауаптардың толық болмауы (3,77 балл) көрсетілді.

Қорытынды нәтиже көрсеткіші орташа деңгейден жоғары – 4,76 балл. Бұл көрсеткіш қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанбаушылықпен және құжаттарды жүктеу кезіндегі қиындықтарға байланысты.

«Электрондық үкімет» порталының қызметі 4,54 баллмен бағаланды, бұл Порталдың жұмысындағы (жылдамдық, құжаттарды жүктеу мәселелері) кемшіліктермен түсіндіріледі. Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі сәл жоғары – 4,75 баллмен бағаланды, бұл ең алдымен қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанбаушылықпен байланысты.

Қызмет көрсету сапасын неғұрлым жан-жақты бағалау мақсатында тереңдетілген сұхбат, «жасырын сатып алушы» әдісі, фокус-топтық сұхбат - қосымша зерттеу әдістері қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат нәтижелері

Сұхбат қорытындыларына сәйкес, қызмет алушы қызмет көрсету сапасын жоғары бағалаған. Респондент қажетті құжаттарды жинау кезінде қиындықтар болмағанын атап өтті.

Негізгі қиындықтар қызмет көрсету уақытының созылуына әсер ететін мемлекеттік тіркеу базасының жұмысына байланысты екені анықталды. Егер мұндай техникалық мәселелер туындамаса, қызметті жарты сағат шамасында алуға болады.

Сондай-ақ, респонденттің пікірінше, сатушы немесе сатып алушының интернетке және EgovMobile қосымшасына қол жеткізе алмайтын жағдайларында да қиындықтар туындауы мүмкін, бұл өз кезегінде қызмет көрсету уақытына әсер етеді.

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсыныс ретінде респондент қызметті Kaspi банкінің қосымшасына одан әрі интеграциялауды, мысалы, автокөлік нөмірлерін алу мүмкіндігін енгізуді ұсынды.

«Жасырын сатып алушы» әдісі

Аталған әдіс нәтижелері бойынша қызмет көрсету тәртібі жоғары бағаланған. Зерттелген барлық критерийлер бойынша «жасырын тұтынушы» қойған бағалар 5 баллға тең болды. Халыққа қызмет көрсету орталығында (ХҚКО) қажетті ақпараттың барлығы орналастырылғаны, қызметкерлердің қызмет көрсету процесін жедел әрі түсінікті түрде түсіндіргені атап өтілді. Ғимарат инфрақұрылымы қолайлы, күту және қызмет көрсету аймақтарында барлық қажетті бланктер мен кеңсе заттары бар. Өрт қауіпсіздігі мен келушілердің денсаулығын қорғау шаралары қамтамасыз етілген.

Негізгі ұсыным ретінде ХҚКО-ның жұмыс уақытын ұлғайту және мемлекеттік тіркеу базасының жұмысын оңтайландыру ұсынылды, себебі «жүйенің баяу жұмыс істеуі» қызмет көрсету уақытының ұзаруына әкеледі.

Фокус-топтық сұхбат

Фокус-топтық сұхбатқа 10 қызмет алушы қатысты. Олар қызметті әртүрлі тәсілдермен алған: ХҚКО арқылы, «электрондық үкімет» порталы арқылы және Kaspi банк қосымшасы арқылы.

Қатысушылардың пікірінше, соңғы бірнеше жылда қызмет көрсету сапасы өзгерген. Бір жағынан, Kaspi банк қосымшасы арқылы қызмет алу тәсілінің қолжетімді болуы ыңғайлылықты арттырған. Алайда автокөлікті ХҚКО арқылы рәсімдеу кезінде қиындықтар туындайды, себебі электрондық кезек жүйесі енгізілген, ол үшін EgovMobile қосымшасы қажет. Егер сатушы жасы үлкен және смартфонды пайдалана алмайтын болса, бұл қосымша қиындықтар тудырады.

Жалпы алғанда, қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланды: 8 қатысушы 5 балл, ал 2 қатысушы ХҚКО-дағы ұзақ күту уақытына байланысты 3 балл қойған.

Терiс фактор ретінде қатысушылар жиі кездесетін «жұмыс істемейтін база» мәселесін атап өтті, бұл қызмет көрсету уақытының едәуір ұзаруына себеп болады.

Сондай-ақ, респонденттер қызметкерлердің біліктілігі артқанын, алайда ірі қалаларда персонал тапшылығы байқалатынын және бұл жағдай кезек пен күту уақытын арттыратынын көрсетті.

Қызметтің ақпараттық қолжетімділігі 5 баллмен бағаланды – қатысушылар қажетті ақпаратты алуға болатын ресурстардың жеткілікті екенін атап өтті.

Қызмет көрсету рәсіімін барлық респонденттер қарапайым және түсінікті деп бағалады.

Қызмет көрсету мерзімдері жалпы алғанда қолайлы деп танылды, бірақ кейбір жағдайларда мерзімнің «жұмыс істемейтін базаға» байланысты созылатыны айтылды.

Фокус-топ қатысушыларының пікірінше, негізгі мәселелердің бірі – басқа облыста автокөлікті ресімдеу кезінде сатып алушының өз нөмірін бірден қою мүмкіндігінің болмауы. Бұл жағдайда транзиттік нөмір алу қажет, ал бұрынғы нөмірлерді қайта тіркеу тек тұрғылықты жері бойынша жүзеге асырылады.

Респонденттердің пікірінше, сыбайлас жемқорлық тәуекелдері жоқ, себебі қызметтердің басым бөлігі электрондық форматта көрсетіледі.

Фокус-топ қатысушыларының негізгі ұсынымдары ХҚКО-ның жұмыс уақытын ұзартуға, Kaspi қосымшасында нөмірлерді сақтау және алу функциясын енгізуге, мұрагерлікті ресімдеу қызметін полициядан ХҚКО-ларға көшіруге, автокөліктерді қайта тіркеу базасының жұмыс сапасын жақсартуға қатысты болды.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, қызмет көрсету сапасы орташа деңгейде деп бағаланады. Бұл, ең алдымен, мемлекеттік базаның жұмысына байланысты туындайтын мәселелермен түсіндіріледі – жүйенің баяу жұмыс істеуі мен жүктеменің артуы күту және қызмет алу уақытының ұзаруына әкеледі. Аталған мәселе қызметті қағаз түрінде де, электрондық форматта да алу кезінде байқалады. Сонымен қатар, жаппай сауалнама мен қосымша зерттеу әдістеріне қатысушылар ХҚКО-ның жұмыс уақытын ұзарту және осы қызметті көрсететін қызметкерлердің санын арттыру қажеттілігін атап өтті. Бұл мәселе әсіресе ірі қалаларда өзекті болып отыр.

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсынымдар:

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Жүктеме артқан жағдайда серверлердің автоматты түрде кеңеюін (жаңа серверлерді қосуды) қамтамасыз ету.
2. Портал инфрақұрылымын деректерді кэштеу және серверлер арасындағы жүктемені теңестіру тұрғысынан оңтайландыру. Бұл сұраныстардың бірнеше сервер арасында тең бөлінуін қамтамасыз етіп, жекелеген серверлердің шамадан тыс жүктелуінің алдын алады.
3. Автокөліктерді қайта тіркеу бойынша мемлекеттік базаның жұмысын оңтайландыру жөніндегі шараларды күшейту.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызметке жоғары сұранысқа байланысты халыққа қызмет көрсету орталықтарының жұмыс кестесін өзгерту мүмкіндігін қарастыру.
2. Мұрагерлік автокөліктерді рәсімдеу функциясын жол полициясы құрылымдарынан ХҚКО-ларға беру мүмкіндігін қарастыру.
3. Сәйкессіздікті жою. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2014 жылғы
   2 желтоқсандағы № 862 бұйрығымен бекітілген «Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу, механикалық көлік құралдарының жүргізушілерін даярлау, емтихандарды қабылдау және жүргізуші куәліктерін беру қағидаларына» өзгерістер мен толықтырулар енгізу. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10056 болып тіркелген.

3.16. Гидротехникалық құрылысжайлардың қауіпсіздігі саласындағы жұмыстарды жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1202008 – Гидротехникалық құрылысжайлардың қауіпсіздігі саласындағы жұмыстарды жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Су ресурстары және ирригация министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Су қорының пайдаланылуын реттеу саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің м.а. 2020 жылғы 11 қыркүйектегі №216 бұйрығы.Аталған бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2020 жылғы 14 қыркүйекте №21194 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінімді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы (www.egov.kz) және «Электрондық лицензиялау» веб-порталы (elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:Келісім беру – 5 (бес) жұмыс күні. Құжаттардың толықтығы 2 жұмыс күні ішінде тексеріледі. Құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда өтінімді одан әрі қараудан уәжді бас тарту беріледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Су қоймаларының қауіпсіздігі саласында жұмыстарды жүргізу құқығына аттестат не уәжді бас тарту.

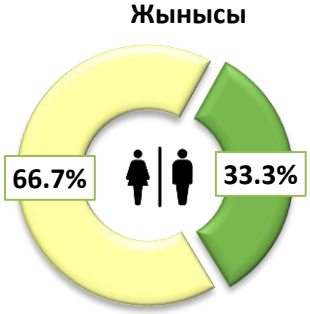
Қызмет алушылар:Заңды тұлғалар.

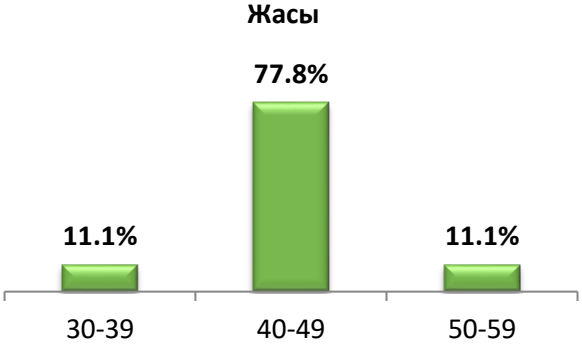
Құны:Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 9 респондент қатысты, оның ішінде 6 әйел (66,7%) және 3 ер адам (33,3%). Жас ерекшелігі бойынша: 30–39 жас – 11,1%, 40–49 жас – 77,8%, 50–59 жас – 11,1%. Барлық қызмет алушылар – Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын заңды тұлғалар. Барлық респонденттер қызметті электрондық форматта, тікелей elicense.kz сайтына кіріп (33,3%) және авторизациялау үшін ЭЦҚ (100%) қолдана отырып, «электрондық үкімет» порталы (66,7%) арқылы өтіп барып «электрондық лицензиялау» порталында алған.

53–54-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасы респонденттер тарапынан орташа деңгейде бағаланған. Қорытынды балл – 4,45 балл, ал толық қанағаттану деңгейі – 56,7% құрады.

45-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,22	**4,33**	33,3%	38,9%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,44		44,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	3,89	**4,00**	33,3%	33,3%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,11		33,3%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,00		33,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,78	**4,44**	77,8%	55,6%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,11		33,3%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге	4,56	**4,56**	66,7%	66,7%

	қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)				
	ОРТАША БАЛЛ		**4,45**		**56,7%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,13**		**35,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,74**		**77,8%**

Жоғары баға тек бір критерий бойынша байқалды – «қызмет көрсету мерзімі» (4,89 балл / 88,9%).Шығыс Қазақстан облысының респонденті өз пікірінде қызмет көрсету мерзімінің кей жағдайларда жасанды түрде созылғанын атап өтті. Қалған критерийлер бойынша бағалар орташа деңгейде болды: «рәсім» – 4,44 балл, «ақпарат және коммуникация» – 4,33 балл, «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,00 балл.

«Рәсім» критерийін бағалау барысында респонденттер төмен бағалаған қосалқы критерий – *«Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын»* (4,11 балл). Пікірлерде респонденттер құжаттарды жүктеу кезінде Портал жұмысының үзіліп, процесті қайта бастауға тура келетінін, сондай-ақ жүктелетін файлдардың көлеміне шектеу қойылғандықтан құжаттарды тіркеу мүмкін болмағанын атап өтті. Сондай-ақ, бірқатар респонденттер электрондық форматта қызмет көрсетілгеніне қарамастан, құжаттарды жинау кезінде уәкілетті органдарға бару қажеттілігін атап өтті. Бұл қосалқы критерий 4,78 балл деңгейінде бағаланған.

«Ақпарат және коммуникация» критерийінің екі құрамдас көрсеткіші де орташа бағаланған. Қызмет алушылардың көбірек ескертуі қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қатысты болды — ол респонденттер үшін жеткілікті түсінікті болмаған (4,22 балл). Сондай-ақ, респонденттердің бір бөлігі ақпараттың барлығы екі тілде ұсынылмағанын атап өтті (4,44 балл). Қазақ және орыс тілдерінде ақпаратқа сұраныс Алматы, Қостанай және Түркістан облыстарындағы қызмет алушылар тарапынан байқалды (осы өңірлердегі бағалау 4,00 балл деңгейінде болды).

Респонденттер көбінесе Порталда тіркелу кезеңінде қиындықтарға тап болған. Бұл «рәсім» критерийінің қосалқы көрсеткіші орташа деңгейден төмен бағаланған – 3,89 балл. Сондай-ақ, респонденттерді «электрондық лицензиялау» порталының навигациясы мен іздеу жүйесі қанағаттандырмаған (4,11 балл), ал ресурстың жұмыс жылдамдығы – 4,00 балл деңгейінде бағаланған.

Қызметтің қорытынды нәтижесі қызмет алушылардың көпшілігін қанағаттандырғанымен, аталған проблемалар осы критерийдің жалпы бағасына әсер етті – 4,56 балл (қанағаттану деңгейі – 66,7%).

«Электрондық лицензиялау» порталының қызметі орташа деңгейде бағаланды – 4,13 балл (қанағаттану деңгейі – 35,2%). Бұл көрсеткішке, ең алдымен, қызмет көрсету процедурасына (порталда тіркелу, ақпарат іздеу, ресурстың жылдамдығы) қатысты қанағаттанбаушылық әсер еткен.

Уәкілетті органның қызметі ортадан жоғары деңгейде бағаланды – 4,74 балл (қанағаттану деңгейі – 77,8%). Қорытынды бағаға негізгі әсер еткен факторлар – қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанбаушылық және электрондық форматта қызмет көрсету кезінде құжаттарды жинау үшін қосымша инстанцияларға жүгіну қажеттілігі.

Қорытындылар мен ұсынымдар

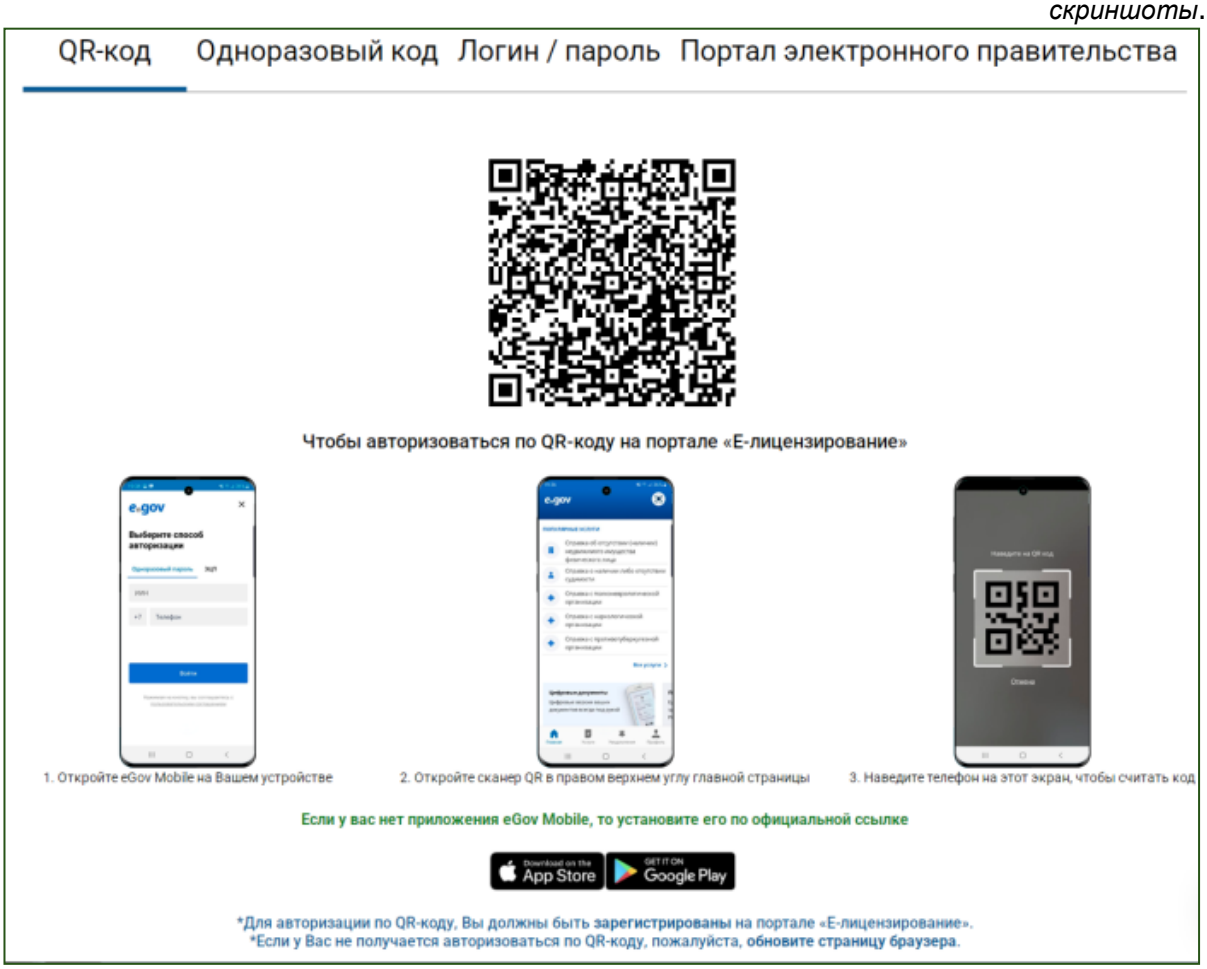
Осылайша, «Гидротехникалық құрылысжайлардың қауіпсіздігі саласындағы жұмыстарды жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау» мемлекеттік қызметінің сапасы орташа деңгейде деп бағаланды. Бұл, ең алдымен, «электрондық лицензиялау» порталының жұмысына қызмет алушылардың қанағаттанбаушылығымен байланысты. Қызмет алу барысында респонденттер қажетті ақпаратты іздеу, Порталда тіркелу/авторизациялау, сондай-ақ онлайн-платформаға құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтарға тап болған. Сауалнама нәтижелері мен қызмет алушылардың пікірлеріне сүйене отырып, қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында келесі өзгерістерді енгізу ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсынымдар

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Порталда тіркелу/авторизациялау үдерісін жеңілдету және оңтайландыру мақсатында **біртұтас кіру нүктесін (Single Sign-On)** енгізу механизмін әзірлеу және іске асыру қажет. Қазіргі уақытта Порталда egov.kz және egovMobile арқылы QR-кодты сканерлеу арқылы авторизация қарастырылған. Алайда, егер қызмет алушы Порталда алдын ала тіркелмеген болса, ол авторизациядан өте алмайды және elicense.kz сайтында жеке тіркеу рәсімінен өтуі тиіс.

16-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы мемлекеттік қызмет бетінің скриншоты.



Дереккөз:
https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22Pack

ageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%9E%D0%A1%D0%92%D0%A0.%D0%A024%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222013.%D0%9C%D0%9E%D0%A1%D0%A0%D0%92.%D0%A024%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.0%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MOSVR24-V1%22%7D

2. Файлдарды жүктеу кезіндегі мәселелерді шешу мақсатында Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру ұсынылады:
   - **файл көлемін оңтайландыру**: сапасын жоғалтпай, жүктелетін файлдардың көлемін автоматты түрде оңтайландыру тетігін енгізу. Бұл серверге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетуге мүмкіндік береді.
   - **файлдың ең жоғарғы көлемін арттыру**: әсіресе көлемді құжаттарға (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) қатысты жүктелетін файлдардың ең жоғары рұқсат етілген көлемін қайта қарау және қажет болған жағдайда ұлғайту.
   - **жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі**: байланыс үзілісі орын алған жағдайда, жүктеу процесін қайта бастамай-ақ, оны жалғастыру функциясын іске асыру.
3. Ресурста орналастырылған ақпараттың екі тілде (қазақ және орыс тілдерінде) толық болуын тексеру. Егер ақпарат толық ұсынылмаған болса, Порталға жетіспейтін мәліметтерді жүктеу қажет. Онлайн-платформаның жұмысына жасалған талдау көрсеткендей, «Пайдаланушы нұсқаулығы» файлы тек орыс тілінде жүктеуге қолжетімді, пайдаланушы интерфейс тілін таңдағанына қарамастан.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету қағидаларындағы ақпаратты Қазақстан Республикасының НҚА Эталондық банкінің сайтында өзектендіру. Зерттеу жүргізілген сәтте ресурс бетінде жауапты орган (қызмет көрсетуші) ретінде Қазақстан Республикасының Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігінің Су ресурстары комитеті көрсетілген. Алайда, «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарында уәкілетті орган ретінде Қазақстан Республикасының Су ресурстары және ирригация министрлігі көрсетілген. Аталған сәйкессіздік, ықтимал түрде, Қағидалардың соңғы нұсқасы 2020 жылы бекітіліп, ал Су ресурстары және ирригация министрлігі Экология министрлігінен 2023 жылы бөлініп шыққанымен байланысты.
2. Қызмет көрсету қағидаларындағы ақпаратты өзектендіру (НҚА Эталондық банкінің сайтында) қызметті алу тәсілдері бөлігінде. Зерттеу барысында ресурста тек «электрондық үкімет» порталы арқылы алу тәсілі көрсетілгені анықталды. Алайда іс жүзінде қызмет «электрондық лицензиялау» порталында көрсетіледі, ал egov.kz тек шлюз-портал рөлін атқарады.

17-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінің сайтындағы қызмет көрсету қағидалары скриншоты.

Стандарт государственной услуги «Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин»		
1	Наименование услугодателя	Комитет по водным ресурсам Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее - портал)

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/146262/rus/1865

3. Қызмет алушы қажетті құжаттардың толық пакетін ұсынбаған жағдайда, қызмет көрсетуден бас тарту рәсімін өзгерту мүмкіндігін қарастыру. Қызмет көрсетуден бас тартуды жетіспейтін құжаттарды ұсыну қажеттілігі туралы пайдаланушыға хабарлама жіберу тәртібімен алмастыру ұсынылады. Бұл тәсіл қызмет көрсету үдерісін оңтайландырады, себебі қызмет алушыға барлық құжаттарды қайта жүктеп, жаңа өтінім жасау қажеттілігі болмайды.
4. Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларында көрсетілетін қызметті берушінің атауы сәйкестендіру.

3.17. Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1202002 – Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Су ресурстары және ирригация министрлігінің Су шаруашылығы комитеті.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Су қорының пайдаланылуын реттеу саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы»Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің м.а. 2020 жылғы 11 қыркүйектегі №216 бұйрығы.Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін мемлекеттік тіркеу тізілімінде **№21194** нөмірімен тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Су тұтынудың және су бұрудың меншікті нормаларын келісу туралы электрондық хат не мемлекеттік қызмет көрсетуден уәжді бас тарту туралы жауап.

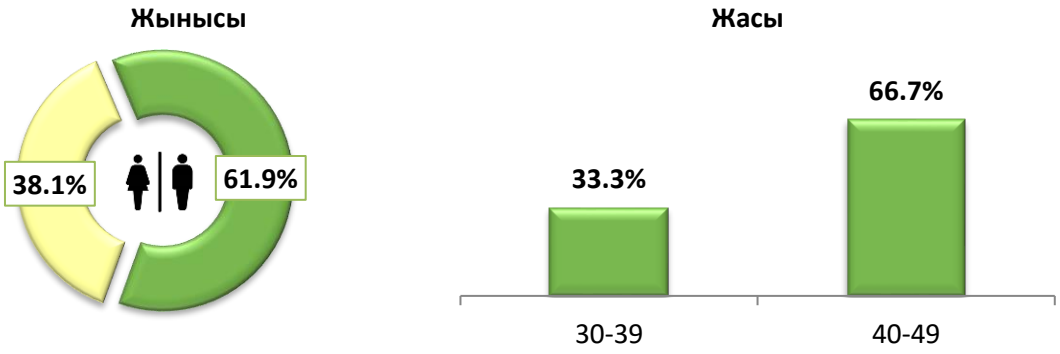
Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 21 қызмет алушы қатысты, олардың ішінде 61,9% – ер адамдар, 38,1% – әйелдер. Қызметті Қазақстан Республикасының азаматтары келесі жас санаттарында алған: 30–39 жас – 33,3%, 40–49 жас – 66,7%.

55–56-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық қызмет алушылар «электрондық лицензиялау» веб-порталы арқылы қызмет алған.Олардың ішінде 47,6% – Порталға ЭЦҚ арқылы, ал 52,4% – логин мен парольді пайдаланып кірген.Қызметті негізінен заңды тұлғалар (85,7%) алған, ал жеке тұлғалардың үлесі – 14,3%.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану бойынша орташа баға 4,98 баллды құрады,ал толық қанағаттанғандардың үлесі – 97,9% болды. Барлық мақсатты критерийлер бойынша бағалар жоғары деңгейде.

46-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысанда)

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,86	**4,93**	85,7%	92,9%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн-қызметті алу үшін порталға тіркелу барысында қиындықтар болған жоқ	4,86	**4,95**	90,5%	96,8%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	5,00		100,0%	
	онлайн-платформа жұмысының жылдамдығы	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,98**		**97,9%**

	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,95**		**96,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

Респонденттер «рәсім», «мерзім» және «нәтиже» сияқты критерийлерге барынша жоғары баға берді – 5,00 балл және 100,0% қанағаттану деңгейі барлық жағдайларда тіркелді.

Қолжетімділік пен қолайлылық (4,95 балл, 96,8%) және «ақпарат пен коммуникация» (4,93 балл, 92,9%) критерийлері бойынша да бағалар жоғары деңгейге жақын болды. Алайда кейбір респонденттер Порталда ұсынылған қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізбесіне қатысты ақпарат әрдайым түсінікті болмағанын атап өтті (*«бастапқыда түсіну қиын болды, кейін анық болды»*). Мұндай жағдайлар Ақмола және Жамбыл облыстарында қызмет алушылар тарапынан байқалды. Сондай-ақ, кейбір қызмет алушылар «электрондық лицензиялау» порталында тіркелу кезінде техникалық қиындықтарға тап болған (*«сайтта аздаған ақаулар болды»*). Бұл туралы Атырау және Ақмола облыстарының респонденттері хабарлады.

«Шығындар», «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері есепке алынған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетіледі, ал сауалнамаға қатысушылардың ешқайсысы шағым білдірмеген және виртуалды көмекшінің көмегіне жүгінбеген.

Алынған бағалар қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарына сәйкес бөлінді. Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі ең жоғары деңгейде – 5,00 балл (100,0%) деп бағаланды. «Электрондық лицензиялау» порталының қызметі 4,95 балл және 96,0% деңгейінде бағаланған.

Сауалнамаға қатысқан азаматтардың басым бөлігі бюрократиялық кедергілерге тап болмаған, алайда Алматы және Батыс Қазақстан облыстарынан екі респондент қызмет көрсету мерзімдерінің жасанды түрде созылғанын атап өтті.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша «Су тұтынудың және су бұрудың меншікті нормаларын келісу» мемлекеттік қызметін алушылар көрсетілетін қызметтің сапасына қанағаттанғандарын білдірді. Респонденттер қызмет алу процесінде елеулі қиындықтарға тап болмаған. Алайда кейбір қиындықтар ақпараттың сапасына және «электрондық лицензиялау» порталында тіркелу рәсіміне қатысты болған.

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына келесі ұсынымдар беріледі:</u>

1. Азаматтар мен лауазымды тұлғалар үшін бірдей қолжетімді қажетті құжаттардың бірыңғай тізімін енгізу. Бұл тізімде қандай құжаттар қажет екені және оларды қандай тәсілмен алуға болатыны көрсетілуі тиіс.
2. Тіркеу формасын жеңілдету, міндетті түрде толтырылуы қажет өрістердің санын азайту.
3. Қадамдық нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер және жаңа пайдаланушыларға арналған оқыту модульдерін енгізу.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. ҚР ӘРПК сәйкес тыңдау рәсімін жүргізу бөлігінде тиісті НҚА-ға өзгерістер енгізу

3.18. Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу, дәрілік заттың немес медициналық бұйымның тіркеу дерекнамасына өзгерістер енгізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 602012 – Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу, дәрілік заттың немес медициналық бұйымның тіркеу дерекнамасына өзгерістер енгізу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Медициналық және фармацевтикалық бақылау комитеті.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу және тіркеу досьесіне өзгерістер енгізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 9 ақпандағы № ҚР ДСМ-16 бұйрығы. Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №22175 нөмірімен тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

1) Қазақстан Республикасының аумағында жарамды тіркеу куәлігі;
2) дәрілік затты немесе медициналық бұйымды медициналық қолдану жөніндегі нұсқаулықтың (жапсырманың) және дәрілік заттың жалпы сипаттамасының қазақ және орыс тілдеріндегі тіркелген нұсқалары;
3) дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарға арналған қаптамалардың, жапсырмалардың және стикерлердің қазақ және орыс тілдеріндегі тіркелген макеттері. Мемлекеттік тіркеуден, қайта тіркеуден немесе тіркеу досьесіне өзгерістер енгізуден бас тартылған жағдайда, уәжді бас тарту туралы жауап ұсынылады. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесінің нысаны – электрондық.

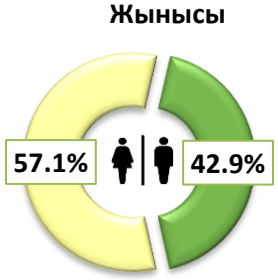
Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

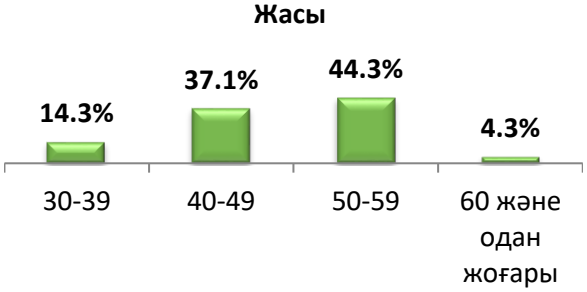
Құны: Мемлекеттік тіркеу үшін алым төленген күні қолданыста болатын 11 АЕК; мемлекеттік қайта тіркеу үшін алым төленген күні қолданыста болатын 5 АЕК.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға барлығы 70 респондент қатысты, олардың ішінде: ер адамдар – 42,9%, әйелдер – 57,1%. Қызмет алушылардың басым бөлігі 40–49 жас (37,1%) және 50–59 жас (44,3%) аралығындағы азаматтар болды.

57-58-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Қызмет алушылардың көпшілігі заңды тұлғалар болды – 95,7%. Мемлекеттік қызметті жеке тұлға ретінде алғандардың үлесі 4,3% құрады. Қызметті жиі Қазақстан Республикасының азаматтары (74,3%) немесе ықтиярхаты бар азаматтар (21,4%) алған. Қызмет алу үшін респонденттердің 90,0% «Электрондық лицензиялау» порталын пайдаланған, ал 10,0% қызметті ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында алған. Барлық респонденттер қызметті алу кезінде электрондық цифрлық қолтаңбаны (ЭЦҚ) пайдаланған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сауалнама қорытындысы бойынша, қызмет алушылар көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасын 4,99 балл деңгейінде бағалады. Толық қанағаттану деңгейі – 98,9% құрады.

47-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн-қызметті алу үшін порталға тіркелу барысында қиындықтар туындаған жоқ	4,99	**4,91**	98,6%	93,8%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,97		97,1%	
	Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы	4,79		85,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	4,99	**4,99**	98,6%	98,6%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	4,99		98,6%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,99		98,9%
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,97**		**97,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**99,7%**

Бағаланған 8 критерийдің ішінен 5 критерий бойынша ең жоғары баға – 5,00 балл тіркелді: «ақпарат және коммуникация», «рәсім», «мерзім», «виртуалды көмекші» және «нәтиже» (қанағаттану деңгейі – 100,0%).

«Шығындар» критерийі бойынша орташа балл – 4,99, ал толық қанағаттану деңгейі – 98,6% болды.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі 4,91 баллмен (93,8%) бағаланған. Бұл ретте сәл төмен нәтиже көрсеткен қосалқы критерий – «Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы» (4,79 балл, 85,7%), ал қалған екі көрсеткіш дерлік ең жоғары деңгейде бағаланды (*«Онлайн-қызметті алу үшін порталға тіркелу барысында қиындықтар туындаған жоқ»* – 4,99 балл, 98,6%, *«Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды»* – 4,97 балл, 97,1%).

«Кері байланыс» критерийі бағаланған жоқ, себебі қызмет алушылар толық қанағаттанған және олардың ешқайсысы шағым түсірмеген.

Әдіснамаға сәйкес, қосалқы критерийлер қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді.

Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі 5,00 баллмен бағаланып, оның жұмысына толық қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі 99,7% құрады. «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы 4,97 баллмен бағаланды, оған толық қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі – 97,8%.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын неғұрлым терең талдау мақсатында қызмет алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы бұл қызметті бірнеше рет алғанын атап өтті. Ол қызмет алу мүмкіндігі туралы ақпаратты интернеттен білген: *«Барлығы өте оңай – Яндекс іздеу жүйесіне қызметтің атауын енгізсеңіз, бірден «электрондық үкімет» порталына (egov.kz) сілтеме шығады. Сол жерден авторизациядан өтіп, «электрондық лицензиялау» порталына (elicense.kz) өтесіз».* Қызметті алғаш рет алу кезінде ол бірқатар қиындықтарға тап болып, көмек сұрауға мәжбүр болған: *«Бірінші рет алған кезде кімге ғана жүгінбедім – колл-орталыққа да, министрлікке де, заңгерлер мен «көмекшілерге» де хабарластым. Кейін өзім түсініп, келесі жолы өз бетіммен тапсырдым».* Қиындықтар негізінен Порталда тіркелу күрделілігімен және өтінімге қажетті құжаттарды тіркеу процесімен байланысты болған: *«Порталда тіркелу өте*

қиын, құжаттарды бекіткен кезде де бәрі бірден өтпейді; кейде жүйеден шығарып жібереді, сол кезде қайтадан авторизациядан өтіп, процесті басынан бастау керек; өтінім беру кезінде портал жиі істен шығып, өтінім толық берілмей қалды…». Сондай-ақ, ресурстың жұмыс жылдамдығының төмендігі (*«платформа баяу жұмыс істейді»*) және интерфейстің қолайсыздығы (*«барлығы бірігіп кеткен сияқты»*) атап өтілді. Респонденттің айтуынша, egov.kz порталы қарапайым азаматтар үшін түсініктірек және ыңғайлы, ал elicense.kz ресурсын пайдалану үшін қосымша компьютерлік дағдылар қажет: *«Егер бұрын бұл платформаны пайдаланбаған болсаң, бірден бастау қиын».* Алайда, респондент атап өткендей, платформаны жиі пайдалану барысында бұл қиындықтар біртіндеп азаяды. Аталған мәселелерді шешу мақсатында қатысушы порталда ақпарат іздеу және қызмет алу бойынша нұсқаулық материалдарды орналастыруды, сондай-ақ порталдың жұмыс жылдамдығын арттыруды ұсынды.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылардың көпшілігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанған. 5 критерий бойынша абсолютті қанағаттану деңгейі тіркелген, ал қалған көрсеткіштер жоғары деңгейге жуық мәнге ие. Барлық респонденттер көрсетілген қызметтің сапасына риза болып, шағымданған жағдайлар тіркелмеген. Қызмет алушылар тарапынан тек бір ескерту – «Электрондық лицензиялау» онлайн-платформасының жұмыс жылдамдығының жеткіліксіздігі болды. Алайда бұл фактор қызмет көрсету нәтижесіне деген жалпы қанағаттануға әсер етпеген.

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына ұсынымдар:</u>

1. Электрондық платформаның жұмыс жылдамдығын арттыру мақсатында (ақпаратты жүктеу, сұраныстарды өңдеу және т.б.) келесі шараларды іске асыру ұсынылады:
    - Портал орналастырылған серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру;
    - Жүктелген деректерді қабылдау және өңдеу компоненттерін жаңарту және ақауларды жою;
    - Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру;
    - Мониторинг және хабарландыру жүйесін енгізу: порталдың қолжетімділігі мен жұмыс жылдамдығын тұрақты бақылап, ақаулар туындаған жағдайда жедел әрекет ету мүмкіндігін қамтамасыз ету;
    - Тұрақты жүктемелік тестілеуді жүргізу: порталдың көптеген пайдаланушылар жағдайындағы тұрақтылығын тексеру және ықтимал мәселелерді алдын ала анықтау үшін стресс-тесттер өткізу.

3.19. Фармацевтикалық қызметке лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 602009 – Фармацевтикалық қызметке лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:«Фармацевтикалық қызмет саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 16 мамырдағы № ҚР ДСМ-45 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 17 мамырда №28085 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Лицензия және (немесе) лицензияға қосымшаны беру – өтінімді тіркеу сәтінен бастап 15 жұмыс күні ішінде; Лицензия және (немесе) лицензияға қосымшаны қайта ресімдеу – өтінімді тіркеу сәтінен бастап 3 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Фармацевтикалық қызметті жүзеге асыруға лицензия және (немесе) лицензияға қосымша беру; не уәжді бас тарту туралы жауап ұсыну.

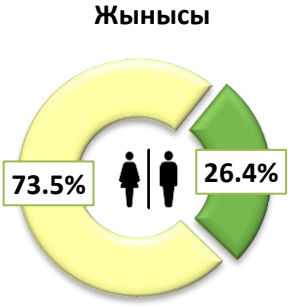
Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

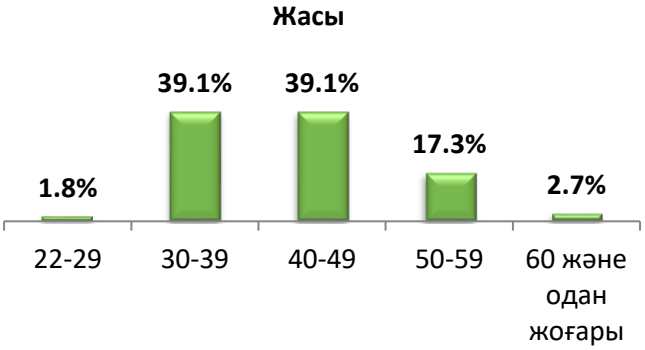
Құны: Фармацевтикалық қызметпен айналысу құқығына лицензия беру – 10 айлық есептік көрсеткіш (АЕК); Лицензияны қайта ресімдеу – тиісті мөлшерлеменің 10% көлемінде.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасына 110 респондент қатысты. Олардың ішінде: ер адамдар – 26,4%, әйелдер – 73,6%. Қызметті ең жиі 30–39 жас және 40–49 жас аралығындағы азаматтар алған (әрқайсысы 39,1%).

59–60-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Респонденттердің жалпы санының ішінде мемлекеттік қызметті алғандардың 75,5% – заңды тұлғалар, ал 24,5% – жеке тұлғалар болып табылады. Қызмет алушылардың басым бөлігі (90,0%) қызметті онлайн форматта – «электрондық лицензиялау» порталы арқылы, ал 10,0% – ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 4,95 баллды құрады. Толық қанағаттанғандардың үлесі – 95,0%, яғни қызмет алушылардың абсолютті көпшілігі көрсетілген қызмет сапасына риза болған.

48-кесте. Ұпайларды бөлу(электрондық нысан)

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн-қызметті алу үшін порталға тіркелу барысында қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,92**	100,0%	91,8%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,93		91,8%	
	Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы	4,84		83,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,99**	98,2%	98,2%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,98		98,2%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат	4,75	**4,75**	75,0%	75,0%

	алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,75		75,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,95**		**95,0%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,92**		**91,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**99,6%**

8 критерийдің ішінен 4 критерий бойынша ең жоғары көрсеткіштер – 5,00 балл (толық қанағаттану деңгейі 100,0%) тіркелді: «ақпарат және коммуникация», «мерзім», «шығындар» және «нәтиже».

«Рәсім» критерийі бойынша деректер ең жоғары мәнге өте жақын: орташа балл – 4,99, ал толық қанағаттану деңгейі – 98,2%.

Қызметтің қолжетімділігі мен қолайлылығы респонденттер тарапынан 4,92 баллмен бағаланды, бұл көрсеткіш бойынша 91,8% респондент толық қанағаттанған.

Виртуалды көмекшінің жұмысы 4,75 баллмен бағаланып, оның қызметіне толық қанағаттанғандардың үлесі 75,0% құрады.

«Кері байланыс» критерийі бойынша бұл қызметке баға берілмеген.

Әдіснамаға сәйкес, алынған бағалар қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді. **Нәтижесінде келесі көрсеткіштер анықталды: «Электрондық лицензиялау» порталы – 4,92 балл (толық қанағаттану деңгейі – 91,5%); Уәкілетті мемлекеттік орган – 5,00 балл (толық қанағаттану деңгейі – 99,6%).**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын неғұрлым егжей-тегжейлі талдау мақсатында «жасырын сатып алушы» әдісі және фокус-топтық сұхбат - қосымша зерттеу әдістері пайдаланылды.

«Жасырын сатып алушы» әдісі

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын тереңірек зерделеу мақсатында «Фармацевтикалық қызметке лицензия беру» мемлекеттік қызметі бойынша зерттеуге қатысқан жасырын тұтынушы қызметті алу процесінің келесі кезеңдерін атап өтті:

- Құжаттарды жинау (дайындық кезеңі). Процесс қажетті құжаттардың толық топтамасын дайындаудан басталады. Ғимарат санитариялық нормаларға сәйкес болуы тиіс (барлық үй-жайлардың ауданы ғимарат жоспарына қатаң сәйкес келуі қажет). Міндетті түрде тоңазытқыш жабдығының болуы талап етіледі (әсіресе температуралық режимде

сақталуы тиіс препараттармен жұмыс істеген жағдайда). Құжаттамада дәрілік препараттарды дайындау немесе тек сақтау жүзеге асырылатыны нақты көрсетілуі қажет. Сонымен қатар, провизор мен фармацевтпен еңбек шарттарының болуы міндетті талап болып табылады.

- Өрт қауіпсіздігін тексеру. Өрт дабылы жүйелерінің болуы және олардың жарамдылығы, эвакуация жолдарының ғимарат жоспарына сәйкестігі, өрт сөндіргіштердің және басқа да нормативтік талаптарға сай элементтердің бар-жоғы тексеріледі. Атап айтқанда, тексерудің негізгі бөлігі қойма үй-жайларына бағытталады.
- Қорытындылар алу. Барлық қажетті тексерулер мен рәсімдерден кейін уәкілетті қызметтерден (СЭС, өртке қарсы бақылау және т.б.) тиісті қорытындылар рәсімделеді. Бұл кезеңде ұзақ кідірістер болуы мүмкін, себебі құжаттарды ресімдеу процесі бір айға дейін созылуы ықтимал.
- «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы өтінім беру (қорытынды кезең). Барлық қажетті құжаттар мен қорытындылар жиналғаннан кейін өтінім электрондық лицензиялау порталы арқылы беріледі. Бұл үшін өтінімді толтырып, барлық растайтын құжаттарды тіркеу, электрондық цифрлық қолтаңбамен (ЭЦҚ**)** бекіту және өтінімді қарауға жіберу қажет.

Жалпы алғанда, сарапшы қызмет көрсету барысында нәтиже алынғанға дейін айтарлықтай қиындықтарға тап болмаған, алайда оған СЭҚ қорытындысындағы орфографиялық қате себебінен қызмет көрсетуден бас тарту туралы жауап келген. Сонымен бірге, сарапшы бұл қызметті алу кезінде азаматтар тап болуы мүмкін ықтимал проблемалық тұстарды атап өтті. Мысалы, құжаттарды жинау кезеңінде барлық техникалық талаптарды мұқият ескеру қажет, себебі деректердің сәйкессіздігі немесе арнайы жабдықтардың болмауы қызмет көрсетуден бас тарту себебі болуы мүмкін. Екінші кезеңде тексеру қатаң нормативтерге сәйкес жүргізіледі, сондықтан кез келген, тіпті ұсақ ауытқулар да үй-жайларды қайта жабдықтауды немесе құрал-жабдықты ауыстыруды қажет етуі мүмкін. Сондай-ақ, қажетті қорытындылар мен құжаттарды ресімдеудің ұзақтығына байланысты кідірістер болуы мүмкін. Мұндай құжаттарды мұқият тексеру және қателерді болдырмау қажет, өйткені кез келген қате бас тартуға және құжаттарды қайта тапсыру қажеттілігіне әкеледі. Бұл өз кезегінде уақыттық және қаржылық шығындардың артуына себеп болады.

Фокус-топ

Фокус-топтық сұхбатқа қатысушылардың көпшілігі «Фармацевтикалық қызметке лицензия беру» мемлекеттік қызметін медициналық құралдарды (соның ішінде дәріханалар арқылы) өткізу мақсатында алған — 5 адам. Екі қатысушы дәрі-дәрмектерді қоймада сақтау үшін, ал бір қатысушы — дәрілік препараттарды өндіру үшін лицензия алған. Барлық респонденттер көрсетілген қызмет сапасын жоғары бағалады және соңғы жылдары бұл қызметтің айтарлықтай қолжетімді бола түскенін атап өтті (*«қызмет алу әлдеқайда оңай болды»*).

Қызмет көрсетудің жалпы сапасына оң әсер ететін факторлар ретінде фокус-топ қатысушылары қызмет көрсетушілердің тәжірибесін, электрондық платформаның жұмыс жылдамдығын және құжаттарды жинау процесінің жеңілдігін атады. Ал теріс әсер ететін факторлар ретінде олар қызмет көрсетуші қызметкерлердің біліксіздігін және бюрократиялық кідірістерді көрсетті. Респонденттердің пікірінше, қалалардағы қызметкерлердің кәсіби деңгейі

жоғарырақ.

Қызмет туралы ақпараттың жартысын респонденттер Қағидалардан, ал қалған жартысы «электрондық үкімет» порталынан алған. Қатысушылардың басым бөлігі ақпараттың сапасына толық қанағаттанғанын білдірді. Бір қатысушы ғана ақпараттың толықтығы мен өзектілігіне қатысты ескерту жасады: *«Дәріханаға лицензия алу үшін не қажет және қалай рәсімдеу керектігі туралы ақпаратты толығырақ түсіндірсе жақсы болар еді.»*

Қызмет көрсету мерзіміне қатысты фокус-топ қатысушылары жалпы алғанда қанағаттанған. Алайда екі респондент құжаттарды қайта тапсыруға мәжбүр болған, бірақ қайталап берген соң барлығы сәтті өткен. Тағы екі қатысушы мерзімнің созылғанын атап өтті.

Жалпы респонденттер қызметті қолжетімді деп бағалағанымен, оны алу кезінде кездескен бірқатар негізгі қиындықтарды атады. Бірінші кезекте, бұл – құжаттарды жинау процесінің күрделілігі: *«Құжаттарды жинау қиын әрі көп уақыт алады», «бірыңғай стандарт жоқ», «қызметті алу орны ескерілмейді – қалада оңай, ал аудандарда қиын», «құжаттардың саны тым көп».* Кейбір респонденттер осы себептен заңгерлердің көмегіне жүгінуге мәжбүр болған. Бір қатысушы бұл жағдайды оң фактор ретінде бағалады: *«Бір жағынан, бұл жақсы, себебі кездейсоқ адамдар мұндай лицензия ала алмайды»*, бірақ сонымен қатар мойындады: *«Кейде жәрдем көрсеткендерге «алғыс білдіруге» немесе қызметті жеделдету үшін ақылы көмекке жүгінуге тура келеді».* Қажетті құжаттарды жинау көп жағдайда ілеспе ұйымдардың жұмысына (СЭҚ, өрт сөндіру қызметі және т.б.) байланысты. Респонденттер бұл ұйымдардың жұмыс жылдамдығының төмендігін (*«баяу істейді», «менің құжаттарым ұзақ уақыт қаралды, еске салып, асықтыруға тура келді»*), сондай-ақ талапшылдығының жоғары екенін атап өтті (*«өрт сөндірушілер мен СЭҚ барлық ұсақ-түйекке мән береді», «әр детальды тексереді, болмашы қате болса да бас тартады», «аудандарға қатысты көбірек түсініктік қажет»*).Респонденттердің пікірінше, мұндай жағдайлардың бір себебі - сыбайлас жемқорлық тәуекелдері. Олар уәкілетті ұйымдар құжаттарға қол қою мерзімін әдейі созатынын және шамадан тыс талап қоятынын атап өтті. Бес қатысушы мұндай мәселелерді бейресми жолмен шешуге тура келгенін (*«құжаттар өткізілуі үшін», «олардың мақұлдауын алу үшін»*), алайда егжей-тегжейлі түсініктеме беруден бас тартқанын айтты. Тағы екі қатысушы қызметті алу үшін жеке байланыстарын пайдаланған.Сонымен қатар, бірнеше қатысушы порталдың жұмыс жылдамдығына қатысты мәселелерге назар аударды.

Қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында фокус-топ қатысушылары ең алдымен құжаттар топтамасының көлемін азайту, сондай-ақ қызмет көрсету процесінде қорытынды беретін ұйымдарға (СЭҚ, өрт сөндіру қызметі және т.б.) әсер ету тетігін құруды ұсынды. Бұл шаралар олардың тарапынан жедел және тиімді кері байланысты қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, сауалнамаға қатысқан азаматтардың басым бөлігі аталған мемлекеттік қызметті алу сапасына оң баға берген. Қызмет сапасы критерийлері бойынша көрсеткіштер 4,75-тен 5,00 баллға дейін ауытқиды, ал қызмет көрсету процесіне толық қанағаттанғандардың үлесі 75,0%-дан 100,0%-ға дейін құрады.Респонденттердің шағын бөлігі (екі адам) ғана қызмет алу барысында бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттарды сұратқанын, соның салдарынан қанағаттанбаушылық білдіргенін атап өтті.

«Электрондық лицензиялау» порталына ұсынымдар

1. Электрондық платформаның жұмыс жылдамдығын арттыру мақсатында (ақпаратты жүктеу, сұраныстарды өңдеу және т.б.) келесі шараларды жүзеге асыру ұсынылады:
    - портал орналастырылған серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру;
    - жүктелген деректерді қабылдау және өңдеу компоненттерін жаңарту, сондай-ақ ақауларды жою;
    - порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру;
    - мониторинг және хабарландыру жүйесін енгізу: порталдың қолжетімділігі мен жұмыс жылдамдығын тұрақты бақылап, ақаулар туындаған жағдайда жедел әрекет ету мүмкіндігін қамтамасыз ету;
    - тұрақты жүктемелік тестілеу жүргізу: порталдың пайдаланушылар саны көп жағдайда тұрақтылығын тексеру және ықтимал мәселелерді алдын ала анықтау үшін стресс-тесттер өткізу.
2. Пайдаланушы интерфейсін жетілдіру және оны түрлі деңгейдегі цифрлық сауаттылыққа ие азаматтар үшін барынша ыңғайлы ету мақсатында:
    - порталдың ағымдағы UX/UI-дизайнына кешенді аудит жүргізу, оған тәуелсіз кәсіби мамандарды тарту;
    - азаматтардың мақсатты топтары арасында сауалнамалар мен тестілеулер өткізу арқылы порталмен өзара әрекеттесудегі проблемалық тұстарды анықтау;
    - қарапайымдылық пен қолжетімділік қағидаттарына (оның ішінде WCAG стандарттарына) сәйкес келетін жаңартылған интерфейс әзірлеу, сондай-ақ оны әртүрлі құрылғыларға бейімдеу;
    - қадамдық нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер және жаңа пайдаланушыларға арналған оқыту модульдерін енгізу;
    - тіркеу формасын оңтайландыру, яғни міндетті түрде толтырылуы қажет өрістер санын қысқарту.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсететін қызметкерлермен ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын күшейту, осылайша мұндай жағдайлардың қайталануына жол бермеу.
2. Қызмет көрсету талаптары мен рәсімдері сипатталған нормативтік құқықтық актіде қажетті құжаттардың нақты және толық тізімін көрсету және оны барлық электрондық ресурстарда (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz және т.б.) орналастыру.
3. Фармацевтикалық қызметке лицензия берілген жағдайда - жеке тұлға-лицензиаттың тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) өзгерген кезде проактивті форматқа ауыстыру.

3.20. Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 202007 – Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Сыртқы істер министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке алу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің м.а. 2016 жылғы 14 маусымдағы №11-1-2/263 бұйрығы. Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №14093 нөмірімен тіркелген. (Ескерту. Қосымша 3 – Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің 2022 жылғы 23 мамырдағы №11-1-4/226 және 2022 жылғы 6 желтоқсандағы №11-1-4/663 бұйрықтарымен енгізілген өзгерістермен бірге).

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған), сондай-ақ қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері арқылы, сондай-ақ «электрондық үкімет» порталы (www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: ҚР шетелдік мекемелері арқылы – 2 жұмыс күні, Портал арқылы – 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке алу қағидаларының (бұдан әрі - қағидалар) 5-қосымшасына сәйкес нысан бойынша Қазақстан Республикасы азаматының паспортына қосымша парақ немесе уақытша есепке қою туралы хабарлама (көрсетілетін қызметті алушы «электрондық үкіметтің» веб-порталы www.egov.kz арқылы жүгінген кезде) немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап. Көрсетілетін қызметті алушының өтініші бойынша еркін нысанда есепке қою немесе Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы анықтаманы ресімдеуге болады.

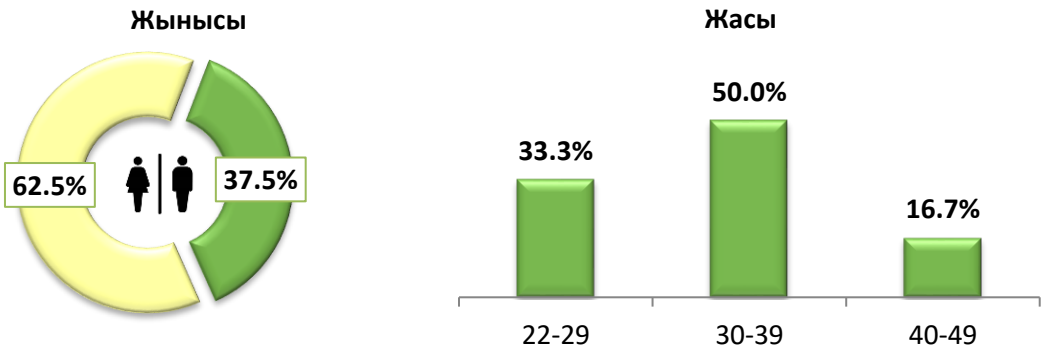
Қызмет алушылар: Жеке тұлғалар.

Құны: Тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға барлығы 24 қызмет алушы қатысты, оның ішінде: әйелдер – 62,5%, ерлер – 37,5%. Респонденттердің 45,8% қызметті қағаз түрінде ҚР шетелдегі мекемелері арқылы алған, ал 54,2% – электрондық форматта, яғни «электрондық үкімет» порталының мобильдік қосымшасы арқылы пайдаланған.

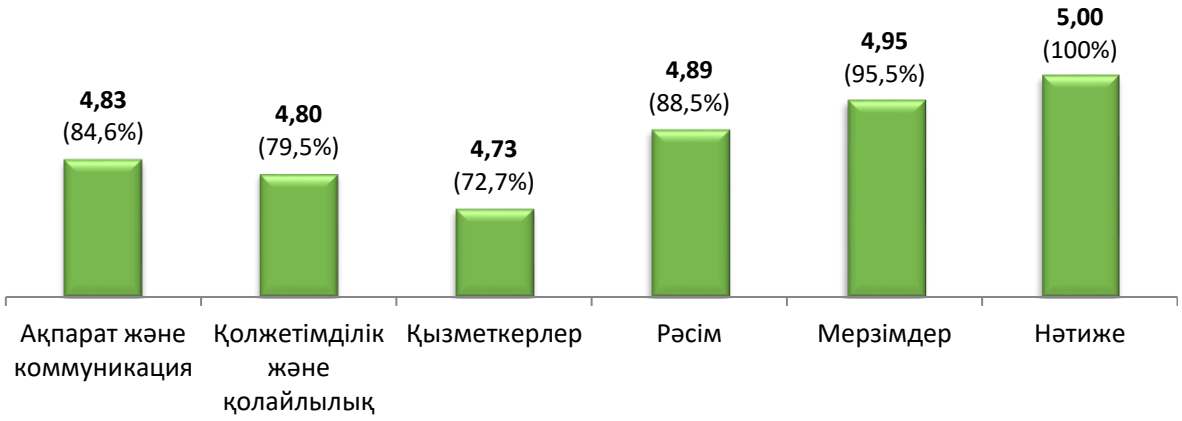
61–62-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының орташа бағасы – 4,89 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 89,1% құрады.

63-диаграмма. Мемлекеттік қызметті қағаз және электрондық форматта көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



Қызмет қағаз түрінде Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері арқылы көрсетілетіндіктен, респонденттердің бағалары тікелей Қазақстан Республикасының Сыртқы істер министрлігінің қызметіне қатысты. Мемлекеттік қызметті қағаз форматында көрсету сапасының орташа көрсеткіші – 4,94 балл, ал толық қанағаттану деңгейі – 93,9% құрады.

49-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті алу тәртібі, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпаратты табу маған оңай болды.	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	5,00		100,0%	

	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	4,73	**4,73**	72,7%	72,7%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**4,91**	100,0%	90,9%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,82		81,8%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,94**		**93,9%**

Мақсатты критерийлердің жартысы бойынша сапа мен қанағаттанудың ең жоғары көрсеткіштері тіркелді: «ақпарат және коммуникация», «қолжетімділік және қолайлылық», «рәсім», «нәтиже» (5,00 балл, 100,0%).

Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзіміне берілген баға да ең жоғары көрсеткішке жақын – 4,91 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 90,9%. Сауалнамаға қатысқан респонденттердің 27,3% - қызметті 1-4 күн ішінде алғанын атап өтті. Қағаз форматындағы қызмет көрсету мерзімі 2 жұмыс күні болып белгіленгендіктен, жекелеген азаматтар қызметті регламенттік мерзімнен асып алған болуы мүмкін деп болжанады.

Қызметкерлердің жұмысының сапасы респонденттер тарапынан 4,73 баллмен бағаланып, олардың 72,7% мамандардың жұмысына толық

қанағаттанғанын білдірді. Айта кету керек, қызметті Қазан және Куала-Лумпур қалаларында алған респонденттер уәкілетті мамандардың жұмысына толық қанағаттанған (5,00 балл), ал Бішкек қаласындағы қызмет алушылардың бағасы біршама төмен – 4,63 балл болды.

Қызмет тегін көрсетілетіндіктен, респонденттер қызмет алу барысында ешқандай шығынға ұшырамаған. Қызмет көрсету процесіне жоғары қанағаттанушылықтың арқасында шағымдар тіркелмеген.

50-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,31	**4,66**	38,5%	69,3%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн-қызметті алу үшін порталға тіркелу барысында қиындықтар туындаған жоқ.	4,85	**4,59**	84,6%	59,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,69		69,2%	
	Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы	4,23		23,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,77**	100,0%	76,9%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,54		53,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				

	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,84		84,2%
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,60**		**61,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

Электрондық форматта қызмет алған респонденттер қызмет көрсету сапасын біршама төмен бағалады – 4,84 балл, толық қанағаттану деңгейі – 84,2%. Ең жоғары баға (5,00 балл, 100,0%) келесі критерийлер бойынша тіркелді: «мерзім», «кері байланыс» және «нәтиже».

«Рәсім» критерийі 4,77 баллмен бағаланып, толық қанағаттану көрсеткіші – 76,9% болды. Респонденттер Порталға қажетті құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтарға тап болған, соның салдарынан бұл қосалқы критерийге 4,54 балл (53,8%) қойылған. Мұндай мәселелерді Баку, Омбы және Ыстамбұл қалаларында қызмет алғандар атап өтті.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі ортадан жоғары деңгейде бағаланды – 4,66 балл (69,3%). Қызмет алушылардың пікірінше, Порталда ұсынылған қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат әрдайым түсінікті болмаған. Бұл қосалқы критерий 4,31 баллмен, толық қанағаттану деңгейі 38,5% болып бағаланды. Мұндай пікірлер Баку, Варшава, Омбы, Оттава және Ыстамбұл қалаларында тіркелген.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі 4,59 баллмен бағаланып, толық қанағаттанғандардың үлесі – 59,0%. Бұл нәтижеге әсер еткен негізгі факторлар: Порталда бағдарлану мен ақпарат іздеудің қиындығы – 4,69 балл (69,2%); Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығының төмендігі – 4,23 балл (23,1%). Ақпаратты іздеу бойынша ең көп қиындық Рим мен Ыстамбұлдағы респонденттерде байқалды, ал жүктеу жылдамдығының төмендігі Баку, Варшава, Омбы, Оттава, Рим және Ыстамбұл қалаларында тіркелген. Бірқатар респонденттер ашық түрде келесі пікірлерді білдірді: *«Қызметті растау кезінде портал қатып қалды», «Жылдам интернет болса да, портал жиі істен шығады, бұл мәселені шешу қажет», «Порталда тіркелу өте күрделі, ол бірнеше рет шығып кетеді, сондықтан Digital ID-ды қайта тіркеуге тура келеді», «Сайт бірнеше рет қатып қалды, бәрін басынан бастауға тура келді».*

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын азаматтарды есепке қою» мемлекеттік қызметін көрсету сапасына берілген баға жоғары.Респонденттердің көпшілігі қызмет алу процесіне толық қанағаттанғанын білдірді. Алайда, қызметті электрондық

форматта алған респонденттер тарапынан бірқатар қиындықтар аталып өтті. Олар негізінен «электрондық үкімет» порталының жұмыс жылдамдығы мен интерфейсінің сапасына қатысты болды. Сонымен бірге, бұл факторлар қызмет көрсету нәтижесіне деген жалпы қанағаттанушылыққа әсер етпеген, өйткені нәтиже көрсеткіші ең жоғары деңгейде қалып отыр.

<u>«Электрондық үкімет» порталына ұсынымдар:</u>

1. Электрондық платформаның тұрақты жұмысын қамтамасыз ету мақсатында:
   - портал орналастырылған серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру;
   - жүктелген деректерді қабылдау және өңдеу компоненттерін жаңарту, ақауларды жою;
   - жүктелетін құжаттардың форматтарын сәйкестендіру, рұқсат етілген форматтар мен талаптардың толық тізімін Порталда жариялау;
   - порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру;
   - тұрақты жүктемелік тестілеу жүргізу (стресс-тесттер) арқылы порталдың көптеген пайдаланушылар жағдайындағы тұрақтылығын тексеру және ықтимал мәселелерді уақтылы анықтау.
2. Пайдаланушы интерфейсін жетілдіру және түрлі деңгейдегі цифрлық сауаттылыққа ие азаматтар үшін ыңғайлылығын арттыру мақсатында:
   - Порталдың қазіргі UX/UI-дизайнына кешенді аудит жүргізу, тәуелсіз мамандарды тарту;
   - Азаматтардың мақсатты топтары арасында сауалнамалар мен тестілеулер өткізу арқылы пайдаланудағы қиындықтарды анықтау;
   - Қарапайымдылық пен қолжетімділік қағидаттарына (оның ішінде WCAG стандарттарына) сай келетін жаңартылған интерфейс әзірлеу, оны әртүрлі құрылғыларға бейімдеу;
   - Қадамдық нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер және оқыту модульдерін енгізу;
   - Тіркеу формасын оңтайландыру, міндетті түрде толтырылатын өрістердің санын азайту.

3. Порталға файлдарды жүктеу кезінде туындайтын мәселелерді шешу мақсатында Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру ұсынылады:
   - **Файл өлшемін оңтайландыру**: Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай, олардың өлшемін автоматты түрде оңтайландыру жүйесін енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, файлдарды жүктеу процесін жылдамдатуға мүмкіндік береді.
   - **Файлдың ең жоғарғы рұқсат етілген өлшемін арттыру**: Қажет болған жағдайда, әсіресе көлемі үлкен құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) үшін жүктелетін файлдардың максималды өлшемін қайта қарау және ұлғайту.
   - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі**: Байланыс үзілісі кезінде жүктеу процесін қайта бастамай, оны жалғастыру функциясын іске асыру, бұл пайдаланушылардың уақытын үнемдеуге және процесті жеңілдетуге мүмкіндік береді.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. 2025 жыл бойынша мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін тексеру және оның бұзылу себептерін анықтау(объективті жағдайларға немесе жауапты орындаушылардың кінәсіне байланысты екенін нақтылау).
2. Қызмет көрсету мерзімінің созылуына себеп болған факторларды жедел түрде жою.
3. Осындай жағдайлар қайталанған жағдайда, қызмет алушыларды мерзімнің созылғаны және оның себептері туралы уақтылы хабардар ету, сондай-ақ өтінімді басым тәртіппен қарауды қамтамасыз ету.

3.21. Шетелде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 202004 – Шетелде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Сыртқы істер министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Азаматтық хал актілерін мемлекеттік тіркеу саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын, сондай-ақ шетелде азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер мен анықтамаларды беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің 2020 жылғы 12 маусымдағы №11-1-4/192 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 15 маусымда №20857 болып тіркелген.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері және «электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1. жеке тұлғалар (бұдан әрі - көрсетілетін қызметті алушы) көрсетілетін қызметті берушіге құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап көрсету мерзімі – күнтізбелік он бес күн өткен соң;
3. некеге (ерлі-зайыптылыққа) түсетін адамдардың бірлескен өтініші бойынша, тиісті құжаттармен расталған ерекше мән-жайлар (жүктілік, бала туу, тараптардың бірінің өміріне тікелей қауіп және басқа да ерекше мән-жайлар) болған кезде көрсетілетін қызметті беруші неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу орны бойынша күнтізбелік он бес күн өткенге дейін неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) тағайындайды не көрсетілетін қызметті алушылардың жазбаша өтініші негізінде бұл мерзімді, бірақ күнтізбелік он бес күннен аспайтын мерзімге арттырады;
4. ерекше мән-жайлар (жүктілік, бала туу, тараптардың бірінің өміріне тікелей қауіп төнген және басқа да ерекше мән-жайлар) болған кезде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу некеге (ерлі-зайыптылыққа) кіретін адамдардың қалауы бойынша себептерін және растайтын құжаттарын міндетті түрде көрсете отырып, өтініш берілген күні жүргізіледі;

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Неке (ерлі-зайыптылық) қию туралы куәлік, немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжді жауап.

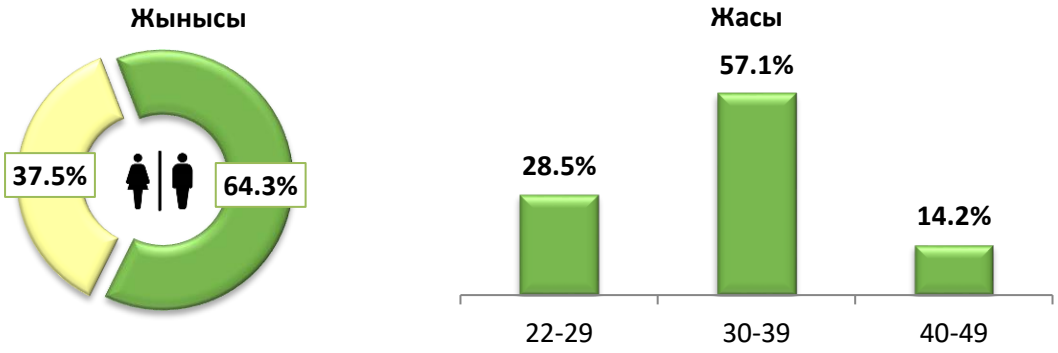
Қызмет алушылар:Жеке тұлғалар.

Қызмет құны: Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі - консулдық алым мөлшерлемелеріне сәйкес, Қазақстан Республикасының «Салықтар және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Кодексіне және Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің 2019 жылғы 20 мамырдағы №11-1-4/227 бұйрығына (шетел аумағында консулдық іс-әрекеттер жасау үшін консулдық алым мөлшерлемелерін бекіту туралы) сәйкес.Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №18702 болып тіркелген.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 14 қызмет алушы қатысты, оның ішінде 6 респондент (42,8%) қызметті ҚР шетелдегі мекемелері арқылы, ал 8 респондент (57,2%) — «электрондық үкімет» порталы арқылы алған.

64–65-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок

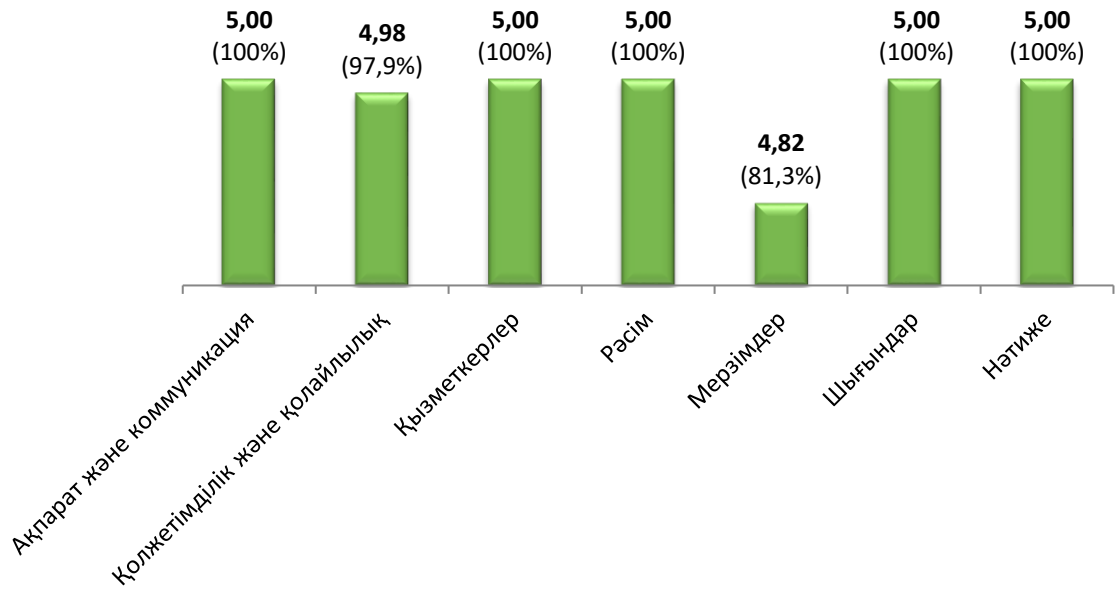


Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады,олардың ішінде ер адамдар – 64,3%, әйел адамдар – 35,7%,жас және орта жастағы азаматтар басым:22–29 жас – 28,5%, 30–39 жас – 57,1%, 40–49 жас – 14,2%.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Шетелде неке (ерлі-зайыптылық) қиюды мемлекеттік тіркеу бойынша мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау нәтижесінде қызмет сапасының орташа балы – 4,97 балл, ал толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 96,8% болды. Барлық дерлік бағалау критерийлері бойынша ең жоғары көрсеткіштер тіркелген, тек қызмет көрсету мерзіміне қатысты көрсеткіш сәл төмен – 4,82 балл, қанағаттану деңгейі – 81,3%.

66-диаграмма. Мемлекеттік қызметтің қағаз және электрондық нысанда көрсетілу сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



Қызметтің қағаз түрінде көрсетілуі Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері арқылы жүзеге асырылатындықтан, қызмет алушылардың бағалары ҚР Сыртқы істер министрлігі қызметінің сапасына тікелей қатысты болып табылады. Осы жағдайда қызмет көрсету сапасының орташа балы – 4,96 баллды, ал толық қанағаттану деңгейі – 96,4% құрады.

51-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті алу тәртібі, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпаратты табу маған оңай болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	5,00		100,0%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**4,75**	50,0%	75,0%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,88		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,96**		**96,4%**

5,00 балдық баға мен қызмет алушылардың толық қанағаттануын «ақпарат және коммуникация», «қолжетімділік және қолайлылық», «қызметкерлер», «рәсім», «шығындар» және «нәтиже» критерийлері бойынша көрсеткіштер иеленді. Қызмет ақылы түрде көрсетілетініне (35 АҚШ доллары) қарамастан, барлық респонденттер оның құнын қолайлы деп бағалады.

Барлығынан төмен баға «мерзім» критерийі бойынша тіркелді — 4,75 балл, толық қанағаттану деңгейі – 75,0%. Сонымен бірге, респонденттердің жартысы қызметті өтініш берген күні-ақ алған, бұл регламентте көрсетілген ерекше жағдайларға байланысты болуы мүмкін (баға – 5,00 балл, толық қанағаттану деңгейі – 100,0%). Ал қалған жартысы қызметті әдеттегі тәртіппен, яғни белгіленген мерзімде алған, олардың бағасы – 4,00 балл, толық қанағаттану деңгейі – 0,0%.

Электрондық форматта қызмет алған респонденттердің орташа бағасы – 4,97 балл, толық қанағаттану деңгейі – 97,2%. «Электрондық үкімет» порталының жауапкершілік аймағына кіретін критерийлердің бағасы – 4,98 балл (толық қанағаттану – 98,2%), ал уәкілетті мемлекеттік органның қызметі – 4,97 балл (толық қанағаттану – 96,9%). Екі жағдайда да бағалар ең жоғары көрсеткіштерге өте жақын.

52-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,96**	100,0%	95,8%

	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,88		87,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,88	**4,88**	87,5%	87,5%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,97**		**97,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,98**		**98,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,97**		**96,9%**

«Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы» (4,88 балл және 87,5%) және «қызметті алу үшін қажетті мерзім» (4,88 балл және 87,5%) критерийлері абсолюттік көрсеткіштерге жетпегенімен, олардың сапасы жоғары деңгейде деп бағаланады.

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Шетелде неке (ерлі-зайыптылық) қиюды мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызметін көрсету сапасына берілген баға ең жоғары көрсеткішке жақын, ал анықталған проблемалық жайттар жүйелі сипатқа ие және негізінен онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығына мен қызмет көрсету мерзіміне байланысты.

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Порталға файлдарды жүктеу кезінде туындайтын мәселелерді шешу мақсатында, Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру ұсынылады:
    - **Файл көлемін оңтайландыру**: Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай, олардың өлшемін автоматты түрде оңтайландыруды енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, файлдарды жүктеу процесін жеделдетуге мүмкіндік береді.
    - **Файлдың ең жоғарғы рұқсат етілген көлемін арттыру**: Қажет болған жағдайда, әсіресе көлемі үлкен құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) үшін жүктелетін файлдардың максималды өлшемін қайта қарап, ұлғайту.
    - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігін енгізу**: Байланыс үзілісі кезінде жүктеу процесін қайта бастамай, оны жалғастыру функциясын іске асыру. Бұл пайдаланушыларға уақытты үнемдеуге және процесті жеңілдетуге мүмкіндік береді.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызметті қалыпты (штаттық) тәртіпте көрсету мерзімін 7 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

3.22. Отандық теле-, радиоарнаны есепке қою, қайта есепке қою, куәлігін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2303002 – Отандық теле-, радиоарнаны есепке қою, қайта есепке қою, куәлігін беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Бұқаралық ақпарат құралдары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрінің міндетін атқарушының 2024 жылғы 17 қазандағы №488-НҚ бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 22 қазанда №35283 нөмірімен тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Қызмет көрсету нәтижесі: Отандық теле-, радиоканалды есепке қою (қайта есепке қою) туралы куәлік, куәліктің телнұсқасы немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

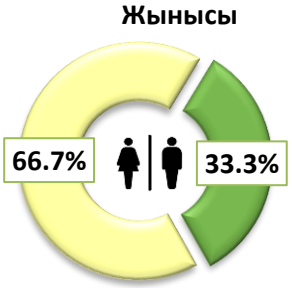
Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

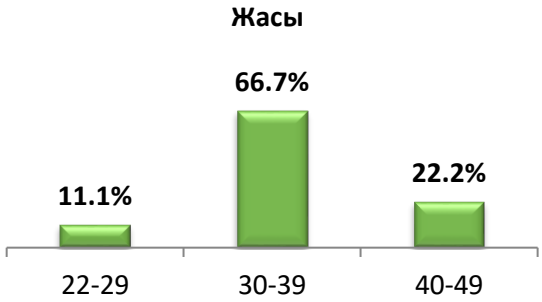
Қызмет көрсету құны: Куәлік беру: өзге тақырыптар үшін-5 АЕК, балалар және ғылыми тақырыптар үшін-2 АЕК. Телнұсқа беру: өзге тақырыптар үшін - 4 АЕК, балалар және ғылыми тақырыптар үшін-1,6 АЕК. Теле -, радиоарнаны қайта есепке алу-тегін

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 9 қызмет алушы қатысты. Олардың басым бөлігі – әйелдер (66,7%),және 30–39 жас аралығындағы тұлғалар (66,7%).

67-68-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Аталған мемлекеттік қызмет заңды және жеке тұлғаларға көрсетіледі. Сауалнамаға тек заңды тұлғалар қатысты, олардың барлығы – Қазақстан Республикасының азаматтары. Қызмет «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алынған.

Зерттеу нәтижелерінің негізгі көрсеткіштері

«Отандық теле-, радиоканалды есепке қою, қайта есепке қою және куәлік беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасы респонденттер тарапынан 4,80 балл деңгейінде бағаланды. Аталған қызметке толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 80,3%.

53-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,89		88,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,78	**4,59**	77,8%	59,3%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,33		33,3%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,67		66,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,56	**4,56**	55,6%	55,6%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,56		55,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	4,89	**4,94**	88,9%	94,5%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	

НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,78	**4,78**	77,8%	77,8%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,80**		**80,3%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,79**		**79,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,81**		**81,5%**

8 критерийдің ішінен 2 критерий — «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» — 5 баллмен (толық қанағаттану деңгейі – 100,0%) бағаланды.

Қалған көрсеткіштердің бағасы 4,56–4,94 балл аралығында болды. Салыстырмалы түрде жоғары баға мен қанағаттану деңгейі «шығындар» (4,94 балл, 94,5%) және «ақпарат және коммуникация» (4,89 балл, 88,9%) критерийлері бойынша тіркелді.

Қызмет көрсету нәтижесінің бағасы – 4,78 балл, оның ішінде 77,8% респондент бұл критерийді 5 баллмен, ал қалғандары 4 баллмен бағалады.

«Мерзім» критерийі бойынша баға 4,67 балл, толық қанағаттану деңгейі – 66,7%.

Басқа критерийлермен салыстырғанда біршама төмен бағаланғандары — «Қолжетімділік және қолайлылық» (4,59 балл, 59,3%) және «Рәсім» (4,56 балл, 55,6%) критерийлері. Респонденттер Порталмен жұмыс істеу кезінде қиындықтарға тап болған, негізінен ақпаратты іздеу мен порталдың жұмыс жылдамдығына қатысты. Порталда бағдарлану мен ақпаратты іздеу ыңғайлылығы – 4,33 балл (толық қанағаттану – 33,3%), ал порталдың жұмыс жылдамдығы – 4,67 балл (толық қанағаттану – 66,7%).

Қызмет алу процедурасына қатысты респонденттер қажетті құжаттарды жүктеу кезінде аздаған қиындықтар туындағанын атап өтті (баға – 4,56 балл, толық қанағаттану – 55,6%), бұл, ықтимал түрде, порталдың техникалық жылдамдығына байланысты. Айта кету керек, қызмет алу рәсімі толық автоматтандырылған, алайда *«Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті»* деген тұжырыммен толық келісетін респонденттердің үлесі 55,6% ғана болды, яғни қиындықтар құжаттарды жинау кезеңінде де байқалған.

Қызмет көрсетудің оң аспектісі ретінде респонденттер қосымша қаржылық шығындар мен бюрократиялық кедергілердің болмағанын атап өтті.

Көрсетілетін қызметті берушілердің жауапкершілік аймақтарына қарай қалыптастырылған қорытынды бағалары келесідей болды.

Уәкілетті мемлекеттік органның (Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі) қызметі – 4,81 балл, оның аясында 81,5% респонденттер қызмет сапасына толық қанағаттанған.

«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы – 4,79 балл, толық қанағаттану деңгейі – 79,0%.

Тереңдетілген сұхбат

Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі Ақпарат комитетінің өкілімен жүргізілген тереңдетілген сұхбат нәтижелері бойынша, «Отандық теле-, радиоарнаны есепке қою, қайта есепке қою, куәлігін беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасы оң бағаланды.

Қызмет көрсету рәсімі қарапайым және түсінікті деп танылды («Бұл қызмет түрінде ешқандай мәселе жоқ, себебі қызмет алушылар тек белгіленген нысандағы өтінішті толтырып, есепке қою үшін алым төлеуі қажет»). Алым мөлшері респонденттер тарапынан қолайлы және қолжетімді деп бағаланған: «Балалар және ғылыми бағыттағы теле-, радиоканалдар үшін – 2 АЕК, өзге тақырыптағы теле-, радиоканалдар үшін – 5 АЕК». Қызмет көрсетуге тартылған құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны сарапшының пікірінше, оңтайлы, ал қызмет көрсету мерзімі (10 жұмыс күні) күтілімге сәйкес және ыңғайлы деп есептеледі. Қызмет көрсетуді реттейтін нормативтік-құқықтық актілер нақты жазылған және сұрақ туындатпайды.

Сарапшы атап өткендей, қызмет көрсету процесінде мәселелі тұстар анықталмаған: бюрократиялық кедергілер жоқ, құжат жинау көлемі минималды, қызмет көрсету тәртібін бұзу фактілері тіркелмеген.

Қорытындылар мен ұсынымдар

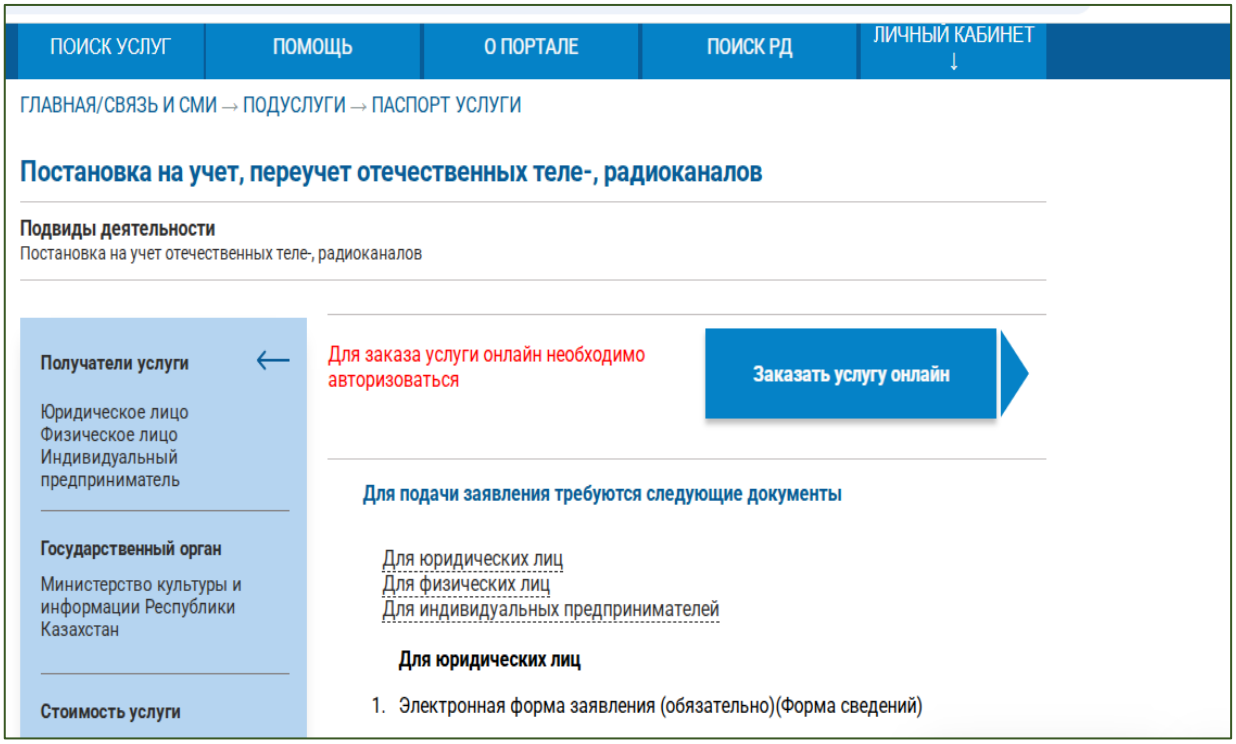
Осылайша, сауалнамаға қатысқан азаматтардың басым бөлігі қызмет көрсету сапасына қанағаттанған. Оң тұстары: қызмет алушылар қосымша қаржылық шығындар мен бюрократиялық тосқауылдарға тап болмаған. Теріс жайттар: негізінен «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысына байланысты, атап айтқанда: ақпаратты іздеудің күрделілігі, құжаттарды жүктеу барысындағы қиындықтар және онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығының төмендігі.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Пайдаланушы интерфейсіне аудит жүргізу: порталдағы навигация мен ақпарат іздеу ыңғайлылығын талдау және жетілдіру.
2. Пайдаланушы нұсқаулығын оңтайландыру: нұсқаулық мазмұнын әртүрлі қабылдау форматтарына бейімдеу. Зерттеу кезінде нұсқаулық 68 беттен тұратын құжат түрінде ұсынылған. Сондықтан оны көрнекі инфографика немесе қысқа оқыту бейнеролигі түрінде дайындау ұсынылады. Бұл тәсіл қызмет алу ретін түсінікті және қолжетімді етеді.
3. Іздеу алгоритмін жетілдіру: қызметті ресми атауы мен негізгі кілт сөздері бойынша іздеу мүмкіндігін қамтамасыз ету. Зерттеу жүргізу кезінде қызмет тек қызметтің ішкі түрлерін енгізу арқылы табылған, бұл қызметке қол жеткізуді қиындатқан.

18-сурет. Мемлекеттік қызмет көрсету бетінің «Электрондық үкімет» порталынан алынған скриншоты

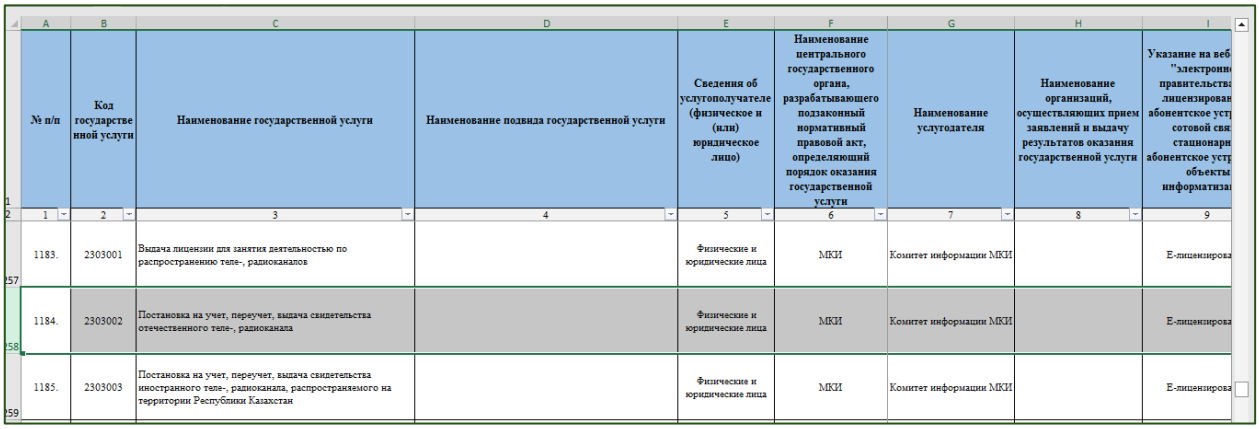


Дереккөз: https://elicense.kz/LicensingContent/ServicesList?scode=2013.%D0%9C%D0%9A%D0%98.%D0%A01

«Электрондық үкімет» порталына:

1. «Қызмет көрсету қағидалары» бөлімінде «Бұқаралық ақпарат құралдары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы» бұйрыққа adilet.zan.kz сайты арқылы өту сілтемесін орнату (Зерттеу жүргізу кезінде бұл сілтеме «Теле-, радиоканалдарды тарату қызметімен айналысуға лицензия беру» қызметінің қағидаларына бағытталған).
2. Мемлекеттік қызметтер тізіліміндегі (РМҚ) ақпаратты өзектілендіру: мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына сәйкестендіру («Отандық теле-, радиоканалды қайта есепке қою» және «Отандық теле-, радиоканалды есепке қою» атты қызметтің ішкі түрлерін енгізу, әрбір ішкі түр бойынша қызметтің ақылы немесе тегін екендігін нақты көрсету).

19-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызметтер тізілімінің скриншоты

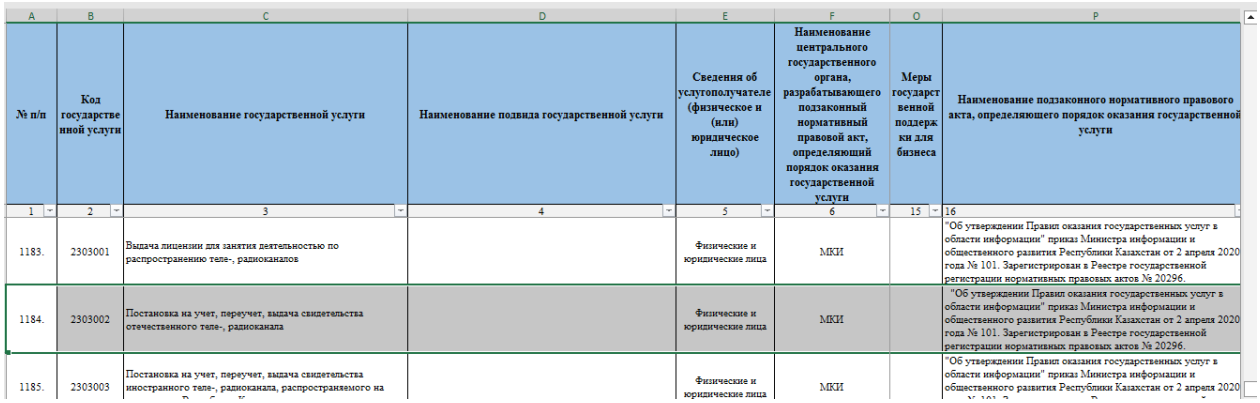


№ п/п	Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо)	Наименование центрального государственного органа, разрабатывающего подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги	Наименование услугодателя	Наименование организаций, осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов оказания государственной услуги	Указание на веб "электронное правительство лицензирование абонентское устройство сотовой связи стационарное абонентское устройство объекты информатизации
1183.	2303001	Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов		Физические и юридические лица	МКИ	Комитет информации МКИ		Е-лицензирование
1184.	2303002	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала		Физические и юридические лица	МКИ	Комитет информации МКИ		Е-лицензирование
1185.	2303003	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан		Физические и юридические лица	МКИ	Комитет информации МКИ		Е-лицензирование

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

3. РММ құжатында заңға тәуелді нормативтік актінің атауын «Масс-медиа саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 2024 жылғы 17 қазандағы №488-НҚ бұйрығымен ауыстырылсын. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 22 қазанда №35283 болып тіркелді (зерттеу жүргізу кезінде ЕҰУ-да ескірген құжат көрсетілген).

20-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызметтер тізілімінің скриншоты



A	B	C	D	E	F	O	P
№ п/п	Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо)	Наименование центрального государственного органа, разрабатывающего подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги	Меры государственной поддержки для бизнеса	Наименование подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги
1	2	3	4	5	6	15	16
1183.	2303001	Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов		Физические и юридические лица	МКИ		"Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области информации" приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 2 апреля 2020 года № 101. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20296.
1184.	2303002	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала		Физические и юридические лица	МКИ		"Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области информации" приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 2 апреля 2020 года № 101. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20296.
1185.	2303003	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на		Физические и юридические лица	МКИ		"Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области информации" приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 2 апреля 2020

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

3.23. Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02302002 - Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қазақстан Республикасының Мәдениет және спорт министрінің 2020 жылғы 29 мамырдағы №159 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 1 маусымда №20790 нөмірімен тіркелген.

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

Өтінішті қабылдау және қызмет көрсету нәтижесін беру: Қызмет көрсету келесі ұйымдар арқылы жүзеге асырылады: Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі Архивтер, құжаттама және кітап ісі комитетінің «Қазақстан Республикасының Орталық мемлекеттік мұрағаты» республикалық мемлекеттік мекемесінің кеңсесі;сол комитеттің орталық мемлекеттік мұрағаттары; облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, сондай-ақ қала мен аудан деңгейіндегі жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік мұрағаттары; «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы; «Электрондық үкімет» веб-порталы (www.egov.kz).

Қызмет көрсету мерзімі: 11 (он бір) жұмыс күні.

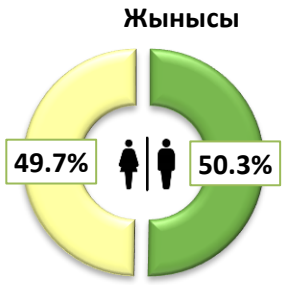
Қызмет көрсету нәтижесі: Әлеуметтік-құқықтық сипаттағы мәліметтерді растау үшін берілетін мұрағаттық анықтама, мұрағаттық құжаттың көшірмесі немесе мұрағаттық үзінді, сондай-ақ сұратылған құжаттардың (мәліметтердің) мемлекеттік сақтауда жоқтығы туралы жауап, немесе тиісті басқа мемлекеттік не ведомстволық мұрағатқа сұрау жіберу туралы хабарлама, не мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

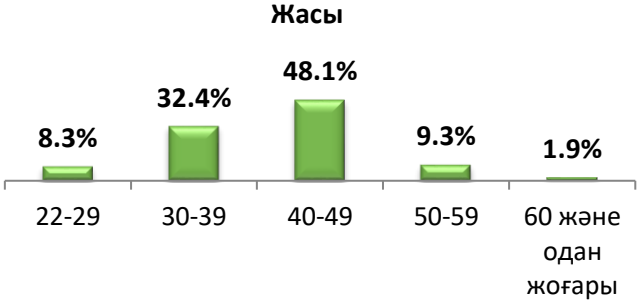
Қызмет көрсету құны: Мемлекеттік қызмет жеке және (немесе) заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 312 респондент қатысты,оның ішінде ер адамдар – 50,3%, әйел адамдар – 49,7%. Қызметті негізінен орта жастағы азаматтар алған: 30–39 жас – 32,4%, 40–49 жас – 48,1%. Сонымен қатар: 22–29 жас аралығында – 8,3%, 50–59 жас аралығында – 9,3%, 60 жастан асқан – 1,9%.

69-70-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады. Олардың ішінде 64,7% — жеке тұлғалар, ал 35,3% — заңды тұлғалар ретінде қызмет алған.

Қызметті алу үшін респонденттердің 7,1% Халыққа қызмет көрсету орталықтарының өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген, ал 92,9% - «Электрондық үкімет» порталы арқылы алған. Олардың ішінде 46,9%-ы – E-gov.kz веб-порталын, ал 53,1% – eGovMobile мобильді қосымшасын пайдаланған.

Зерттеу нәтижелерінің негізгі көрсеткіштері

«Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру» мемлекеттік қызметі бойынша қызмет алушылар бағалаған негізгі критерийлердің орташа балы – 4,90, ал қызмет көрсету сапасына толық қанағаттанған азаматтардың үлесі – 90,4%.

54-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,95	**4,94**	96,8%	97,8%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,94		98,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,97	**4,83**	97,1%	83,7%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,94		94,2%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,59		59,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,96	**4,94**	95,8%	93,6%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,91		91,3%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,67	**4,67**	67,3%	67,3%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	-	**-**	-	-
	Төлем тәсілі қолайлы болды	-		-	

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5.00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	4,85	**4,92**	84,6%	92,3%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,89	**4,98**	98,1%	98,1%%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,90**		**90,4%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,91**		**92,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**89,2%**

Бағалау критерийлерін қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарымен салыстыру қызмет алушылардың «Электрондық үкімет» порталының қызметіне (орташа баға – 4,91 балл, қанағаттану деңгейі – 92,3%) Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігіне қарағанда (4,89 балл және 89,2%) жоғарырақ қанағаттанғанын көрсетті. Уәкілетті мемлекеттік органға қатысты негізгі ескерту қызмет көрсету мерзіміне байланысты болды (критерийдің бағасы – 4,67 балл, қанағаттану деңгейі – 67,3%), ал «Электрондық үкімет» порталына қатысты негізгі сын – платформаның жұмыс жылдамдығына (баға – 4,59 балл, қанағаттану деңгейі – 59,9%) қатысты тіркелді.

Мемлекеттік қызмет «Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру» барлық респонденттерге тегін көрсетілгенімен, 2,2% қызмет алушылар (заңды тұлғалар) қосымша ксерокөшірме мен ақылы анықтамаларға шығынданған. Алайда, бұл сомалар олардың барлығы үшін қолайлы және қиындық туғызбаған.

Респонденттердің басым бөлігі қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады: қызмет көрсету нәтижесі – 4,98 балл (толық қанағаттану деңгейі – 98,1%), виртуалды көмекшінің жұмысы – 5,00 балл (100,0%), ақпарат және коммуникация критерийі – 4,94 балл (97,8%).

Қызмет алушылардың 11,2% қызмет алу барысында қиындықтар туындаған, соның нәтижесінде олар Порталда келесі функцияларды пайдаланған: «виртуалды көмекші» – 2,2%, «көмек» – 3,8%, «ең жиі қойылатын сұрақтар» – 5,1%. «көмек» және «виртуалды көмекші» функциялары арқылы алынған кері байланыстың толықтығына қанағаттану деңгейі – 100,0%, ал «Ең жиі қойылатын сұрақтар» бөлімінен алынған ақпарат пайдаланушылардың 75,0% қанағаттандырған.

Сауалнамаға пікір қалдырған қызмет алушылар Портал мен мобильді қосымшаның тұрақсыз жұмысын, жиі бұзылулар мен баяу жүктелуді, анықтамаларды іздеу жүйесінің күрделілігін және қызмет көрсету нәтижесін күту мерзімінің ұзақтығын атап өтті.

Қызмет көрсету сапасын неғұрлым егжей-тегжейлі зерделеу мақсатында фокус-топтық талқылаулар мен тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы көрсетілетін қызметтің сапасын жоғары бағалап, барлық құжаттар мен өз өтінішіне жауапты электрондық форматта және жедел мерзімде алғанын атап өтті. *«Ешқайда барудың, жеке бар уақыт жоғалтудың қажеті болмағаны өте ыңғайлы»,* – деп атап өтті респондент.

Сонымен қатар, қызметті электрондық форматта алу барысында белгілі бір қиындықтар да туындаған: *«Маған архивтік анықтама алу қажет болды. Порталда навигация өте қолайсыз, қызметті табуға көп уақыт кетті. Қызметті тапқан соң, не істеу керектігін мүлде түсінбедім. Сондықтан 1414 байланыс орталығына қоңырау шалуға тура келді. Тек толық әрі егжей-тегжейлі нұсқаулық алған соң ғана сұранымды бере алдым. Менің ойымша, бұл – порталдағы қызмет көрсету үдерісінің жеткілікті түрде ойластырылмағанын көрсетеді. Цифрландырудың мәні – әр азаматтың қызметті өз бетімен алу мүмкіндігі, демек, бәрі интуитивті тұрғыда түсінікті болуы тиіс. Ал іс жүзінде маған мамандардың көмегіне жүгінуге тура келді».*

Қызмет алушы 1414 байланыс орталығының қызметкерлерінің кәсібилігін жоғары бағалады: *«Маған бәрін тез, егжей-тегжейлі және түсінікті түрде түсіндірді, негізінен мен өтінімді оператордың басшылығымен толтырдым».*

Респонденттің айтуынша, қызмет көрсету мерзімі өз күтіліміне толық сәйкес келгенімен, көп уақыт өтінімді қалыптастыру кезеңінде жоғалған: порталда навигацияны түсінуге, қызмет көрсету тәртібін анықтауға, сондай-ақ 1414 операторынан жауап күтуге кететін уақыт көп болған.

Тереңдетілген сұхбат қатысушысы қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша келесі ұсыныстарды білдірді:

- Порталда қызметті іздеу жүйесін жедел және түсінікті ету;
- Порталда интуитивті интерфейс пен қадамдық әрекет алгоритмін енгізу, осылайша нұсқаулық алу үшін байланыс орталығына қоңырау шалудың қажеттілігін болдырмау.

Фокус-топ

Түркістан облысында өткен фокус-топтық сұхбатқа қызмет алушылар да, қызмет көрсетуші тараптың өкілі – Түркістан облыстық архивінің қызметкері де қатысты. Екі тарап та көрсетілетін қызмет сапасындағы күшті және әлсіз жақтарды атап өтті.

Қызметтің оң жақтары ретінде респонденттер қызмет алу мерзімі мен тәсілдерінің қолайлылығын көрсетті: *«Цифрландыру – бұл үлкен артықшылық. Енді үйден шықпай-ақ өтінім беруге болады», «Өте ыңғайлы, тіпті кеңесті де қазір интернет арқылы ала аламыз. Кейде немерелер көмектеседі, кейде өзіміз де түсініп аламыз». Сонымен қатар, қызметті баламалы тәсілмен алу мүмкіндігі де респонденттер тарапынан оң бағаланды: «Мен шалғай ауылда тұрамын. Бізде интернет нашар, әрі портал арқылы өтінім беруді білмеймін. Маған Түркістан облыстық мемлекеттік архивіне барып, қағаз түрінде өтініш қалдыру мүмкіндігі үлкен жеңілдік болды».* Қызмет көрсетуші тарап өкілі мұндай жүйенің жасы үлкен және шалғайдағы азаматтардың қиындықтарын азайту мақсатында енгізілгенін атап өтті. Сонымен қатар, қажет болған жағдайда азаматтар мекеме басшысына жеке қабылдауға жазыла алатынын да айтты.

Қызмет көрсету мерзімі (он бір жұмыс күні) респонденттермен қанағаттанарлық деп бағаланған, алайда құжаттар көп жағдайда мерзімінен бұрын дайындалады: *«Маған өтініш бергеннен кейін екі апта күту керек деді,*

бірақ бір аптадан соң 1414-тен құжаттар дайын деген хабарлама келді». Қызмет көрсетуші түсіндіргендей, ең ұзақ мерзім – 11 жұмыс күні (15 күнтізбелік күн шамасында), алайда қызмет көбіне бұдан ерте көрсетіледі, өйткені цифрландыру мен облыстық және өңірлік архивтерде электронды бөлімдердің ашылуы бұл процеске мүмкіндік береді.

Сондай-ақ, респонденттер қызмет көрсетушінің жұмысына тікелей қатысы жоқ бірқатар қиындықтарды да атап өтті. Екі қызмет алушы зейнетақы рәсімдеу кезінде құжаттарда қате мәліметтер (аты-жөн, лауазым, еңбек өтілі есебіндегі қателер) анықтаған. Бұл қателер олардың бұрынғы жұмыс орындарындағы құжаттарда кеткен. Архив өкілі түсіндірді: *«Азаматтардың құжаттарындағы қателерді түзету біздің құзыретімізге кірмейді. Заң бойынша біз түпнұсқадағы деректерді сақтай отырып, архивтік құжаттарды сол күйінде береміз. Егер сәйкессіздік табылса, біз қолдан келгенше көмектесеміз, бірақ бәрін түзете алмаймыз. Бұл мәселені ары қарай Зейнетақы төлеу орталығының заңгерлері шешеді».*

Қызмет көрсетуші атап өткендей, қызмет көрсету мерзімінің кешігуіне көбіне қызмет алушылардың өздері себеп болады: *«Көп азаматтардың еңбек кітапшасы жоқ, жұмысқа тұрған нақты күнін білмейді, шамамен көрсетеді. Бұл біздің жұмысымызды қиындатады. Соған қарамастан, азаматтар өтінішін тез орындауды талап етеді. Осындай жағдайларда түсінбеушіліктер де туындайды».*

Қызмет алушылардың негізгі ұсынысы – қызмет көрсетушіге архивтік құжаттардағы қате мәліметтерді түзету құқығын беру, яғни азаматтардың деректеріндегі сәйкессіздіктерді жою мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Жалпы алғанда, қызмет алушылар «Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру» қызметінің сапасына қанағаттанған. Дегенмен, кейбір респонденттер қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығына (11 жұмыс күні), онлайн платформаның жұмыс жылдамдығына және «Ең жиі қойылатын сұрақтар» бөлімінің жеткіліксіз тиімділігіне наразылық білдірген.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. «Жиі қойылатын сұрақтар» бөлімінің тиімділігін арттыру:
   - жауаптарды қарапайым және түсінікті тілмен қайта жазу, заң терминологиясын барынша азайту;
   - пайдаланушылардың қолдау қызметіне жолдаған нақты сұранымдарын талдап, оларды бөлім мазмұнына енгізу;
   - бөлімге іздеу функциясын қосу, бұл қажетті жауапты тез табуға мүмкіндік береді;
   - әр жауаптың соңында кері байланыс тетігін енгізу («Бұл жауап пайдалы болды ма?» Иә/Жоқ), бұл пайдаланушыларды қанағаттандырмаған жауаптарды анықтап, ақпаратты одан әрі оңтайландыруға мүмкіндік береді.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Қосымша ақыға жеделдетілген қызмет көрсету мерзімін (мысалы, 3-5 жұмыс күні) ұсыну.

3.24. Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 801002 – Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ғылым және жоғары білім министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы»Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 31 қазандағы №600 бұйрығы.Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 31 қазанда №17650 болып тіркелген.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: қызмет көрсетуші арқылы немесе «электрондық үкімет» веб-порталы (www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Қызмет көрсету мерзімі: қызмет алушы құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап, сондай-ақ портал арқылы өтініш берген жағдайда — 1 жұмыс күні**.**

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: №39 бұйрыққа сәйкес бекітілген нысандағы құжаттарды қабылдау туралы қолхат, ЖОО-ға қабылдау туралы бұйрық. Қызмет көрсету нәтижесінің нысаны: электрондық немесе қағаз түрінде.Қызмет алушы қағаз түрінде жүгінген жағдайда — нәтиже қағаз тасымалдағышта рәсімделеді. Портал арқылы жүгінген жағдайда — қызмет алушының жеке кабинеті арқылыуәкілетті тұлғаның электрондық цифрлық қолтаңбасымен (ЭЦҚ) расталған электрондық құжат түрінде оқуға қабылдау туралы хабарлама жіберіледі.

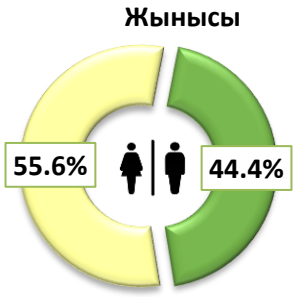
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

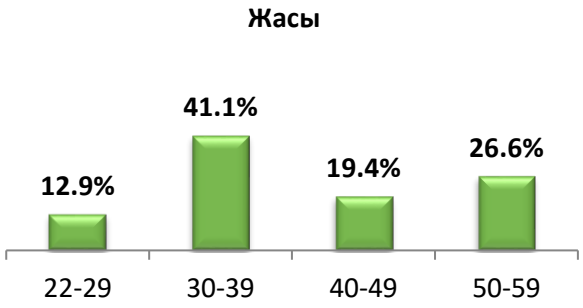
Қызмет көрсету құны: мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға барлығы 124 респондент қатысты, оның ішінде 69 әйел (55,6%) және 55 ер адам (44,4%). Жас ерекшеліктері бойынша: 22–29 жас – 12,9%, 30–39 жас – 41,1%, 40–49 жас – 19,4%, 50–59 жас – 26,6%. Барлық қызмет алушылар - жеке тұлғалар, ҚР азаматтары. Барлық респонденттер қызметті «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық форматта алған.

71–72 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылар «Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік қызметінің сапасын жоғары бағалады. Қызмет сапасының орташа баллы – 4,89,ал толық қанағаттану деңгейі – 87,3%.

55-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,77	**4,89**	84,7%	92,4%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,76	**4,75**	80,6%	82,3%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,77		82,3%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,73		83,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,87	**4,82**	87,9%	86,3%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,77		84,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,97	**4,97**	97,6%	97,6%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,89**		**87,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,80**		**82,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,95**		**91,1%**

Ең жоғары баға қызмет көрсету мерзіміне берілді – 5,00 балл, толық қанағаттану деңгейі – 100,0%.

Жоғары көрсеткіштерге сонымен қатар келесі критерийлердің бағалары сәйкес келеді: «нәтиже» – *4,97 балл / 97,6%*; «ақпарат және коммуникация» – *4,89 балл / 92,4%*; «рәсім» – *4,82 балл / 86,3%*.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша респонденттер біршама төмен бағалаған қосалқы критерий – «Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті» (4,77 балл / 84,7%).

«Рәсім» критерийінің *«Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті»* деген қосалқы көрсеткіші 4,87 балл деңгейінде бағаланды (қанағаттану деңгейі – 87,9%). Бұл, ең алдымен, қызмет алуға қажетті құжаттар тізіміне 075-У медициналық анықтамасының енгізілуімен байланысты, ол денсаулық сақтау ұйымына баруды талап етеді. Сонымен қатар, құжаттарды тапсырғаннан және оқуға қабылдау туралы шешім шыққаннан кейін респонденттерге кейбір түпнұсқа құжаттарды оқу орнына қағаз түрінде тапсыру қажет болған. Респонденттер сондай-ақ құжаттарды Порталға жүктеу кезінде қиындықтар болғанын (4,77 балл / 84,7%) атап өтті. Мұндай қиындықтардың себебі ретінде «электрондық үкімет» порталының жұмыс жылдамдығының төмен немесе тұрақсыз болуы көрсетілді. Бұл көрсеткіш «қолжетімділік және қолайлылық» критерийінде ең төмен бағаланған – 4,73 балл / 83,9%.

Жалпы, респонденттерде ең көп наразылық туғызған аспект – Порталдың қолайлылығы мен ыңғайлылығы болды. Аталған критерийдің орташа бағасы 4,75 балл / 86,3%. Онлайн-платформаның баяу жұмыс істеуінен бөлек, респонденттердің бір бөлігі Порталда тіркелу кезінде (4,76 балл / 80,6%) және ақпаратты іздеу, навигация процесінде (4,77 балл / 82,3%) қиындықтарға тап болған.

Қызметті алу барысында ешбір респондент виртуалды көмекшіге

жүгінбеген, бұл да Порталдың интерфейсінің жеткілікті түрде интуитивті болмауымен түсіндіріледі. Сондай-ақ, ешкім шағым түсірмегенімен, 12,9% жағдайда респонденттерде наразылық немесе ескертулер болған.

Жас ерекшелігіне қарай талдау көрсеткендей, 40–49 жас және 50–59 жас аралығындағы қызмет алушылар қызмет сапасын төменірек бағалаған: орташа баллдары тиісінше 4,85 және 4,81. Ал 22–29 жастағыларда – 4,97, 30–39 жастағыларда – 4,93 балл. 40–49 жастағы респонденттер төменірек бағалаған көрсеткіштер – қызмет туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігі және Порталда тіркелу процесі (әрқайсысы 4,63 балл). 50–59 жастағы қызмет алушылар төмен бағалаған көрсеткіштер – ақпаратты іздеу ыңғайлылығы және құжаттарды Порталға жүктеу процесі (әрқайсысы 4,55 балл).

Көрсетілген қиындықтар негізінен «электрондық үкімет» порталының жұмысына қатысты болды. Осыған байланысты респонденттер порталды 4,80 баллмен бағалады (толық қанағаттану деңгейі – 82,7%). Ал Уәкілетті мемлекеттік органның қызметіне ешқандай айтарлықтай ескертулер болмаған: баға – 4,95 балл, толық қанағаттану деңгейі – 91,1%. Жоғары балл (5,0) алынбады, себебі кейбір респонденттер электрондық форматта қызмет көрсетілсе де, құжаттарды жинау үшін тиісті мекемелерге баруға тура келгенін атап өтті.

Тереңдетілген сұхбат

Сұхбатқа қатысушы мемлекеттік қызметті қағаз түрінде – жоғары оқу орнына құжаттарды тікелей тапсыру арқылы алған. Ол қызмет көрсетудің оң аспектілерін атап өтті, олардың ішінде: қызмет көрсету мерзімінің қолайлылығы; құжаттарды жинау рәсімінің қарапайымдылығы, өйткені талап етілетін құжаттардың бір бөлігі электрондық форматта қолжетімді және оларды «электрондық үкімет» порталынан онлайн алуға болады.

Сонымен қатар, сұхбат қатысушысы қызмет алу кезінде туындаған бірқатар қиындықтарды атап өтті:

- Қосымша құжатты талап ету – жоғары оқу орнында құжаттарды тапсыру кезінде қызмет алушыдан бастапқы тізімде көрсетілмеген *егулер картасын* (Карта прививок) ұсыну сұралған. Қызмет көрсету қағидаларына сәйкес талап етілетін негізгі медициналық құжат – 075/У нысанындағы медициналық анықтама. Егулер картасы «электрондық үкімет» порталында жүктеу үшін қолжетімсіз болғандықтан, қызмет алушы тіркеу орнында орналасқан басқа қалаға барып, құжатты қағаз түрінде алуға мәжбүр болған: *«Менен тұрғылықты жерім бойынша сақталатын егу картасын сұрады. Басқа қаладан келгендіктен, тек бір құжат үшін үйге қайтуыма тура келді. Бұл анықтаманы электрондық форматта алу мүмкін емес, себебі ол тіркеу бойынша емханада сақталады».*
- Флюорографиядан өтуге байланысты қосымша шығындар. Шығындар қызмет алушының жасы 18-де болғанымен, мектепті бітірген және студент мәртебесіне ие болмағандықтан туындаған. Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру (МӘМС) жүйесіне қатыспағаны себепті флюорографиядан тегін өту мүмкін болмаған.
- Медициналық анықтамаларды алу мерзіміне байланысты кідірістер. Қызмет көрсету мерзімі кейде созылып кетеді, себебі медициналық комиссиядан өту және тек тіркеу орны бойынша орналасқан емханалардан берілетін медициналық анықтамаларды алу қажет болады.

Қызмет алушы туындаған мәселелерді шешу мақсатында келесі ұсыныстарды білдірді:

- абитуриенттер үшін қажетті медициналық комиссиялардан тегін өту мүмкіндігін қамтамасыз ету, яғни міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру (МӘМС) жүйесіндегі сақтандырылу мәртебесіне және тіркеу орнына қарамастан, кез келген медициналық ұйымнан өтуге рұқсат беру;
- барлық медициналық анықтамаларды «электрондық үкімет» порталы немесе Kaspi Bank қосымшасы арқылы электрондық форматта алу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Қорытындылар мен ұсынымдар

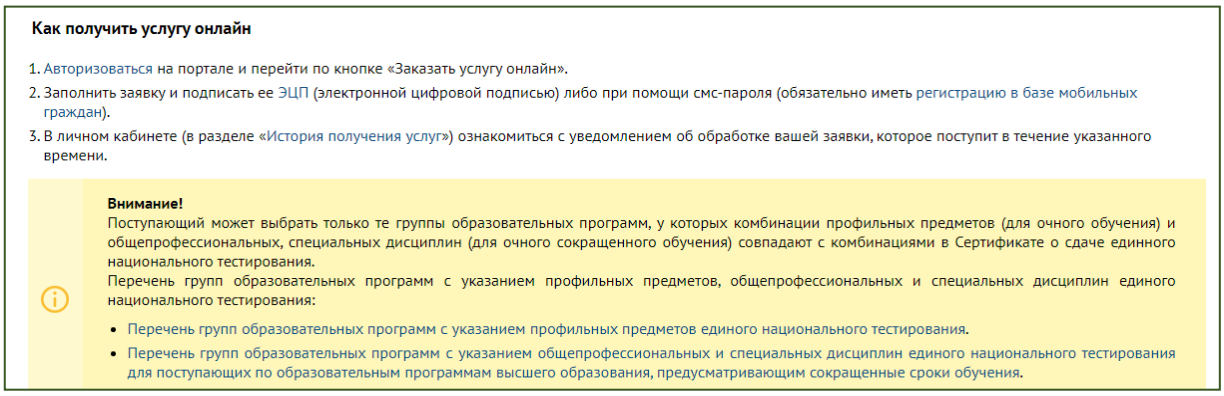
«Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік қызметін алу барысында қызмет алушылар елеулі қиындықтарға тап болмаған. Анықталған мәселелер негізінен «электрондық үкімет» порталының жұмысына байланысты болды. Респонденттер көбіне онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығына, порталда тіркелу процесіне және қажетті ақпаратты іздеу ыңғайлылығына қанағаттанбағандарын атап өтті. Қызмет алудағы негізгі қиындықтарды, негізінен, жасы үлкен респонденттер атап өткен.

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсынымдар:

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Қызметті алу бойынша нұсқаулықтарды графикалық және бейне форматта әзірлеу. Бар ақпаратты құрылымдап, түрлі жас санатындағы пайдаланушылар үшін ақпаратты іздеу мен түсіну ыңғайлылығын тексеру және жетілдіру.
2. Оқуға құжат тапсыру кезінде мамандықтарды автоматты түрде анықтайтын виджет әзірлеу. Зерттеу жүргізу сәтінде қызмет көрсету бетінде респонденттер жүктей алатын екі файл ғана орналастырылған, олардың бірінде мамандықтар тізімі, екіншісінде – бейіндік пәндер көрсетілген. Осы процесті автоматтандыру ұсынылады: өтінім беру кезінде пайдаланушы мамандықты таңдағанда, жүйе оған автоматты түрде тек тиісті (дұрыс) пәндер комбинациясын көрсетуі қажет.

Сурет 21. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/pass_pryem1

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Электрондық форматта көрсетілетін қызметтерді алу кезінде ұсынылатын

құжаттардың электрондық көшірмелерін цифрлық валидациялау тетігін енгізу мүмкіндігін қарастыру. Қолданыстағы ережелерге сәйкес, талапкерлер оқуға қабылданғаннан кейін оқу орнына құжаттардың түпнұсқаларын тапсыруы тиіс. Аталған кезеңді алып тастауға болады, егер электрондық көшірмелердің әрқайсысы электрондық цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) арқылы расталатын болса, бұл өз кезегінде құжаттардың заңдық күшін және түпнұсқалығын қамтамасыз етеді.

3.25. Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00803003 Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ғылым және жоғары білім министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызметті базалық және бағдарламалық-нысаналы қаржыландыру, ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызметті гранттық қаржыландыру және ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет нәтижелерін коммерцияландыру, сондай-ақ іргелі ғылыми зерттеулерді жүзеге асыратын ғылыми ұйымдарды қаржыландыру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 23 қарашадағы №1022 қаулысы.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі мен өтінішті қабылдау «Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама ұлттық орталығы» АҚ арқылы is.ncste.kz ақпараттық жүйесі негізінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

- Жобалар мен бағдарламалар бойынша мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама (МҒТС) қорытындысын және Ұлттық ғылыми кеңестің (ҰҒК) шешімін беру – 74 (жетпіс төрт) жұмыс күні;
- Іргелі ғылыми зерттеулерді жүзеге асыратын ғылыми ұйымдарды қаржыландыруға арналған өтінімдер бойынша МҒТС қорытындысын және ҰҒК шешімін беру – 45 (қырық бес) жұмыс күні;
- Ғылым мен техника саласындағы Мемлекеттік сыйлыққа үміткер ғылыми-зерттеу жұмыстары бойынша МҒТС қорытындысын беру – 27 (жиырма жеті) жұмыс күні;
- Гранттық және бағдарламалық-нысаналы қаржыландыру аясындағы ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет жөніндегі қорытынды (аралық) есептер, сондай-ақ іргелі зерттеу жүргізетін ғылыми ұйымдардың жобалары бойынша есептер және ҰҒК шешімдері бойынша МҒТС қорытындысын беру – 42 (қырық екі) жұмыс күні;
- ЭПКРННТД және ҰҒК қорытындысын беру бойынша жалпы мерзім – 62 (алпыс екі) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

1-кезең – МҒТС қорытындысы (МҒТС балы көрсетілген) – МҒТС шекті балдан төмен балл жинаған өтінімдер бойынша, не болмаса дәлелді бас тарту немесе қаржыландыру көлемінің негізділігін бағалау үшін сарапшыға өтінімді беру туралы хабарлама.

2-кезең – Өтінімді ҰҒК-ге беру туралы хабарлама.

3-кезең – МҒТС қорытындысы және ҰҒК шешімі (МҒТС шекті баллынан жоғары немесе тең балл жинаған өтінімдер бойынша).

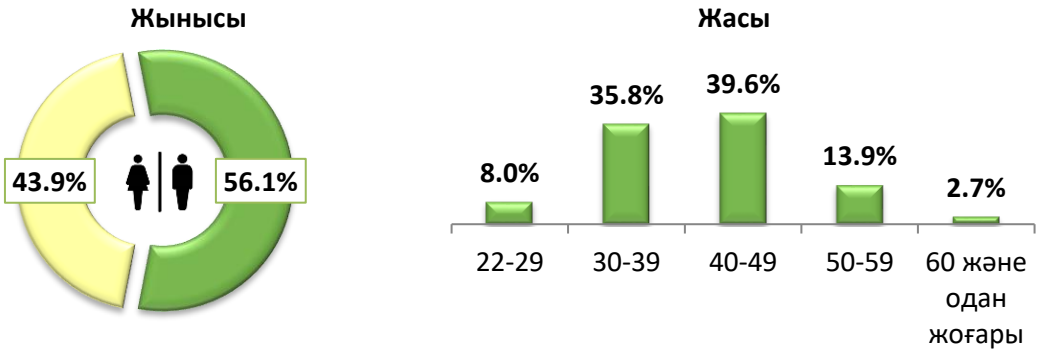
Құны: Мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға Қазақстан Республикасының азаматы болып табылатын 187 респондент қатысты. Олардың ішінде: заңды тұлға мәртебесінде қызметті

алғандар – 61,0%, жеке тұлға мәртебесінде алғандар – 39,0%. Қызмет алушылардың басым бөлігі 30-39 жас (35,8%) және 40-49 жас (39,6%) аралығындағы азаматтар болды.

73-74 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу» мемлекеттік қызметінің сапасын бағалау бойынша орташа балл – 4,49, ал толық қанағаттану көрсеткіші – 59,6% болды. **Алынған деректер бұл бағыт бойынша жүзеге асырылатын қызметтің сапасына қызмет алушылар тарапынан жоғары емес баға берілгенін көрсетеді. Атап айтқанда: is.ncste.kz порталының қызметі – 4,33 балл, толық қанағаттану деңгейі – 49,6%, Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі – 4,71 балл, толық қанағаттану деңгейі – 74,1%.**

56-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,45	**4,39**	53,5%	51,9%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,32		50,3%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,32	**4,33**	52,4%	47,6%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,30		47,1%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,28		43,3%	

РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,49	**4,40**	56,1%	53,2%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,30		50,3%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,41	**4,41**	49,7%	49,7%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,40	**4,30**	40,0%	50,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,20		60,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,64	**4,64**	64,7%	64,7%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,49**		**59,6%**
	Is.ncste.kz порталы		**4,33**		**49,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,71**		**74,1%**

Қызмет алушылар үшін ең айқын мәселе – қызметке қол жеткізу процесінің күрделілігі және оны алу тетігінің толық түсінікті болмауы болып табылады. Бұл жағдай келесі критерийлер бойынша төмен бағалардан көрініс тапты: «ақпарат және коммуникация» – 4,39 балл және 51,9%, «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,33 балл және 47,6%, әсіресе қажетті ақпаратты іздеу бөлігінде – 4,30 балл және 47,1%. Түсініксіз жағдайларды шешу мақсатында респонденттер «виртуалды көмекші» функциясын пайдаланған. Алайда, оның жұмысының сапасы да оларды толықтай қанағаттандырмаған: жалпы бағасы – 4,30 балл және 50,0%, сұранысқа жауап беру жылдамдығы – 4,20 балл және 60,0%, жауаптың толықтығы – 4,40 балл және 40,0%. Сауалнама қатысушылары атап өткендей: *«Қызметті қосымшада табу қиын», «Мерзім мен әрекеттердің реттілігі туралы толық ақпарат жоқ», «Хабарламаларда тым жалпы тұжырымдар бар, нақтылау үшін қосымша ақпарат іздеуге тура келеді», «Барлық кезеңдер бойынша қадамдық нұсқаулық жоқ», «Дұрыс толтырылған нысандардың үлгілері берілмеген, өз бетінше бағдарлау қиын».*

Пайдаланушылар белгілі бір дәрежеде қызмет көрсету мерзіміне (4,41 балл және 49,7%) және соңғы нәтижесіне (4,64 балл және 64,7%) де қанағаттанбағанын білдірді.

Осылайша, абсолютті қанағаттанушылық байқалған жалғыз критерий – «кері байланыс» болды (бұл ретте респонденттер «Жиі қойылатын сұрақтар» айдарының жұмыс сапасын меңзеген).

Қызмет көрсету сапасын жан-жақты талдау мақсатында тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Ақтөбе қаласында аталған қызметті алған тереңдетілген сұхбат қатысушысы жалпы алғанда көрсетілген қызметтің сапасына қанағаттанғанын атап өтті, алайда қызметті алу барысында бірқатар қиындықтарға тап болғанын да жеткізді. Негізгі сын-пікірлер қызмет алу рәсіміне, қызметкерлердің жұмысына және қызмет нәтижесін күту мерзіміне қатысты болды. Респондент қызмет алу рәсімін сипаттай келе, келесіні айтты: *«Маған ең қиыны – барлық құжаттарды дұрыс жинап, ресімдеу болды. Мұның бәрін регламентке қатаң сәйкестікпен орындау қажет, ал тіпті ұсақ қателіктердің өзі өтінімнің қайтарылуына және бүкіл процесті қайтадан бастауға әкеледі. Менің ойымша, бұл талап шамадан тыс формалданған. Сонымен қатар, кейбір құжаттарды тез жинау мүмкін болмады, себебі олар келісуді және қосымша уақытты қажет етті».*

Қиындықтар құжаттарды порталға жүктеу кезінде де туындаған: «Портал арқылы жұмыс істеу қолайсыз, ол жиі қатып қалады және үлкен көлемді файлдарды қабылдамайды». Респондент рәсімге баға бере отырып, келесіні атап өтті: «Процесті жеңілдетуге болар еді. Кей жағдайларда түрлі бөлімшелермен өзара әрекеттесу артық уақыт алады, ал рәсім сараптама сапасын жоғалтпай-ақ ықшамдалуы мүмкін». Қызмет алушы үшін тағы бір күрделі сәт – қызмет нәтижесін күту уақыты болған*: «Менің ойымша, мерзімдер анағұрлым оңтайлы болуы тиіс. Олар регламентте белгіленгенімен, іс жүзінде қарау процесі созылып кетеді. Құжаттарды тексеру және кері байланыс алу сияқты жекелеген рәсімдер күткеннен де көп уақыт алады».* Қызметкерлердің жұмысына қатысты да ескертулер болды: *«Негізгі мәселе – ақпараттың үйлеспеушілігінде. Соның салдарынан қызметкерлердің ауызша кеңестері Регламент талаптарымен сәйкес келмейді, нәтижесінде өтініш берушілер әртүрлі түсіндірмелер алады және мерзімдердің ұзаруына тап болады».*

Аталған қиындықтарды жою бойынша қызмет алушының ұсыныстары:

- Құжаттарды ресімдеуге қойылатын талаптарды жеңілдету және бүкіл өтінімді қайтармай-ақ түзетулер енгізу мүмкіндігін қарастыру;
- Қызметкерлер мен құрылымдық бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимылды нақты үйлестіруді қамтамасыз ету, түсіндірмелердің бірыңғай және уақтылы берілуін жолға қою;
- Электрондық порталдың жұмысын жетілдіру – жүйенің ақауларға төзімділігін арттыру және әртүрлі форматтағы, үлкен көлемдегі файлдарды жүктеу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу» мемлекеттік қызметін көрсету сапасына қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі жеткіліксіз деп бағаланады. Негізгі қиындықтар is.ncste.kz порталының

жұмысымен байланысты. Пайдаланушылардың ұсыныстары мен талдау нәтижелері негізінде қызмет сапасын арттыру мақсатында келесі ұсынымдар әзірленді:

Is.ncste.kz порталына ұсынымдар:

1. Пайдаланушыны әр кезеңде жетелейтін егжей-тегжейлі қадамдық нұсқаулық әзірлеу.
2. Мәліметтерді толтыру кезінде нақты уақыт режимінде жұмыс істейтін кеңес-подсказкалар жүйесін енгізу.
3. Қолданбаның функционалымен алдын ала танысу үшін қызметті тестілік режимде алу мүмкіндігін қарастыру.
4. Қызмет көрсетудің әр кезеңінде дұрыс толтырылған нысан үлгілерін беру.
5. Хабарламаларды жолдау үшін қолданбаны кең қолданыстағы мессенджерлермен интеграциялау.
6. Деректер расталғаннан кейін анықтама немесе үзіндіні автоматты түрде қалыптастыруды іске асыру.

Уәкілетті мемлекеттік орган мен is.ncste.kz порталына ұсыныстар:

1. Қызмет алушы өтінімінің кезең-кезеңімен орындалуын қадағалау жүйесін енгізу. Мысалы: «Өтінім қабылданды» → «Сараптама тағайындалды» → «Сараптама жүргізілуде» → «Қорытынды дайын».
2. Күрделі және ұзақ мерзімді жобалар бойынша сараптама барысына қатысты жедел ақпарат алу үшін қызмет алушы тікелей хабарласа алатын жауапты қызметкерді бекіту.

3.26. Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің қызметтік тұрғын үйге мұқтаж әскери қызметшілерін есепке қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 706003 – Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің қызметтік тұрғын үйге мұқтаж әскери қызметшілерін есепке қою

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қорғаныс министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының Қарулы Күштері әскери қызметшілерін қызметтік тұрғын үйге мұқтаждар есебіне қою» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралыҚазақстан Республикасы Қорғаныс министрінің 2020 жылғы 26 мамырдағы №232 бұйрығы.Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20742 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толықтай автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру:Қызмет «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 (он бес) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қызметтік тұрғын үйге мұқтаждар есебіне қою туралы анықтама (тіркеуге алынған күн мен кезек нөмірі көрсетіледі) – Қағидалардың 5-қосымшасына сәйкес нысанда; Әскери қызметшінің қызмет орны бойынша ағымдағы тұрғын үй төлемдерін алу үшін қызметтік тұрғын үйге мұқтаждар есебіне қою туралы анықтама – 6-қосымшаға сәйкес нысанда; Қызметтік тұрғын үйге мұқтаждар есебіне қоюдан бас тарту туралы анықтама – 7-қосымшаға сәйкес нысанда.

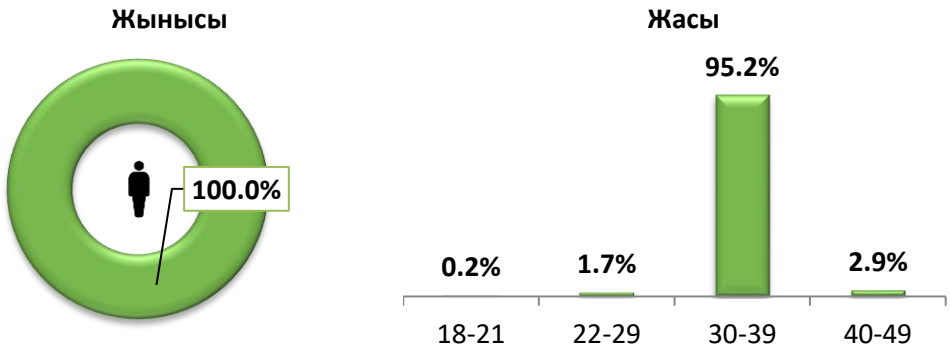
Қызмет алушылар: Жеке тұлғалар.

Құны: Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Зерттеуге 414 респондент қатысты. Барлық қатысушылар – ер адамдар, олардың басым бөлігі 30–39 жас аралығында (95,2%).

75–76 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын жеке тұлғалар қатысты. Қызмет «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілді. Респонденттердің шамамен: 54% – қызметті ХҚКО-дағы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында алған, 44,5% – қызметті веб-портал арқылы жеке

компьютерінен алған, 1,4% – eGovMobile мобильді қосымшасы арқылы пайдаланған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Респонденттер «Қазақстан Республикасының Қарулы Күштері әскери қызметшілерін қызметтік тұрғын үйге мұқтаждар есебіне қою» мемлекеттік қызметінің сапасын өте жоғары бағалады — орташа балл – 5,0, толық қанағаттану деңгейі – 99,5%.

57-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,97**	100,0%	97,4%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	5,00		99,8%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,92		92,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	99,8%	99,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**5,00**		**99,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,99**		**99,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**99,9%**

Сегіз негізгі критерийдің бесеуі 5,00 баллмен бағаланған: «ақпарат және коммуникация», «рәсім», «мерзім», «виртуалды көмекші».

5 балдан төмен баға алған жалғыз критерий – «қолжетімділік және қолайлылық», оның орташа көрсеткіші 4,97 балл, ал толық қанағаттану деңгейі – 97,0%. Бұл төмендеу «Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы» атты қосалқы критерийдің салыстырмалы түрде төмен бағалануы (4,92 балл) есебінен байқалды.

Зерттеу барысында «шығындар» және «кері байланыс» критерийлері бойынша бағалар алынған жоқ. Қызмет тегін көрсетілгендіктен, респонденттер оны алу кезінде қосымша шығындарға ұшырамаған. Сонымен қатар, қызметті рәсімдеу кезінде қиындықтар туындамаған және қолдау көрсетуге жүгіну қажеттілігі болмаған, сол себепті кері байланыс сапасы бағаланбаған.

Қосалқы критерийлердің әртүрлі қызмет көрсетушілер арасындағы жауапкершілік аймақтарына бөлінуін ескере отырып, келесі жиынтық бағалар анықталды:

Уәкілетті мемлекеттік орган – Қазақстан Республикасының Қорғаныс министрлігі қызметі 5,0 баллмен бағаланып, толық қанағаттану деңгейі 99,9% құрады;

«Электрондық үкімет» порталының жұмысы 4,99 баллға бағаланды, пайдаланушылардың 99,0%-ы оның жұмысымен толық қанағаттанған.

Қызмет көрсету сапасын терең бағалау мақсатында зерттеу «тереңдетілген сұхбат» және «жасырын сатып алушы» әдістері арқылы жүргізілді. Респонденттер мемлекеттік қызметті «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық форматта алған.

Тереңдетілген сұхбат

Сұхбатқа қатысушының жауабы бойынша, қызметті алу процесі оңай және ыңғайлы өткен. Респонденттің колл-орталыққа немесе ХҚКО мамандарына жүгіну қажеттілігі болмаған, себебі порталдың интерфейсі «жеткілікті түрде түсінікті» болған *(«Порталдың интерфейсі өте ыңғайлы екен: әрбір қадам бойынша нені толтыру және қандай құжаттарды тіркеу қажет екені нақты көрсетілген. Кейбір өрістерді толтыру кезінде аздап күмән*

туындады, бірақ жалпы бәрін өзім шеше алдым. Қолдау қызметіне жүгінген жоқпын, сайттағы ақпарат жеткілікті болды»).

Техникалық тұрғыда да айтарлықтай қиындықтар байқалмаған. *«Бір ғана қолайсыздық – құжаттарды белгілі бір форматта жүктеу қажеттілігі, себебі бастапқыда дұрыс сақтай алмадым. Бірақ бірнеше әрекеттен кейін бәрі сәтті өтті. Жалпы, қызметті өте қолайлы деп санаймын»*. Құжаттарды дайындау кезеңінде де ешқандай кедергі болмаған, барлық қажетті анықтамалар респонденттің қолында болған және жүйеге құжаттар тез әрі қателіксіз жүктелген. Портал жұмысына берілген баға – жоғары және оң. *«Онлайн-платформа өте ыңғайлы, интерфейсі түсінікті және логикалық, ақпарат уақтылы жаңартылып отырады. Маған ұнағаны – барлық әрекетті қашықтан орындауға болады, ХҚКО немесе мемлекеттік органға барудың қажеті жоқ».*

Сонымен қатар, жақсартуды қажет ететін бір мәселе көрсетілді*: «Сайттың жұмыс жылдамдығын арттыруға болады – кейде беттер күткеннен баяу жүктеледі. Басқа айтарлықтай кемшіліктер байқалмады».*

Қорытындылай келе, қызмет алушы көрсетілген қызмет сапасына жоғары қанағаттанған, және тек портал беттерінің жүктелу жылдамдығын арттыру жөнінде ұсыныс білдірген.

«Жасырын сатып алушы» әдісі

Зерттеу Шымкент қаласындағы ХҚКО-лардың бірінде жүргізілді. Респондент қызметті өзіндік қызмет көрсету аймағында алған. Жауаптарға сәйкес, ғимарат инфрақұрылымы талаптарға сай болған: автотұрақ бар, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған орындар қарастырылған, ғимаратқа кіруге жағдай жасалған (пандус, шақыру батырмасы), дегенмен, «*автотұрақ орындарының саны жеткіліксіз*» болған. Ғимараттың қасбетінде жұмыс кестесі ілінген («*ХҚКО уақтылы ашылды*»). Залда кеңес берушілер жұмыс істеген, отыратын орындар бар, бірақ олардың саны жеткіліксіз, әрі *кейбір орындықтар жөндеуді қажет ететіні* айтылған. Өзі-өзіне қызмет көрсету аймағындағы компьютерлер жұмыс істегенімен, респондент атап өткендей: *«ХҚКО ашылған соң техниканың жүктелуін шамамен бес минут күтуге тура келді»*, бұл белгілі бір қолайсыздық тудырған.

Қызметті алу процесі айқын әрі түсінікті деп бағаланған: «Қиындық болған жоқ, құжаттарды алдын ала дайындап келдім. Өтінімді сәтті жібердім». Алайда, кезек күтуге байланысты қолайсыздықтар болған: «Мен сағат 9:00-де келдім. Кісі көп болды, адамдар талон алу үшін кезекті сыртта күтті».

Респондент өтінімдерді қарау мерзімінің ұзақтығына ерекше назар аударған: «Өтінім беру рәсімі жеңіл болғанымен, нәтижені күту тым ұзақ. Әсіресе, бас тарту болған жағдайда қайта өтініш беру процесі көп уақыт алады».

Ұсыныс ретінде «жасырын сатып алушы» келесілерді атаған: қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту, өтінім беру үшін қажетті құжаттар тізімін азайту, қызмет алу жағдайының жайлылығын арттыру (атап айтқанда, автотұрақ орнын көбейту және орындықтарды жөндеу).

Қорытындылар мен ұсынымдар

Респонденттердің басым көпшілігі қызмет көрсету сапасына толық қанағаттанған. Шағын ескертулер тек порталдың жұмыс жылдамдығына, атап айтқанда, беттердің жүктелу уақытына қатысты болды. Сонымен бірге, Шымкент қаласындағы ХҚКО-да жүргізілген «жасырын тұтынушы» зерттеуі

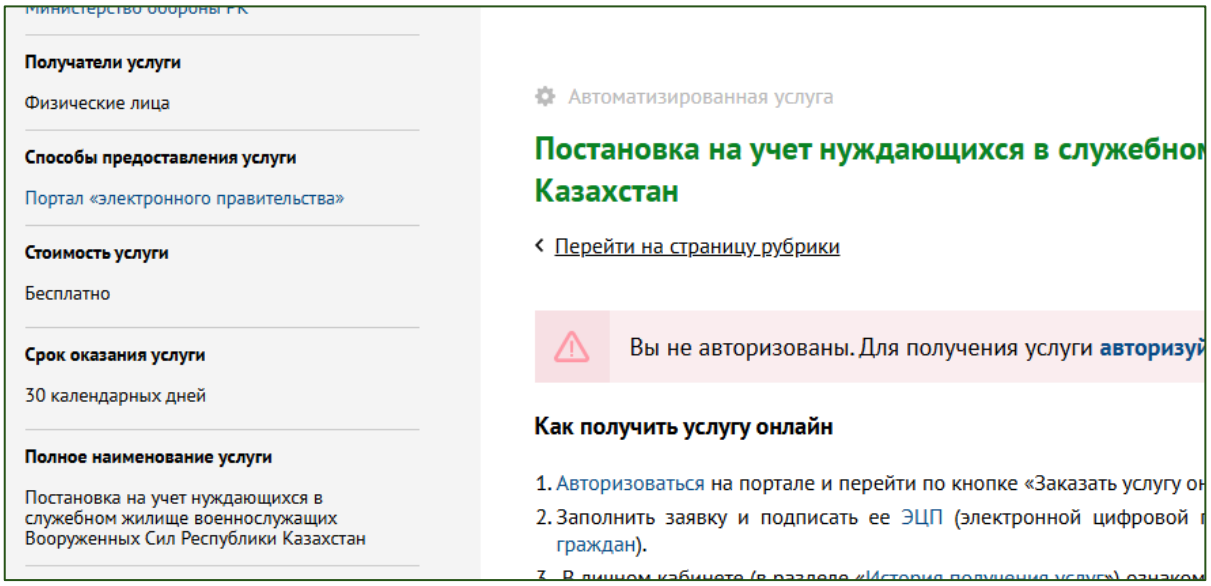
барысында келесі мәселелер анықталды: қызмет алу жағдайының кейбір кемшіліктері (парковка орындарының жеткіліксіздігі, орындықтардың саны мен жай-күйі, жабдықтардың іске қосылуындағы кідіріс), өтінімдерді қарау мерзімдерінің ұзақтығы. Нәтижесінде, респонденттер қызмет көрсету мерзімдерін және қажетті құжаттар көлемін қысқарту, сондай-ақ қызмет алу жағдайының жайлылығын арттыру қажеттілігіне баса назар аударды.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Порталда қызмет алу бойынша пайдаланушыға арналған нұсқаулықты орналастыру – оны бейнеролик немесе инфографика форматында әзірлеу ұсынылады.
2. Порталда берілген ақпаратты қызмет көрсету қағидаларына сәйкестендіру. Қазіргі уақытта портал бетінде қызметтің көрсетілу мерзімі 30 күнтізбелік күн деп көрсетілген, алайда бұл дерек Қағидалардағы нақты мерзіммен сәйкес келмейді.

22-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/military_service/2fpass_190_md

Қағидаларға сәйкес, қызмет көрсету мерзімі – 15 жұмыс күні.

23-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінен алынған қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги

1.	Наименование государственной услуги	«Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженны Республики Казахстан»
2.	Наименование услугодателя	Районные эксплуатационные части Министерства обороны Республики Казахстан
3.	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее – портал).
4.	Срок оказания государственной услуги	15 (пятнадцать) рабочих дней

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/143268/rus/125

3. Қызмет көрсету сапасына нұқсан келтірмей, оның мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

Шымкент қаласындағы ХҚКО-ларға арналған ұсынымдар:

1. Күту залдарындағы отыратын орындардың жеткіліктілігі мен жай-күйіне ішкі тексеріс жүргізу.Қажет болған жағдайда орындықтарды жөндеу немесе ауыстыруды қамтамасыз ету.
2. Автотұрақ аймақтарын кеңейту мүмкіндігін қарастыру.
3. ХҚКО ашылғанға дейін 15 минут бұрын техниканы іске қосу.

3.27. Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 101002 – Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қорғаныс министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрінің 2017 жылғы 24 қаңтардағы №28 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 10 наурызда №14881 тіркеу нөмірімен тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» веб-порталы (www.egov.kz) арқылы көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 (үш) жұмыс күні. Мемлекеттік органдар мен ұйымдардан (соның ішінде шетел архивтерінен) ақпарат алу қажеттілігі туындаған жағдайда, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 90 (тоқсан) жұмыс күніне дейін ұзартылуы мүмкін, бұл туралы қызмет алушы бір жұмыс күні ішінде мерзімнің ұзартылғаны жөнінде хабардар етіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету) туралы электрондық құжат түріндегі хабарлама, ол қызмет көрсетушінің ЭЦҚ-сымен расталады, немесе Мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту туралы ресми жауап.

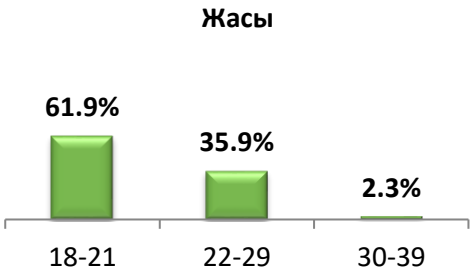
Қызмет құны: Мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет сапасын бағалауға 396 респондент қатысты, олардың барлығы – 18-39 жас аралығындағы ер адамдар. 18–21 жас аралығындағы қызмет алушылар – 61,9%, 22–29 жас аралығында – 35,9%, 30–39 жас аралығында – 2,3%. Барлық респонденттер қызметті жеке тұлға ретінде алған, оның ішінде: 14,1% – «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы, 85,9% – eGovMobile мобильді қосымшасы арқылы.

77–78 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Зерттеу нәтижелерінің негізгі көрсеткіштері

«Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» мемлекеттік қызметінің сапасы респонденттер тарапынан жоғары деңгейде бағаланған. Орташа балл – 4,97, толық қанағаттану деңгейі – 97,0%.

58-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,99**	100,0%	98,7%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	5,00		99,5%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,96		96,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,96	**4,97**	96,5%	96,6%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,97		96,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,90	**4,90**	90,4%	90,4%
	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,96	**4,96**	96,0%	96,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,97**		97,0%

	«Электрондық үкімет» порталы		**4,94**		**99,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,44**		**94,3%**

«Шығындар» және «кері байланыс» критерийлері қызмет алушылар тарапынан бағаланған жоқ, себебі барлық респонденттер қызметті тегін алған және оның сапасына қатысты ешқандай шағым білдірмеген.

5,0 балл және пайдаланушылардың 100% толық қанағаттанушылық деңгейін көрсеткен критерийлер: «ақпарат және коммуникация», «виртуалды көмекші».

Қызметтің қолжетімділігі мен қолайлылығы 4,99 баллмен бағаланып, толық қанағаттану деңгейі 98,7% құрады.

Қызмет көрсету рәсіміне респонденттердің 96,6% толық қанағаттанған (*4,97 балл*), ал қызмет нәтижесіне қатысты қанағаттану деңгейі 96,0% (*4,96 балл*).

Қызмет нәтижесін күту мерзімі сәл төмен бағаланған - 4,9 балл, толық қанағаттану деңгейі 90,4%, дегенмен бұл көрсеткіш те қызмет сапасының жоғары екенін дәлелдейді.

Уәкілетті мемлекеттік органның (ҚР Қорғаныс министрлігі) қызметі 4,94 баллмен бағаланып, оның жұмысына деген қанағаттану деңгейі – 94,3%.

«Электрондық үкімет» порталының жұмысы 4,99 баллға бағаланып, қызмет алушылардың 99,1% оның жұмысына толық қанағаттанған.

Тереңдетілген сұхбат

Шығыс Қазақстан облысынан қатысқан респондент қызмет алу барысында бірқатар елеулі қиындықтарға тап болғанын атап өтті. Біріншіден, ол веб-нұсқаның да, мобильді қосымшаның да интерфейсін күрделі деп бағалады: *«Жүйеде іздеу өте қолайсыз, қызметтің нақты атауын білу қажет. Егер қызметтің атауын шамамен білсең, жүйе автоматты түрде нұсқалар ұсынса жақсы болар еді. Сайттың басты бетінде «Kaspi» қосымшасындағы сияқты «Мемлекеттік қызметтер» бөлімі болғаны ыңғайлы болар еді, онда барлық қызмет түрлері тізім ретінде көрсетілген».*

Сонымен қатар, онлайн-платформамен өзара әрекеттесу кезінде техникалық қиындықтар да туындаған: «Сайт жиі қатып қалды, осының салдарынан мен қызметті сол күні ала алмадым. «Қызметті алу» батырмасын басқанда, жүктеу терезесі ашылып, ары қарай ештеңе орындалмады».

Респондент облыстық әскери комиссариат пен «электрондық үкімет» порталы арасындағы өзара іс-қимылдың әлсіздігіне де назар аударды: *«Мен ұзақ уақыт бойы медициналық комиссиядан өттім, барлық құжаттарды жинадым. Толықтай әскери қызметке жарамсыз деп танылдым және әскери билет алуға тиіс болдым. Бірақ әскери комиссариатта маған енді 27 жасқа дейін әскери билет берілмейді, сол уақытқа дейін жыл сайын медициналық комиссиядан өтіп, бір жылға кейінге қалдыру алуың керек деді. Осы уақытта мен военкомат базасында “толықтай жарамсыз” болып тұрмын, ал порталда “әскери қызметке шақырылушы” ретінде көрсетілгенмін. Комиссариат қызметкерлері бұл мәселені шешпейді. Бұған қоса, олар психоневрологиялық диспансерден алынған менің актілерімді жоғалтып, айына үш рет шақырту жіберген! Әр шақырту бойынша маған қайта баруға тура келді. Портал мен военкомат арасындағы байланыс дұрыс жолға қойылса жақсы болар еді».*

Респонденттің айтуынша, порталда және әскери комиссариатта әртүрлі

мәртебелердің көрсетілуі, сондай-ақ олар арасындағы сәйкессіздікті кімнің шешетіні жөніндегі түсініксіздік оған айтарлықтай қолайсыздықтар туғызады.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, «Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)» мемлекеттік қызметін көрсету сапасы қызмет алушылар тарапынан ешқандай сын-пікір тудырмаған, бұл өз кезегінде толық қанағаттанушылықты және барлық критерийлер бойынша ең жоғары балдық көрсеткіштерге жақын нәтижелерді қамтамасыз етті.

Тереңдетілген сұхбат нәтижелерін талдау негізінде Шығыс Қазақстан облысындағы уәкілетті органның құрылымдық бөлімшелеріне және «электрондық үкімет» порталына келесі ұсынымдар берілді:

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

Файлдарды жүктеу кезінде туындайтын мәселелерді шешу мақсатында порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру ұсынылады:

- **Файл өлшемін оңтайландыру**: Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде қысқарту механизмін енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетеді.
- **Файлдың максималды рұқсат етілген көлемін ұлғайту**: Әсіресе ірі көлемдегі құжаттар (мысалы, сканерленген анықтамалар немесе тіркеу актілері) үшін жүктеудің шекті көлемін қайта қарап, қажет болған жағдайда арттыру.
- **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігін енгізу**: Байланыс үзілісі кезінде жүктеуді қайта бастамай-ақ жалғастыру функциясын іске асыру, бұл пайдаланушының уақытын үнемдеп, процестің ыңғайлылығын арттырады.

<u>Шығыс Қазақстан облысының әскери комиссариаттарына:</u>

- Әскери комиссариаттың ішкі деректер базасы мен «электрондық үкімет» порталы арасында тікелей және автоматты синхрондауды орнату. Бұл азаматтардың мәртебелеріндегі сәйкессіздіктерді (мысалы, военкоматта – «жарамсыз», порталда – «шақырылушы» деп көрсетілуін) болдырмауға мүмкіндік береді.
- Әскери комиссариат қызметкерлеріне арналған порталмен жұмыс бойынша тұрақты оқыту тренингтерін өткізу. Персонал порталдың жұмыс тәртібі мен рәсімдері туралы толық ақпаратқа ие болып, азаматтармен туындайтын даулы жағдайларды шешу үшін нақты іс-қимыл алгоритмдерін меңгеруі тиіс.

3.28. Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 404005 – Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Балаларды асырап алу агенттіктерін және жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды Қазақстан Республикасы азаматтарының отбасына орналастыруға жәрдемдесетін ұйымдарды аккредиттеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрінің 2014 жылғы 9 желтоқсандағы №513 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылғы 3 наурызда №10372 тіркеу нөмірімен тіркелген.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қызмет Оқу-ағарту министрлігінің Балалардың құқықтарын қорғау комитеті, «электрондық үкімет» порталы немесе «электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: балаларды асырап алу агенттіктерін аккредиттеу – 30 күнтізбелік күн, агенттіктің аккредитация мерзімін ұзарту – 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу туралы шешім; Агенттіктің аккредитация мерзімін ұзарту туралы уәжделген шешім немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

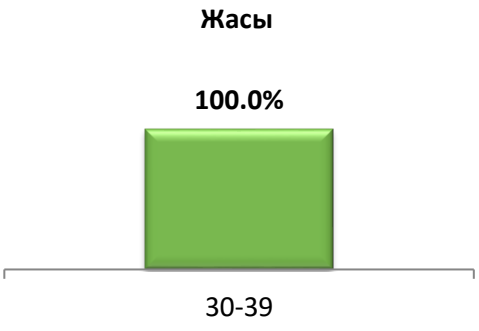
Құны: мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға екі қызмет алушы қатысты, екеуі де шетелдік заңды тұлғаның өкілдері. Қызмет Балалардың құқықтарын қорғау комитетінің кеңсесі арқылы қағаз түрінде алынған. Респонденттердің барлығы – 30–39 жас аралығындағы ер адамдар.

79–80 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Зерттеу нәтижелерінің негізгі көрсеткіштері

«Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту» мемлекеттік қызметі барлық бағаланған критерийлер бойынша ең жоғары мүмкін көрсеткіштерге ие болды — орташа балл – 5,00, толық қанағаттану деңгейі – 100,0%.

Қызмет қағаз түрінде Балалардың құқықтарын қорғау комитеті арқылы көрсетілгендіктен, алынған орташа балл уәкілетті органның қызметін бағалауға сәйкес келеді.

59-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды.	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	5,00		100,0%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы				

	болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**5,00**		**100,0%**

«Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту» қызметін ұсыну сапасын неғұрлым егжей-тегжейлі талдау үшін тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысқан респондент қызметті қағаз түрінде алған. Оның «Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту» мемлекеттік қызметін бағалауы жаппай сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың пікірлерінен айтарлықтай ерекшеленді.

Респондент қызметтің негізгі кемшіліктері ретінде шамадан тыс бюрократияны және жоғары шығындарды атап өтті: *«Ең қиын нәрсе – барлық құжаттарды жинау. Мысалы, «Агенттіктің орналасқан мемлекетінің уәкілетті органы берген, тиісті салада қызметті жүзеге асыруға өкілеттігін растайтын құжаттың көшірмесін» алу өте қиын, оны қателіксіз, бірден дайындау дерлік мүмкін емес. Сондай-ақ «Агенттіктің өкілеттігін растайтын немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы қызметін бақылайтын уәкілетті органның ұсыным хатын» жеке таныстарсыз алу мүмкін емес. Ал «Болашақ асырап алушыларға агенттік көрсететін қызметтердің тізімі» деген бар – ол өте түсініксіз, не талап етілетіні нақты жазылмаған, соның салдарынан үнемі қате шығып, құжаттар қайтарылады».*

Респондент мұндай қиындықтардың негізгі себебі – заңнаманың және қызмет көрсету қағидаларының жетілмегендігі деп есептейді: *«Қызмет көрсету қағидаларының өздері соншалықты түсініксіз жазылған, бір нәрсені түсіну өте қиын. Барлық құжаттарды жинауға шамамен бір ай кетеді, ал егер бір құжатта қате болса, бас тарту келеді де, бәрін қайтадан бастау керек. Менде сенімхатта кішкентай қате болды, неге оны жаңа қосымша құжат ретінде қабылдамасқа? Мемлекет тым көп анықтама, растау, рұқсат талап етеді - бюрократияны өз қолымен жасап отыр».*

Қызметті алуға байланысты қосымша шығындар респондент тарапынан шамадан тыс жоғары деп бағаланған: *«Қызмет тегін деп жазылғаны ғана тегін. Барлық құжаттар нотариалды куәландырылуы тиіс. Мысалы, тек құрылтай құжаттарының көшірмесін куәландыруға 56 800 теңге кетті, ал барлық құжаттар топтамасына шамамен 300 000 теңге жұмсалды. Бұл өте ҚЫМБАТ».*

Қызмет көрсету мерзімдері де тым ұзақ деп бағаланған: *«Қызметті алу үшін кем дегенде екі ай кетеді: бір ай – құжат жинауға, бір ай – нәтижені*

күтуге. Оның үстіне, бәрі бірден дұрыс болмай қалуы да мүмкін. Мерзімдерді қысқарту қажет деп санаймын».

Жалпы алғанда, қызмет алушы қызмет көрсету сапасына қанағаттанбаған. Қызмет алушы ұсынған ұсыныстар:

- қызмет алу үшін қажетті құжаттар пакетін қысқарту,
- қызметті толықтай автоматтандыру,
- құжаттарды алдын ала қарау функциясын енгізу (қате болған жағдайда оны алдын ала түзетуге мүмкіндік беру),
- қызмет көрсету нәтижесін күту мерзімін қысқарту.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, «Балаларды асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредитация мерзімін ұзарту» қызметі бойынша сауалнама нәтижелері жоғары бағаларды көрсеткенімен, тереңдетілген сұхбат барысында қызмет алу процесінде туындайтын бірқатар маңызды жүйелі проблемалар анықталды. Оларды жою үшін ұсынылады:

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Қызмет алу үшін талап етілетін барлық құжаттардың өзектілігі мен қажеттілігін талдау. Артық немесе ақпаратты қайталайтын құжаттарды алып тастау немесе алмастыру.
2. Қызмет көрсету қағидалары мен құжаттарға қойылатын талаптарды қайта қарау, оларды мейлінше түсінікті және бірмәнді етіп әзірлеу.
3. Қызмет алушылар үшін егжей-тегжейлі нұсқаулық немесе қадамдық басшылық әзірлеу, онда әрбір кезең нақты сипатталып, құжаттарды толтыру үлгілері мен күрделі тұстар бойынша түсіндірмелер берілуі тиіс.
4. Уәкілетті органның өзге мемлекеттік органдармен өзара ақпарат алмасу жүйесін енгізу. Бұл ретте орган басқа органдардан (мысалы, заңды тұлға, оның құрылтайшылары туралы деректерді) біріңғай ақпараттық жүйелер арқылы өз бетінше сұратуы қажет.
5. Өтінімнің мәртебесін нақты уақыт режимінде бақылауға мүмкіндік беретін онлайн-сервис немесе жеке кабинет құру. Сондай-ақ өтініш берушіге құжаттарды түзету немесе қосымша материал ұсыну қажеттілігі туралы хабарламалар автоматты түрде жіберілуі тиіс.
6. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту үшін барлық құжаттарды беру процесін электрондық форматқа көшіру.
7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің қағаз форматын алып тастау мәселесін пысықтау, оның ішінде агенттікті аккредиттеу туралы шешім шығару бөлігінде мәселені пысықтау өз құзыреті шегінде аккредиттеу мүмкіндігі туралы тиісті қорытындылар ұсынатын Әділет, Денсаулық сақтау, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау, Ішкі істер және Сыртқы істер министрліктерімен келісілгеннен кейін қабылдау.

3.29. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру, діни білім беру, кәмелетке толмағандарға білім беру-сауықтыру қызметтері саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 802001 – Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру, діни білім беру, кәмелетке толмағандарға білім беру-сауықтыру қызметтері саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, діни білім беру, сондай-ақ кәмелетке толмағандарға арналған білім беру-сауықтыру қызметі саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрінің 2022 жылғы 30 қарашадағы №483 бұйрығы. Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №30833 тіркеу нөмірімен тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қызмет «электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

Лицензия және/немесе оған қосымша беру – 30 жұмыс күнінен кешіктірілмейді.

Лицензия және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу – 3 жұмыс күнінен кешіктірілмейді.

Лицензия және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу (лицензиат-заңды тұлға қайта ұйымдастырылған жағдайда — бөліну немесе бөліп шығу түрінде) – 30 жұмыс күнінен кешіктірілмейді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: лицензия және/немесе оған қосымша беру, қайта ресімделген лицензия және/немесе оған қосымша, немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту туралы жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Құны:

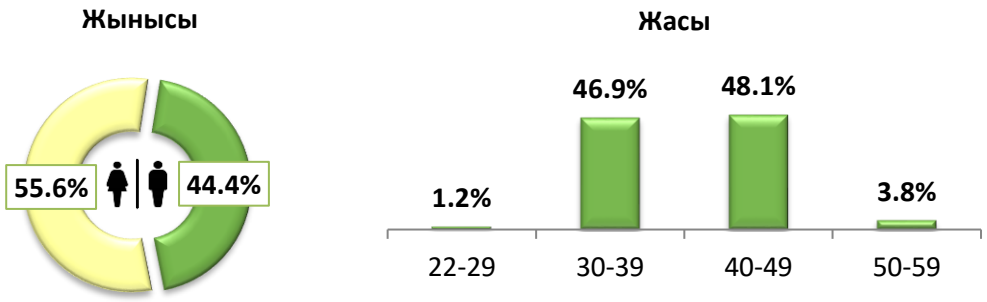
Лицензия беру кезінде – 10 айлық есептік көрсеткіш (АЕК);

Лицензияны қайта ресімдеу кезінде – 1 айлық есептік көрсеткіш (АЕК), ол төлем жасалған күнге белгіленген мөлшерде алынады.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 81 респондент қатысты. Респонденттердің көпшілігі – әйелдер (55,6%), ал ер адамдардың үлесі – 44,4%. Қызмет алушылардың басым бөлігі 30–49 жас аралығындағы азаматтар.

81–82 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық респонденттер қызметті заңды тұлға мәртебесінде және Қазақстан Республикасының азаматы ретінде алған. Қызмет «электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетілген.

Зерттеу нәтижелерінің негізгі көрсеткіштері

Қызмет көрсету сапасы барлық қарастырылған критерийлер бойынша 4,66 балл деңгейінде бағаланған. Сонымен қатар, респонденттердің 70,4% қызмет көрсету сапасына толық қанағаттанған.

60-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийге 5 балл қойған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,69	**4,78**	71,6%	79,6%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,88		87,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,42	**4,49**	51,9%	58,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,62		67,9%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,43		54,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен	4,57	**4,62**	63,0%	66,7%

	кабинеттерді аралаусыз өтті				
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,67		70,4%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,43	**4,43**	50,0%	50,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0 %	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0 %	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,65	**4,65**	67,9%	67,9%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,66**		**70,4%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,67**		**72,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,66**		**70,2%**

«Шығындар» критерийі бойынша ең жоғары баға берілген – 5,0 балл, толық қанағаттану деңгейі – 100%.

«Ақпарат және коммуникация» – *4,78 балл, 79,6%*, «рәсім» – *4,62 балл, 66,7%*, «нәтиже» – *4,65 балл, 67,9%* – бұл критерийлер «ортадан жоғары» деңгейде бағаланған.

Орташа деңгейде бағаланған көрсеткіштер: қызметтің қолжетімділігі мен қолайлылығы – *4,49 балл, 58,0%*, қызмет көрсету мерзімі – *4,43 балл, 50,0%.* Респонденттердің кейбірі порталда тіркелу процесінде (4,42 балл) және порталдың жұмыс жылдамдығына (4,43 балл) байланысты қиындықтарға тап болған. Бұл жағдайлар көбінесе Ақтөбе және Ақмола облыстарында тіркелген.

Осы өңірлерде респонденттер қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанбағандарын да атап өткен.

Сауалнама нәтижесінде: 1,2% қызмет алушы қызмет көрсету мерзімінің негізсіз ұзартылғанын, тағы 1,2% – құжаттардың кері қайтарылғанын хабарлаған.

«Виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері бағаланбаған, өйткені респонденттер қызмет алу барысында қолдау көрсетуге немесе шағым беруге жүгінбеген.

Жауапкершілік аймақтары бойынша жиынтық бағалар: **«Электрондық үкімет» порталының** жұмысы – 4,67 балл, толық қанағаттану деңгейі – 72,0%. **Уәкілетті мемлекеттік органның** қызметі – 4,66 балл, толық қанағаттану деңгейі – 70,2%.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Жалпы алғанда, қызмет көрсету сапасы «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді. Респонденттердің басым бөлігі қызмет туралы ақпараттың толықтығына, қолжетімділігіне және рәсімнің түсініктілігіне қанағаттанған. Сонымен қатар, Ақмола және Ақтөбе облыстарының қызмет алушылары тарапынан кейбір техникалық және ұйымдастырушылық қиындықтар байқалды: порталдағы тіркелу процесінің күрделілігі, жүктеу жылдамдығының төмендігі, құжаттарды жүктеу кезінде қателердің пайда болуы, және қызмет көрсету мерзімінің созылуы.

Осыған байланысты, қызмет көрсету сапасын одан әрі жақсарту үшін порталдың техникалық тұрақтылығын арттыру, пайдаланушы интерфейсін оңайлату және өтінімдерді өңдеу мерзімін оңтайландыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Порталда тіркеу рәсімі бойынша нұсқаулықты инфографика немесе бейнеролик форматында жариялау. (Сауалнама жүргізу кезінде нұсқаулық құжаты ашылмағаны анықталды.)

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2022 жылғы 30 қарашадағы № 483 бұйрығына мемлекеттік қызметті проактивке ауыстыру бөлігінде өзгерістер енгізу («Лицензияны және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу», «Заңды тұлғаны қайта ұйымдастыру кезінде лицензияны және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу» қосалқы қызметтері ұйымның аты-жөні, атауы, ауысымы өзгерген кезде проактивті форматқа аудару) сыртқы келісімді алып тастау бөлігінде қайта ресімдеу кезінде қызмет көрсету мерзімін 30-дан 23 жұмыс күніне дейін қысқарту.
2. Лицензияны проактивті тәсілмен қайта ресімдеу бойынша бизнес-процесті техникалық іске асыру және «электрондық үкіметтің» www.egov.kz, www.elicense.kz веб-порталдарыы арқылы қызмет көрсету мерзімін қысқарту.
3. РММ базасын толтырудың дұрыстығын тексеру, Қызмет электрондық және қағаз нысандарда көрсетілетіні жөнінде ақпарат орналастырылған.

24-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызметтер тізілімінің скриншоты

Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним	Выдача лицензии и/или приложения к лицензии	Юридические лица	МП	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства	МП	веб-портал "электронного правительства", Е-лицензирование	Платно/бесплатно	Электронная (частично автоматизированная)/бумажная
	Переоформление лицензии и/или приложения к ней	Юридические лица	МП	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства	МП	веб-портал "электронного правительства", Е-лицензирование	Платно/бесплатно	Электронная (частично автоматизированная)/бумажная
	Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица	Юридические лица	МП	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения	МП	веб-портал "электронного правительства", Е-лицензирование	Платно/бесплатно	Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

Қағидаларда қызмет көрсету нысаны электрондық екені нақты көрсетілген.

25-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінен алынған қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

1. Выдача лицензии и/или приложения к лицензии; 2. Переоформление лицензии и/или приложения к ней; 3. Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица.		
1.	Наименование услугодателя	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - выдача лицензии и/или приложения к лицензии; Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней; Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица. Территориальные департаменты Комитета по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - выдача лицензии и/или приложения к лицензии; Территориальные департаменты Комитета по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней; Территориальные департаменты Комитета по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица.
2.	Способы предоставления государственной услуги	веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, www.elicense.kz;
3.	Срок оказания государственной услуги	выдача лицензии и/или приложения к ней - не позднее 30 рабочих дней; переоформление лицензии и/или приложения к ней - не позднее трех рабочих дней; переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица-лицензиата в форме выделения, разделения - не позднее 30 рабочих дней.
4.	Форма оказания государственной услуги	По всем подвидам государственной услуги: Электронная (частично автоматизированная)

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/174526/rus/128

3.30. Құрылыс объектілеріне кешенді ведомстводан тыс сараптама жүргізуге өтініш білдірген заңды тұлғаларды аккредиттеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2602004 – Құрылыс объектілеріне кешенді ведомстводан тыс сараптама жүргізуге өтініш білдірген заңды тұлғаларды аккредиттеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Сараптамалық ұйымдарды аккредиттеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 27 ақпандағы №151 бұйрығы. Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №10640 тіркеу нөмірімен тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қызмет «электрондық лицензиялау» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: куәлікті беру немесе қайта ресімдеу (заңды тұлғаның атауы және/немесе орналасқан жері өзгерген жағдайда) – 20–40 минут.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: куәлікті беру немесе қайта ресімдеу.

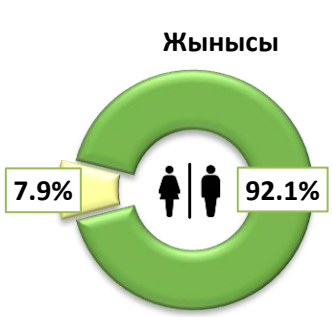
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

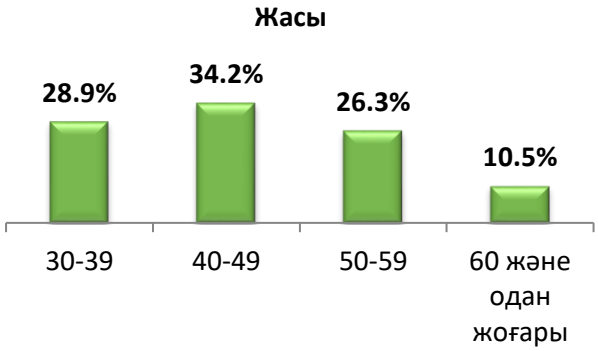
Құны: қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 38 қызмет алушы қатысты. Қатысушылардың басым көпшілігі – ер адамдар (92,1%), олардың жасы 30 бен 59 жас аралығында.

83–84 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Барлық респонденттер қызметті заңды тұлға мәртебесінде және Қазақстан Республикасының азаматтары ретінде алған. Қызметке тапсырыс беру үшін олар «электрондық лицензиялау» порталын пайдаланған, оның ішінде 60,5% респондент порталға egov.kz арқылы өткен. Порталда авторизациядан өту үшін респонденттердің басым бөлігі – 92,1% – электрондық цифрлық қолтаңбаны (ЭЦҚ) қолданған.

Зерттеу негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасының барлық критерийлер бойынша орташа бағасы – 4,70 балл. Сонымен қатар, респонденттердің 71,8% қызмет сапасын ең жоғары балмен (5 балл) бағалаған.

61-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,45	**4,43**	52,6%	50,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,42		47,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,76	**4,39**	76,3%	43,9%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,34		34,2%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,05		21,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,82	**4,74**	81,6%	75,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,66		68,4%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,80		80,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	5,00	**4,67**	100,0%	66,7%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,33		33,3%	

НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,87	**4,87**	86,8%	86,8%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,70**		**71,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,54**		**57,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,80**		**80,4%**

Кесте 8 критерийдің 7-сі бойынша деректерді қамтиды, ал «Шығындар» критерийі бағаланбаған, себебі қызмет тегін көрсетіледі.

Жоғары бағаланған критерийлер: «мерзім» – 5,0 балл, толық қанағаттану деңгейі – 100%; «нәтиже» – 4,87 балл, толық қанағаттану деңгейі – 86,8%; «виртуалды көмекші» – 4,80 балл, толық қанағаттану деңгейі – 80,0%.

«Ортадан жоғары» деңгейде бағаланған критерийлер: «рәсім» – 4,74 балл, толық қанағаттану деңгейі – 75,0%; «кері байланыс» – 4,67 балл, толық қанағаттану деңгейі – 66,7%. Айта кету керек, «кері байланыс» респонденттердің Бірыңғай байланыс орталығына (5,3%) жүгіну және «Жиі қойылатын сұрақтар» функциясын (2,6%) пайдалану тәжірибесіне сүйене отырып бағаланған.

Орташа деңгейдегі критерийлер: «ақпарат және коммуникация» – 4,43 балл, толық қанағаттану – 50,0%; «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,39 балл, толық қанағаттану – 43,9%.

Кейбір респонденттер онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығына және навигация жүйесіне қатысты ескертулер білдірген. Бұл қосалқы критерийлер тиісінше 4,05 және 4,34 балл деңгейінде бағаланған.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 23% – қызмет алу барысында бюрократияға тап болғанын хабарлады: 15,8% – көптеген инстанциялар арқылы өтулеріне тура келгенін, 15,8% – қызмет көрсетуден бас тарту жағдайын, 7,9% – қызмет көрсету мерзімінің жасанды түрде ұзартылғанын атап өтті. Ақтөбе облысының респонденттері бас тарту және мерзімнің созылу жағдайларын жиі көрсетсе, Астана қаласының респонденттері құжат жинау кезінде инстанциялардың көптігіне назар аударған.

Респонденттер «аккредиттеуді алғаннан кейін олардың ұйымы міндетті түрде және уақтылы тізілімге енгізілсін (кідіріссіз және бюрократиялық кідіріссіз)» деген тілектерін білдірді. Сауалнамаға қатысқандар «компаниялар мен мамандардың біліктілігін растайтын құжаттардың дұрыстығын қатаң тексеру маңызды, өйткені іс жүзінде жалған істер орын алады», - деп атап өтті.

Жауапкершілік аймақтары бойынша жиынтық бағалар **уәкілетті мемлекеттік органның қызметі** – 4,80 балл, толық қанағаттану деңгейі – 80,4%; **«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы** – 4,54 балл, толық қанағаттану деңгейі – 57,5% көрсетті. Бұл деректер уәкілетті органның қызметі пайдаланушылар тарапынан жоғарырақ бағаланғанын көрсетеді.

Тереңдетілген сұхбат

«Құрылыс объектілері жобаларының кешенді ведомстводан тыс сараптамасын жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредиттеу» мемлекеттік қызметін алу тәжірибесіне арналған тереңдетілген сұхбат барысында респондент жалпы алғанда қызмет алу процесі ыңғайлы ұйымдастырылғанын атап өтті, себебі қызмет толық автоматтандырылған және адам факторының

ықпалы алынып тасталған. Респонденттің айтуынша: *«Қызметкерлермен тікелей қиындықтар болған жоқ, кейде техникалық ақаулар орын алады, жүйе баяу жұмыс істейді.»*

Респондент қызмет алушылар тап болуы мүмкін кедергілер ретінде келесілерді атады: *«азаматтардың бір бөлігінің цифрлық сауаттылығының жеткіліксіздігі, ауылдық жерлерде интернетке қолжетімділіктің шектеулі болуы». Сонымен қатар, респондент қызмет алу алгоритмін егжей-тегжейлі сипаттайтын қадамдық нұсқаулықтың немесе бизнес-процестің болмауын қосымша қиындық ретінде атап өтті: «Қызметті алу кезінде әрбір қадамды нақты түсіндіретін нұсқаулық болса, бұл пайдаланушылар үшін айтарлықтай көмек болар еді.»*

Респондент қызмет алу процесінің автоматтандырылуы мен интеграциясын оң бағалады: *«Қажетті құжаттарды жинау өте ыңғайлы, себебі қызмет толық автоматтандырылған және басқа мемлекеттік ақпараттық жүйелермен интеграцияланған. Құжаттарды өз бетінше жинаудың қажеті жоқ – барлық деректер тиісті базалардан автоматты түрде тартылады. Бұл қызмет алушыға айтарлықтай жеңілдік береді.» Сондай-ақ, респондент қызмет көрсету мерзімін жоғары бағалады: «20–40 минут аралығындағы уақытты өте жақсы көрсеткіш деп есептеймін.»*

Респонденттің пікірінше, қызмет көрсету тәртібіндегі қиындықтар негізінен порталдың техникалық жұмысына байланысты туындайды. Ол келесі ұсыныстарды айтты: *«порталдың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету үшін техникалық қолдауды күшейту, ауылдық өңірлерде интернетке қолжетімділікті кеңейту».*

Қорытындылар мен ұсынымдар

Қызмет көрсету сапасы респонденттер тарапынан «ортадан жоғары» деңгейде бағаланған. Уәкілетті мемлекеттік органның жұмысы жоғары баға алған, ал порталдың жұмысы салыстырмалы түрде төмен бағаланған. Бұл, ең алдымен, порталдың жұмыс жылдамдығына және навигация жүйесінің ыңғайсыздығына байланысты. Сонымен қатар, респонденттердің шамамен 20% (әр бесінші қызмет алушы) қызмет алу барысында бюрократиялық қиындықтарға тап болғанын хабарлаған. Олар құжаттарды жинау үшін бірнеше инстанцияға жүгінуге, бас тартулармен бетпе-бет келуге және қызмет көрсету мерзімінің созылуына байланысты қиындықтарға тап болған.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Қызмет алу үшін талап етілетін құжаттарды цифрландыру мүмкіндігін қарастыру. Бұл шешім бюрократиялық кедергілерді азайтып, қызмет алу процесін айтарлықтай жеңілдетуге мүмкіндік береді.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына түзетулер енгізу. Қазіргі уақытта қағидаларда қызмет көрсету арнасы ретінде «электрондық үкімет» порталы көрсетілген, алайда іс жүзінде қызмет тек «электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетіледі. Осыған байланысты нормативтік-құқықтық сәйкестікті қамтамасыз ету мақсатында тиісті түзетулер енгізу қажет.

26-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінен алынған қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Стандарт государственной услуги «Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов»		
1	Наименование услугодателя	Комитет по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства индустрии и инфраструктурного развитию Республики Казахстан
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz.
3	Срок оказания государственной услуги	Выдача, переоформление свидетельства при изменении наименования и (или) места нахождения юридического лица – 20-40 минут
4	Форма оказания оказания государственной услуги	Электронная (полностью автоматизированная)

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/89047/rus/269

2. Ақтөбе облысында көрсетілетін қызмет бойынша бас тарту себептерін талдау және олардың санын азайтуға бағытталған тиісті шараларды әзірлеу.
3. Астана қаласында қызмет көрсету сапасына аудит жүргізу, оның барысында қызмет алушылардан талап етілетін құжаттардың регламент талаптарына сәйкестігін тексеру.

3.31. Барлау учаскесінде бір мың текше метрден асатын көлемде тау-кен массасын алуға және (немесе) топырақты ауыстыруға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1205024 – Барлау учаскесінде бір мың текше метрден асатын көлемде тау-кен массасын алуға және (немесе) топырақты ауыстыруға рұқсат беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жер қойнауын пайдалану саласындағы (көмірсутек шикізаты мен ураннан басқа) мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту және Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 17 мамырдағы №339 бұйрығына өзгерістер мен толықтыру енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2020 жылғы 30 мамырдағы №323 бұйрығы. Аталған бұйрық 2020 жылғы 30 мамырда Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде №20787 тіркеу нөмірімен тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қызмет «электрондық үкімет» веб-порталы (www.egov.kz) және «электрондық лицензиялау» веб-порталы арқылы көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 10 (он) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Барлау учаскесінде көлемі бір мың текше метрден асатын тау жынысын өндіруге және (немесе) топырақты жылжытуға рұқсат беру туралы құжат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжделген жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 1 респондент қатысты – ер адам (100%), жасы 40–49 жас аралығында (100%), Қазақстан Республикасының азаматы, заңды тұлға өкілі. Қызметті алу үшін респондент elicense.kz сайтына тікелей кіріп, логин/құпиясөз арқылы авторизациядан өткен.

85–86 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасы респондент тарапынан орта деңгейден төмен – 3,97 балл деп бағаланған. Негізгі наразылық «электрондық лицензиялау» порталының жұмысына қатысты болды.

62-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,00	**4,50**	0,0%	50,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,00	**3,33**	0,0%	0,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	3,00		0,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	3,00		0,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,00	**4,00**	0,0%	0,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,00		0,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				

КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	3,00	**3,00**	0,0%	0,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**3,97**		**30,0%**
	«Электроннодық үкімет» порталы		**3,83**		**16,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,00**		**33,3%**

Жоғары бағаланған жалғыз критерий - қызмет көрсету мерзімі - 5,00 балл (100,0 қанағаттану). Орташадан жоғары көрсетілетін қызметті алушы «ақпарат және коммуникация» критерийін бағалады - 4,50 балл, күрделілік Порталда қызмет көрсету тәртібі туралы орналастырылған ақпаратты түсінумен туындады (4,00 балл), бірақ барлық ақпарат екі тілде қолжетімді болды – респондент осы кіші критерийді 5,00 баллға бағалады.

Орташа бағаға «рәсім» критерийі бойынша балл сәйкес келеді - 4,00 балл, қиындықтар «электрондық лицензиялау» порталына қажетті құжаттарды жүктеумен де, қызмет көрсетудің электрондық форматына қарамастан құжаттарды жинау үшін құзыретті органдарға жүгіну қажеттілігімен де байланысты болды.

Орташа деңгейден төмен респондент «қолжетімділік және қолайлылық» критерийін бағалады (3,33 балл/0,0% қанағаттану), көп жағдайда ол порталдың жұмыс жылдамдығына және ресурстағы ақпаратты іздеу жүйесіне қанағаттанбады – бұл кіші критерийлер 3,00 баллға бағаланды; онлайн-сайтта тіркелудің ыңғайлылығы да шағым тудырды - 4,00 балл.

«Нәтиже» критерийі ең төменгі баллға ие болды – 3,00 балл, мүмкін, бұл қызметті алу барысында респондент себебін түсіндірмей бас тартуға (құжаттарды қайтаруға) келгендіктен, яғни қызметті алу үшін екі рет өтініш беруге мәжбүр болды. Сондай-ақ, қызметтің тегін көрсетілгеніне қарамастан, қорытынды бағалауға қосымша шығындар әсер етуі мүмкін – көрсетілетін қызметті алушы қосымша шығындар нотариаттық қызметтермен, көшірмелермен, көлік шығындарымен, қосымша ақылы анықтамалар алумен байланысты екенін атап өтті - ол үшін бұл шығындардың сомасы күтілгеннен жоғары болды және ыңғайсыздық тудырды.

Осылайша, «электрондық лицензиялау» порталының қызметі ақпарат іздеудегі және ресурсқа құжаттарды жүктеудегі қиындықтарға байланысты, сондай-ақ портал жұмысының жылдамдығына байланысты орташа қорытынды бағадан - 3,83 баллдан (қанағаттану 16,7%) төмен бағаланды. Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі қажетті құжаттарды жинау процесінде туындаған қиындықтарға және көрсетілетін қызметті алушының қызмет көрсету нәтижесіне қанағаттанбауына, оның ішінде құжаттарды негізсіз қайтаруына байланысты орташа – 4,00 баллға (33,3% қанағаттану) бағаланды.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Жалпы алғанда, «Барлау учаскесінде бір мың текше метрден асатын көлемде тау-кен массасын алуға және (немесе) топырақты ауыстыруға рұқсат беру» қызметінің сапасы ортадан төмен деңгейде бағаланған. Қызмет алушы «электрондық лицензиялау» порталының жұмысына да, уәкілетті органның қызметіне де толық қанағаттанбаған.

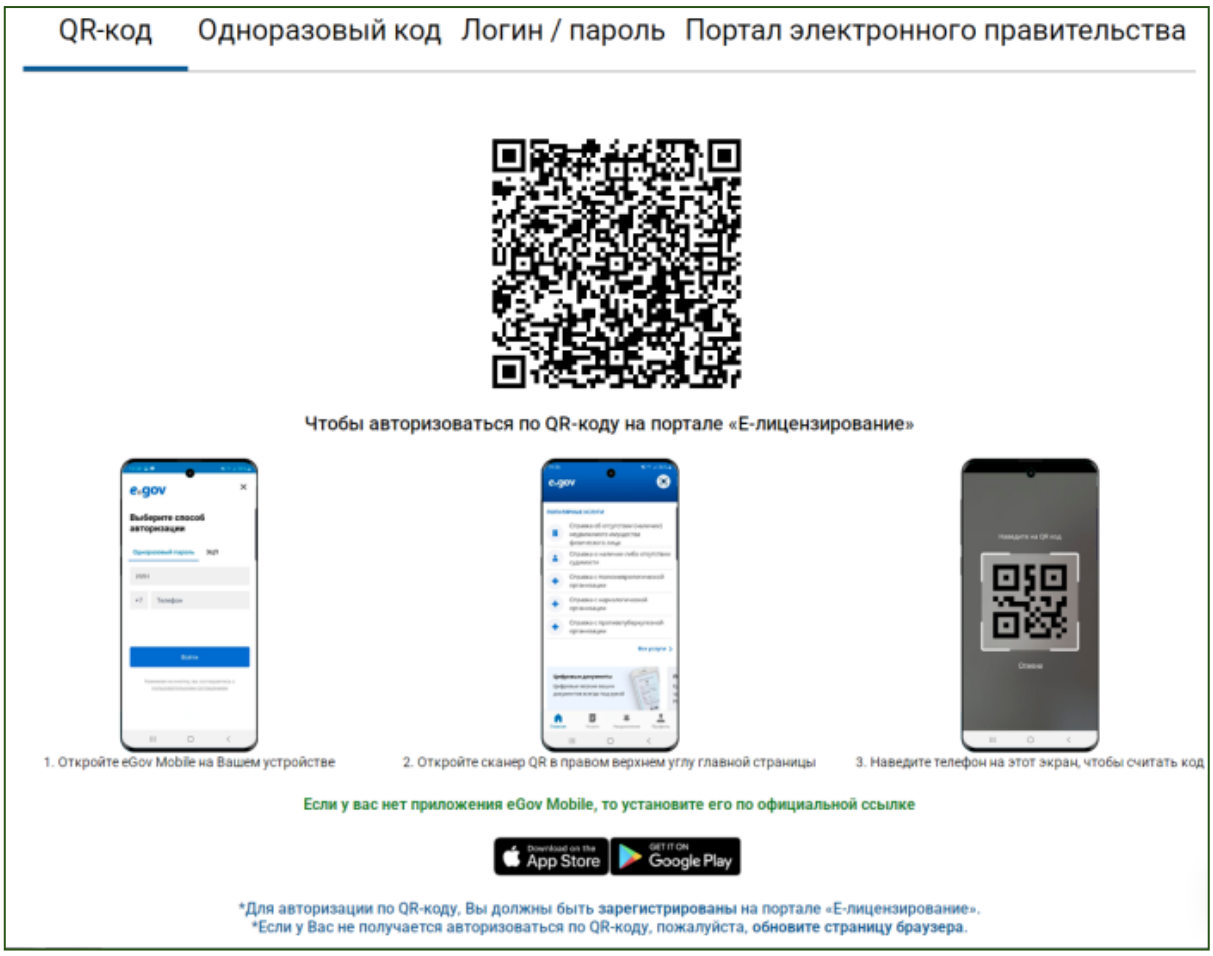
Сапаны арттыру үшін келесі бағыттарда шаралар қабылдау қажет: порталдың техникалық және пайдаланушылық функционалын оңтайландыру, құжаттарды жинау және қарау процесін жеңілдету, қызмет көрсетуден бас тарту себептерін нақты көрсету жүйесін енгізу, пайдаланушы интерфейсін жетілдіру және навигацияны қарапайым ету.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. Порталда тіркеу мен авторизациялау процесін жеңілдету және оңтайландыру мақсатында **бірыңғай кіру нүктесі (Single Sign-On)** тетігін әзірлеп, енгізу қажет. Қазіргі таңда Порталда egov.kz және egovMobile арқылы QR-код сканерлеу арқылы кіру мүмкіндігі бар. Дегенмен, егер қызмет алушы Порталда бұрын тіркелмеген болса, жүйеге кіру мүмкін болмайды және оған elicense.kz сайтында жеке тіркеуден өтуге тура келеді.

27-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінің скриншоты



*Дереккөз:*https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222019.%D0%9C%D0%98%D0%98%D0%A0.%D0%A05%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222019.%D0%9C%D0%98%D0%98%D

0%A0.%D0%A05%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.0%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R2019_MIIR5V1%22%7D

2. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру:
   - **Файл көлемін оңтайландыру**: жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай, олардың көлемін автоматты түрде қысқарту тетігін енгізу. Бұл сервер жүктемесін азайтып, жүктеу жылдамдығын арттыруға мүмкіндік береді.
   - **Файлдың ең жоғары рұқсат етілген көлемін ұлғайту**: көлемі үлкен құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының скан-көшірмелері) үшін жүктелетін файлдардың максималды өлшемін қайта қарау және қажет болған жағдайда арттыру.
   - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігін енгізу**: байланыс үзілісі орын алған жағдайда, жүктеу процесін қайта бастамай-ақ жалғастыруға мүмкіндік беретін функцияны іске асыру.
3. Порталда навигация мен ақпарат іздеу жүйесін оңтайландыру, соның ішінде виртуалды көмекшінің жұмыс сапасын арттыру арқылы пайдаланушылар үшін қажетті ақпаратқа қолжетімділікті жеңілдету.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға ұсынымдар</u>

1. ҚР НҚА Эталондық банкіндегі қызмет көрсету қағидаларындағы ақпаратты өзектендіру. Зерттеу жүргізу сәтінде аталған ресурста жауапты орган (қызмет көрсетуші) ретінде Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі көрсетілген. Алайда, «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарында уәкілетті орган ретінде Қазақстан Республикасының Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі көрсетілген. Бұл сәйкессіздік 2020 жылы бекітілген Қағидалардың соңғы редакциясы мен 2023 жылы министрліктің атауының өзгеруіне байланысты болуы ықтимал.
2. Қызмет көрсету қағидаларындағы ақпаратты өзектендіру (қызметті алу тәсілдері бөлігінде). Зерттеу кезінде Эталондық банкте қызмет тек «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетіледі деп көрсетілген, алайда іс жүзінде қызмет «электрондық лицензиялау» порталы арқылы жүзеге асырылады, ал egov.kz тек шлюз-портал рөлін атқарады.

28-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінен алынған қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Стандарт государственной услуги «Выдачи разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров»		
1	Наименование услугодателя	Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	веб-портал «электронного правительства».

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/143401/rus/1895

3. Қызмет алушы қажетті құжаттардың толық пакетін ұсынбаған жағдайда қызмет көрсетуден бас тарту рәсімін қайта қарау мүмкіндігін қарастыру. Мұндай жағдайда бас тарту орнына пайдаланушыға жетіспейтін құжаттарды ұсыну қажеттілігі туралы хабарлама жолдау тетігін енгізу ұсынылады. Бұл шешім қызмет көрсету процесін оңтайландырып, қызмет алушыға барлық құжаттарды қайта жүктеу және жаңа өтінім жасау қажеттілігінен босатады.

4. Қызмет алу үшін талап етілетін қосымша анықтамалардың атауларын анықтау, олардың кейбірін қызметтің электрондық форматта көрсетілуіне қарамастан, инстанцияларға жеке жүгіну арқылы ғана алуға болатыны белгілі болды. Егер аталған анықтамаларды электрондық форматта алу мүмкіндігі бар болса, онда қызмет көрсету процесін өзгерту мүмкіндігін қарастыру ұсынылады — яғни, мемлекеттік орган қажетті құжаттың электрондық көшірмесін өзге мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелері арқылы сұрау арқылы алуы тиіс.
5. Мерзімді 30 күнтізбелік күннен 20 жұмыс күніне дейін қысқарту бөлігінде тиісті НҚА-ға өзгерістер енгізу.
6. БЖҚПП-да мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін қысқартуды техникалық іске асыру.

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

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1302005 – Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына және импортына рұқсат беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Эпизоотикалық жағдайды ескере отырып, жылжытылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортқа, импортқа және транзитке рұқсат беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрінің 2014 жылғы 9 желтоқсандағы №16-04/647 бұйрығы. Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №10254 тіркеу нөмірімен тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қызмет «электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: жылжытылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортқа және импортқа рұқсаты – 4 жұмыс күні, басқа мемлекеттердің қызметтерімен транзиттік келісуді талап ететін рұқсаттар – 30 жұмыс күні, жылжытылатын (тасымалданатын) объектілердің транзитіне рұқсат – 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Эпизоотикалық жағдайды ескере отырып, жылжытылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортқа, импортқа және транзитке рұқсаты немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжделген жауап.

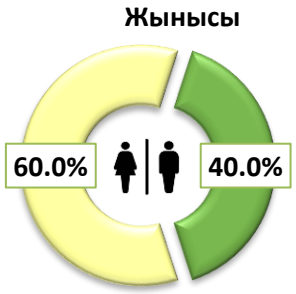
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

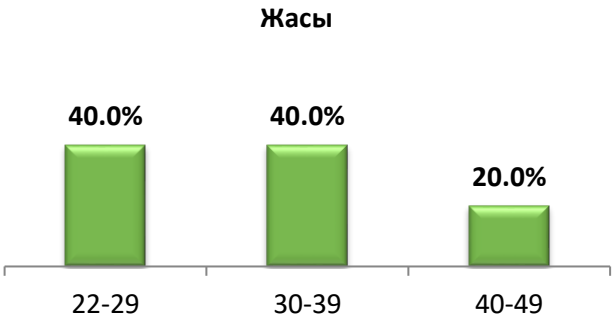
Құны: қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 10 қызмет алушы қатысты: ерлер – 40,0%, әйелдер – 60,0%, 22–29 жас және 30–39 жас аралығы – әрқайсысы 40,0%, 40–49 жас аралығы – 20,0%.

87–88 диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Барлық сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар — Қазақстан Республикасының азаматтары. Олардың 20,0% қызметті заңды тұлға ретінде, ал 80,0% жеке тұлға ретінде алған (соның ішінде жартысы — жеке кәсіпкер (ЖК)

мәртебесінде). Қызметті алу үшін респонденттердің көпшілігі (80,0%) логин/құпиясөз арқылы, ал 20,0%-ы — электрондық цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) көмегімен онлайн-платформаға кірген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану бойынша орташа баға — 4,79 балл, толық қанағаттану деңгейі — 76,7%.

63-кесте. Ұпайларды бөлу(электрондық нысанда)

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,60	**4,80**	60,0%	80,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу ешқандай қиындық туғызған жоқ	4,60	**4,53**	60,0%	53,3%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды	4,60		60,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,40		40,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,40	**4,60**	50,0%	65,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,80		80,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,90	**4,90**	90,0%	90,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,90	**4,90**	90,0%	90,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,79**		**79,7%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,75**		**75,0%**
	УӘКІЛЕТТІ МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАН		**4,73**		**76,7%**

Респонденттер «Виртуалды көмекші» критерийін ең жоғары деңгейде бағалады – 5,00 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 100,0%.

Жоғары бағаға жақын нәтижелер «мерзім» және «нәтиже» критерийлері бойынша тіркелді – әрқайсысы 4,90 балл, толық қанағаттану – 90,0%. Астана қаласының бір қатысушысы көрсетілетін қызметтің нәтижесіне байланысты келесідей пікір білдірді: *«Өте көп инстанциядан өту керек, сонымен қатар қызмет көрсету мерзімін қысқартса және бір адамға екі ит емес, бес ит шығаруға рұқсат етсе жақсы болар еді (қазіргі ереже бойынша – тек екеуіне ғана рұқсат етіледі)».*

«Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,80 баллмен бағаланды (толық қанағаттанғандар – 80,0%). Тілді ұсыну сапасы респонденттерді толығымен қанағаттандырды (5,00 балл, 100%), алайда порталдағы қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпараттың түсініктілігі кейбір респонденттер үшін жеткіліксіз болды (4,60 балл, толық қанағаттану – 60,0%). Астана қаласындағы қызмет алушылар бұл көрсеткішті 4,33 баллға бағалады.

«Рәсім» критерийі бойынша баға – 4,60 балл (65,0%). Бұл бағыттағы басты қиындық құжаттарды жинау кезеңіне қатысты болды. Электрондық форматқа қарамастан, азаматтарға түрлі инстанцияларға баруға тура келген. *«Негізгі мәселе – анықтамаларды жинау, барлығы ақылы, инстанциялар өте көп, әсіресе, бірінші рет рәсімдеген кезде»,* – деп атап өтті бір респондент. Осыған байланысты толық қанағаттану көрсеткіші 50,0%, ал бағалау деңгейі 4,40 балл, яғни орташа деңгейде. Мұндай қиындықтар Алматы және Астана қалаларында жиі кездесті. Сонымен қатар, Алматы қаласының кейбір респонденттері порталға құжаттарды жүктеу барысында қиындықтар болғанын айтты.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі ең төмен нәтиже көрсетті – 4,53 балл және 53,3% толық қанағаттанғандар. Респонденттер келесі мәселелерді атап өтті: «Электрондық лицензиялау» порталында тіркеу қиындығы, ақпарат іздеудің қолайсыздығы, порталдың төмен жұмыс жылдамдығы. Онлайн-платформаның жылдамдығына барлық өңірлердегі қатысушылар шағымданған, тіркеу мәселесі Алматы және Жамбыл облыстарында, ал интерфейстің күрделілігі Астана мен Жамбыл облыстарында байқалды.

«Шығындар» және «кері байланыс» критерийлері бағаланбады, себебі қызмет тегін көрсетілді және қызмет алу барысында ешкім шағым түсірмеген.

Әдістемеге сәйкес, алынған бағалар қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді. Нәтижесінде: «Электрондық лицензиялау» порталы – 4,75 балл (75,0%), Уәкілетті мемлекеттік орган – 4,73 балл (76,7%).

Сауалнамаға қатысушылар бюрократиялық кедергілердің бар екенін де атап өтті: 60,0% қызмет алушылар қажетті құжаттар пакетін жинау үшін көп инстанцияларға жүгінуге мәжбүр болған. Осыған байланысты респонденттер қызметті оңтайландыруды және жеңілдетуді ұсынды, атап айтқанда: алынатын анықтамалардың санын азайту (бір анықтама алу үшін үш орынға бару қажеттігін болдырмау), анықтаманы қайта алу кезінде құжаттарды қайта жинауға міндеттемеу, қызметті ветеринарлық клиникаларда көрсету мүмкіндігін қарастыру.

Қызмет көрсету сапасын жан-жақты талдау мақсатында осы қызметті алған респондентпен тереңдетілген сұхбат өткізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Сұхбатқа қатысушы «Эпизоотиялық жағдайды бағалау негізінде тасымалданатын (жеткізілетін) объектілердің экспортын, импортын және транзитін жүзеге асыруға рұқсат беру» мемлекеттік қызметін иттерді Чехиядағы халықаралық көрмеге шығару үшін алған. Қызметті «Электрондық лицензиялау» порталында алуға болатынын ол Бірыңғай байланыс орталығына хабарласу арқылы білген.

Порталда орналастырылған қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі респондентке түсініксіз болғандықтан, ол колл-орталыққа жүгінуге мәжбүр болған. Құжаттарды жинау процесі өте күрделі және ұзаққа созылған: респондентке ветеринариялық сертификат пен клиникалық тексеру туралы анықтаманы алу үшін бірнеше инстанцияны аралауға тура келген. Бұдан бөлек, иттің тектілік құжатының көшірмесі, ит иелері клубынан анықтама, қабылдаушы елдің келісімі мен шақыру хаты, сондай-ақ импорттаушы елдің (Чехияның) тіліне аударылған құжаттар талап етілген. Сұхбат қатысушысы бұл қызмет үшін осыншама растаушы құжаттың қажет болуына наразылық білдірді: *«Қаншама құжат жинау керек... бәрі ақылы, бәрі қымбат, көп уақыт пен жүйкең кетеді»*, – деп атап өтті ол. Қызмет көрсету мерзімі (мерзім көрсеткіші) респондентті қанағаттандырған.

Порталмен жұмыс барысында бірқатар техникалық қиындықтар туындаған. «Тіркелу қалай болатынын түсінбедім, не қайда орналасқан – бәрі түсініксіз. Портал өте баяу жұмыс істейді, іздеу жүйесі де ыңғайсыз, сондықтан тіркелу процесі ұзаққа созылды», – деді ол. Респонденттің пікірінше, порталмен алғаш рет жұмыс істейтін пайдаланушыға дербес түрде жүйені түсіну қиын.

Ұсыныс ретінде респондент мыналарды ұсынды:

- «Электрондық лицензиялау» порталының пайдаланушылық интерфейсін жеңілдету;
- Порталдың жұмыс жылдамдығын арттыру мәселесін шешу;
- Қызметті алу үшін қажетті құжаттардың нақты және жағдайға сай тізімін жасау: (жануарларды көрмелер мен жарыстарға шығару үшін бөлек тізім, экспорт, импорт және транзит үшін бөлек тізім, жануар тектес өнім мен шикізат үшін бөлек тізім әзірлеу);
- Ветеринариялық клиникаларға қосымша функциялар беру, яғни барлық қажетті құжаттарды бір жерден рәсімдеуге мүмкіндік жасау: *(«Қазір цифрлық технологиялар дамыған заманда, неге ветклиникаларда барлық анықтаманы бірден беруге болмайды?»);*
- Қызмет көрсету стандарттарын Ресей және Еуропа тәжірибесіне сай қайта қарау.

Қорытындылар мен ұсынымдар

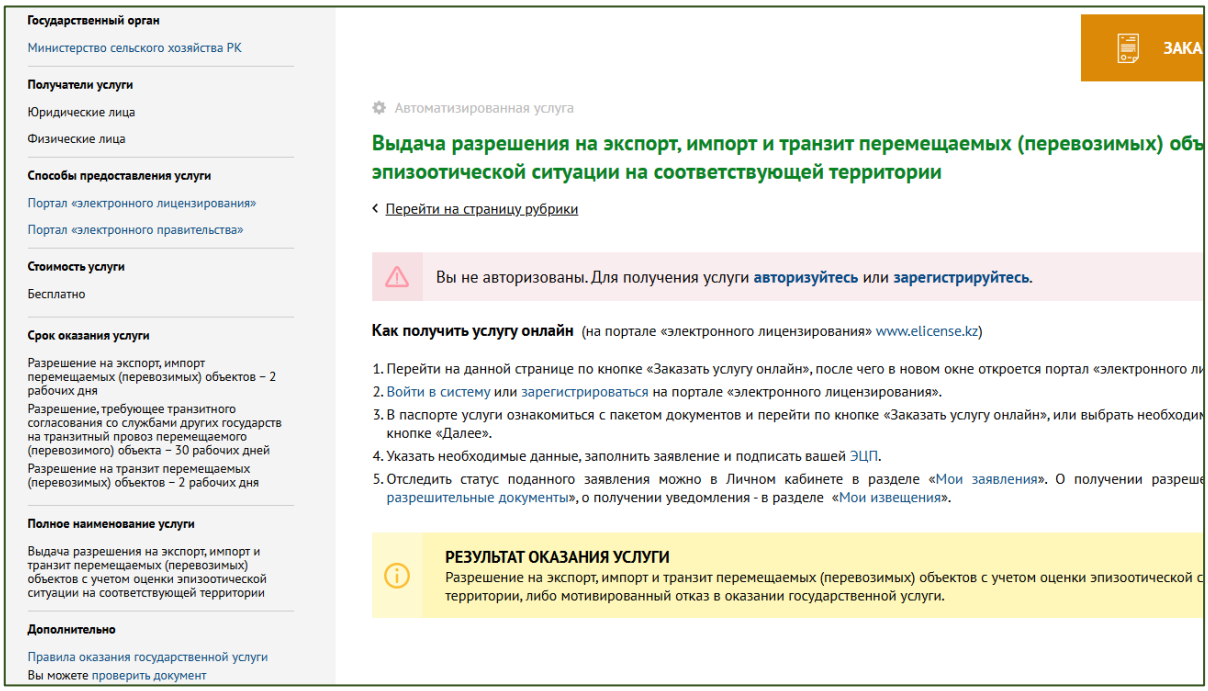
Қызмет алушылармен жүргізілген сауалнама қорытындысы бойынша олар оны көрсету сапасын «орташадан жоғары» деңгейде бағалады. Қиындықтар бірнеше инстанцияларға бару қажеттілігін, Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпараттың шектеулі болуын, сондай-ақ "электрондық лицензиялау" порталының ыңғайсыз интерфейсін, оның төмен жылдамдығын және оған тіркелу проблемаларын тудырды. Алматыдан келген респонденттер жиі осындай проблемаларды бастан кешірді. Алайда, сайып келгенде, бұл түпкілікті нәтижеге қанағаттануға әсер етпеді – көпшілігі толық қанағаттанушылықтарын білдіріп, жоғары баға берді.

«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. Электрондық платформаның жұмыс жылдамдығын арттыру мақсатында (ақпаратты жүктеу, сұраныстарды өңдеу және т.б.):
   - Портал орналастырылған серверлер мен файлдарды жүктеу және сақтау модульдерінің тұрақтылығын тексеру;
   - Деректерді қабылдау және өңдеу компоненттеріндегі ақауларды жою және жаңарту жұмыстарын жүргізу;
   - Өткізу қабілетін және резервтік қуаттылықты арттыру;
   - Мониторинг пен ескерту жүйесін енгізу: порталдың қолжетімділігі мен жұмыс жылдамдығын үздіксіз бақылау құралдарын пайдалану, оқыс жағдайларға жедел әрекет ету мүмкіндігін қамтамасыз ету;
   - Жүйелі түрде жүктемелік тестілеу жүргізу: порталдың жоғары пайдаланушы белсенділігі жағдайында тұрақтылығын тексеру және ықтимал мәселелерді алдын ала анықтау.
2. Пайдаланушы интерфейсін жақсарту және порталдың интуитивті түсініктілігін арттыру үшін:
   - Тәуелсіз мамандарды тарта отырып, ағымдағы UX/UI-дизайнға кешенді аудит жүргізу;
   - Пайдаланушылардың өзара әрекеттесу барысындағы қиындықтарды анықтау үшін мақсатты топтармен сауалнамалар мен тестілеулер өткізу;
   - Қарапайым және қолжетімділік принциптеріне (соның ішінде WCAG стандарттарына) және әртүрлі құрылғыларға бейімделу талаптарына сай жаңартылған интерфейс әзірлеу;
   - Қадамдық нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер мен оқыту модульдерін енгізу;
   - Тіркеу нысанын жеңілдету, міндетті өрістер санын азайту.
3. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпаратты жеңіл әрі түсінікті ету үшін:
   - Азаматтар мен мемлекеттік қызметкерлерге арналған бірыңғай анықтамалар мен растаушы құжаттар тізімін енгізу. Онда қай анықтамалар шын мәнінде қажет екені және оларды инстанцияларға бармай-ақ, өзара ықпалдасқан ақпараттық жүйелер арқылы қалай алуға болатыны көрсетілуі тиіс.
4. Ақпараттың өзектілігі мен бірізділігін қамтамасыз ету үшін: Порталдардағы мәліметтерді келесі ресурстар арасында сәйкестендіру: «Электрондық үкімет» веб-порталы (https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass276_msh) және Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің Эталондық бақылау банкі (https://zan.gov.kz/client/#!/doc/154987/rus/229). Екі ресурс

арасындағы қызмет көрсету мерзімдері бойынша айырмашылықтар жойылуы қажет. Мысалы, egov.kz порталында көрсетілген мерзімдер: экспорт пен импортқа рұқсат – **2 жұмыс күні**; өзге мемлекеттердің қызметтерімен транзиттік келісім талап етілетін жағдай – **30 жұмыс күні**; транзитке рұқсат – **2 жұмыс күні**.

29-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass276_msh

Ал, ҚР НҚА Эталондық бақылау банкіндегі мемлекеттік қызмет стандартына сәйкес, қызмет көрсету мерзімдері келесідей болып белгіленген: экспорт пен импортқа рұқсат беру – **4 жұмыс күні**, басқа мемлекеттердің тиісті қызметтерімен транзиттік келісімді талап ететін тасымалданатын (жеткізілетін) объектілердің транзиттік өткізілуіне рұқсат беру – **30 жұмыс күні**, тасымалданатын (жеткізілетін) объектілердің транзитіне рұқсат беру – **3 жұмыс күні**.

30-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінен алынған қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Стандарт государственной услуги «Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории»		
1	Наименование услугодателя	Главный государственный ветеринарно-санитарный инспектор Республики Казахстан или его заместители (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – портал).
3	Срок оказания государственной услуги	Разрешение на экспорт, импорт перемещаемых (перевозимых) объектов – 4 (четыре) рабочих дня. Разрешение, требующее транзитного согласования со службами других государств на транзитный провоз перемещаемого (перевозимого) объекта – 30 (тридцать) рабочих дней. Разрешение на транзит перемещаемых (перевозимых) объектов – 3 (три) рабочих дня.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (полностью автоматизированная).

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/154987/rus/229

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету талаптары мен рәсімдерін сипаттайтын нормативтік-құқықтық актіде қызмет көрсету үшін қажетті барлық құжаттардың нақты тізімін көрсету және оны келесі электрондық ресурстардың барлығында орналастыру қажет: *Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz және т.б.*
   - Мемлекеттік басқару тиімділігін арттыру және азаматтарға түсетін әкімшілік жүктемені азайту мақсатында қызмет көрсету процесін оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру қажет:
   - Қажетті құжаттар тізбесіне тұрақты түрде аудит жүргізу;
   - Талап етілетін анықтамалар санын азайту;
   - Мемлекеттік органдар өз бетінше ала алатын мәліметтер бойынша анықтама ұсыну талаптарын алып тастау;
   - Ведомстволар арасында деректердің автоматтандырылған алмасу жүйесін енгізу немесе кеңейту;
   - Азаматтың қатысуынсыз ведомствоаралық сұрау салу арқылы қажетті мәліметтерді алу үшін техникалық және нормативтік тетіктерді орнату;
   - Анықтамаларды «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы электрондық форматта ұсынуды қамтамасыз ету;
   - Электрондық анықтамаларға қағаз түріндегі құжаттармен тең заңдық күш беру.
2. «Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2014 жылғы 9 желтоқсандағы № 16-04/647 бұйрығына коллизияны жою бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар енгізу, сондай-ақ ҚР қолданыстағы заңнамасына сәйкес келтіру.

3.33. Ауыл шаруашылығы өсімдіктерінің шаруашылыққа жарамдылығын мемлекеттік сынау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: Ауыл шаруашылығы өсімдіктерінің шаруашылыққа жарамдылығын мемлекеттік сынау.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 2 шілдедегі №4-2/602 бұйрығы.

Қызмет көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған) немесе қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы; Ауыл шаруашылығы дақылдарын сынақтан өткізу жөніндегі Мемлекеттік комиссияның кеңсесі арқылы; «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы.

Қызмет көрсету мерзімдері: Дәнді, дәнді-бұршақты, жармалық, майлы, техникалық, талшықты, біржылдық мал азықтық, көкөніс, бақша, гүл және картоп дақылдары бойынша – кемінде екі вегетациялық кезең; Көпжылдық шөптер бойынша – кемінде екі пайдалану циклі; Жеміс-жидек дақылдары мен жүзім бойынша – кемінде екі шаруашылық өнімі алынғанға дейін.

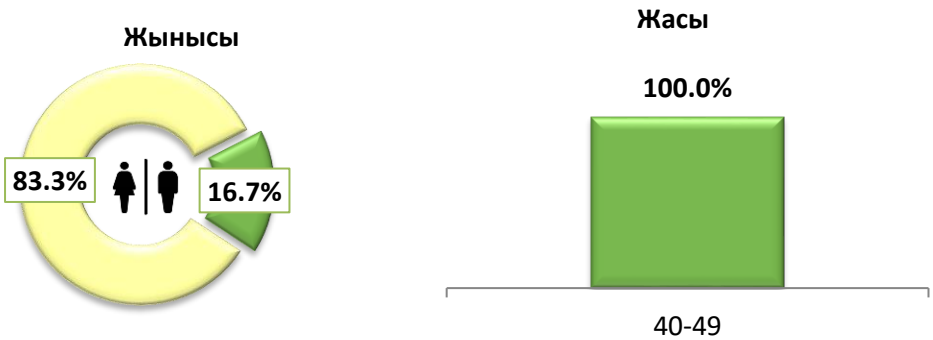
Қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік қызмет көрсетілгені туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Құны: Мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын 6 респондент қатысты. Барлығы да қызметті заңды тұлға ретінде алған. Қызмет алушылардың барлығы 40–49 жас аралығында, олардың 83,3% (5 адам) әйелдер, ал 16,7% (1 адам) ер адам.

89-90-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан респонденттер қызметті электрондық форматта, яғни E-gov.kz веб-порталы арқылы алды. Портал оларды автоматты түрде «Электрондық лицензиялау» порталына бағыттады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Ауыл шаруашылығы өсімдіктерінің шаруашылыққа жарамдылығын мемлекеттік сынау» қызметін көрсету сапасына берілген орташа баға – 4,87 балл, ал қызметке толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 86,7%. Баға келесі критерийлерді ескерместен есептелді: «Шығындар» – барлық респонденттер қызметті тегін алған; «Виртуалды көмекші» – қызмет алушылар бұл функцияны пайдаланбаған; «Кері байланыс» – қызмет сапасына шағым түспеген.

64-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,50	**4,67**	50,0%	66,7%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,83		83,3%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				

КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,87**		**86,7%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,97**		**97,2%**
	УӘКІЛЕТТІ МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАН		**4,72**		**72,2%**

5 балл және толық қанағаттану деңгейі (100,0%) келесі критерийлер бойынша тіркелді: «ақпарат және коммуникация», «қолжетімділік және қолайлылық».

«Мерзім» және «нәтиже» критерийлері 4,83 баллмен (қанағаттану деңгейі – 83,3%) бағаланған.

Тікелей қызмет көрсету рәсімі басқа критерийлермен салыстырғанда төменірек бағаланды — 4,6 балл, қанағаттану деңгейі – 66,7%. Респонденттер электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесінде қиындықтарға тап болған (баға – 4,5 балл, қанағаттану деңгейі – 50,0%), себебі бұл қосымша күш-жігер мен әртүрлі инстанцияларға баруды қажет еткен.

Талдау нәтижелері көрсеткендей: «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы жоғарырақ бағаланған — 4,97 балл, толық қанағаттану деңгейі – 97,2%, ал уәкілетті мемлекеттік органның қызметі — 4,72 балл, толық қанағаттану деңгейі – 72,2%.

Қорытындылар мен ұсынымдар

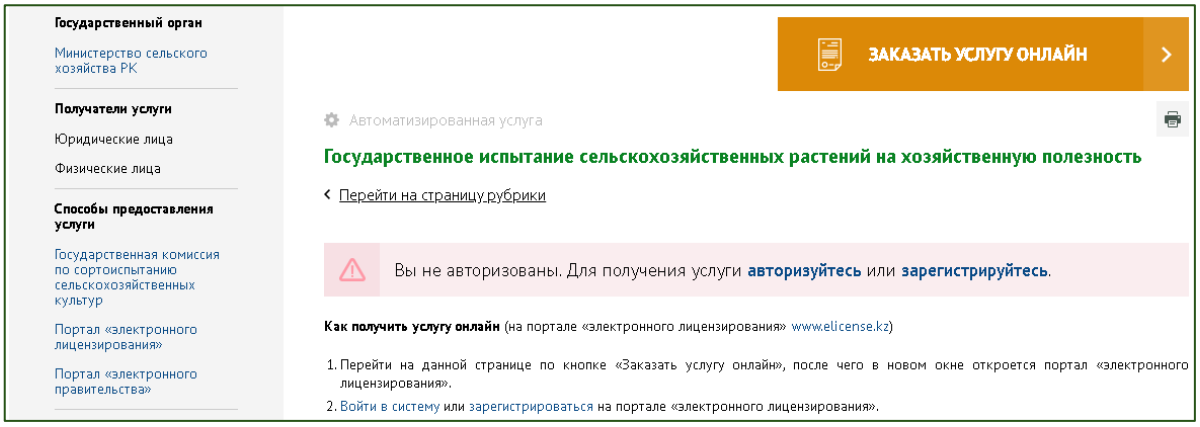
Көрсетілетін қызметті алушылардың «Ауыл шаруашылығы өсімдіктерінің шаруашылыққа жарамдылығын мемлекеттік сынау» қызметін ұсыну сапасына қанағаттану деңгейі айтарлықтай жоғары болып табылады. Сауалнамаға қатысқандардың электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесіне қатысты белгілі бір талаптары бар..

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Мемлекеттік қызмет бетінде орналастырылған құжаттарды аудиттен өткізу. Қазіргі уақытта порталдың «Мемлекеттік қызмет көрсету» бетінде қызметті алу тәсілдері ретінде келесілер көрсетілген: «Электрондық үкімет» веб-порталы; Ауыл шаруашылығы дақылдарын сынақтан өткізу жөніндегі Мемлекеттік комиссияның кеңсесі; «Электрондық лицензиялау» порталы.

31-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass269_msh

«Электрондық лицензиялау» порталы «Мемлекеттік қызмет көрсету қағидалары» сілтемесі бойынша өту кезінде, ол факті бойынша көрсетілмейді.

32-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Приложение 6
к Правилам проведения
сортоиспытания
сельскохозяйственных растений

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги
«Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность»

Сноска. Приложение 6 в редакции приказов Министра сельского хозяйства РК от 09.12.2022 № 408 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); и.о. Министра сельского хозяйства РК от 23.12.2024 № 408 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1	Наименование услугодателя	Государственная услуга оказывается Министерством сельского хозяйства Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги	1) канцелярия Государственной комиссии по сортоиспытанию сельскохозяйственных культур (далее – Государственная комиссия); 2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – веб-портал).

Дереккөз https://zan.gov.kz/client/#!/doc/94052/rus/568

2. Басқа мемлекеттік дерекқорларда бар анықтамаларды қайта жинау қажеттілігін болдырмау мақсатында eLicensing.kz порталын Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігінің және өзге де ведомстволардың ақпараттық жүйелерімен интеграциялау қажет. Бұл шешім өтініш беруші туралы мәліметтерді, жер учаскелері жөніндегі деректерді, құқықтық мәртебе туралы ақпаратты және өзге де қажетті деректерді автоматты түрде алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. «Мемлекеттік комиссияның көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы өтінішті қабылдау» - баламаны алып тастау бойынша мәселені пысықтау.
2. «Ауыл шаруашылығы өсімдіктеріне сорттық сынақ жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 2 шілдедегі № 4-2/602 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу
3. «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ мемлекеттік қызмет көрсету бөлігінде тек электрондық форматта техникалық пысықтау.

3.34. Кемелерді Теңіз кемелерінің мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 501016 – Кемелерді Теңіз кемелерінің мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Көлік министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Кемелерді және оларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 24 ақпандағы №165 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2015 жылғы 22 мамырда №11125 болып тіркелген.

Қызмет көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және қызмет нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы; «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызмет көрсету мерзімі: 2 (екі) жұмыс күні.

Қызмет көрсету нәтижесі: Теңіз кемелерін Мемлекеттік кеме тізіліміне тіркеу және қайта тіркеу кезінде:

- Қазақстан Республикасының Мемлекеттік туы астында теңіз кемесінің жүзу құқығы туралы куәлік (осы Қағидалардың 4-қосымшасына сәйкес нысан бойынша);
- кемеге меншік құқығы туралы куәлік (Қағидалардың 5-қосымшасына сәйкес нысан бойынша) беріледі.

Қызмет алушылар: Заңды тұлғалар.

Құны: Мемлекеттік қызмет көрсету үшін төлем мөлшері мен тәртібі Қазақстан Республикасының Салық кодексінде белгіленген.

Төлем мөлшерлемелері:

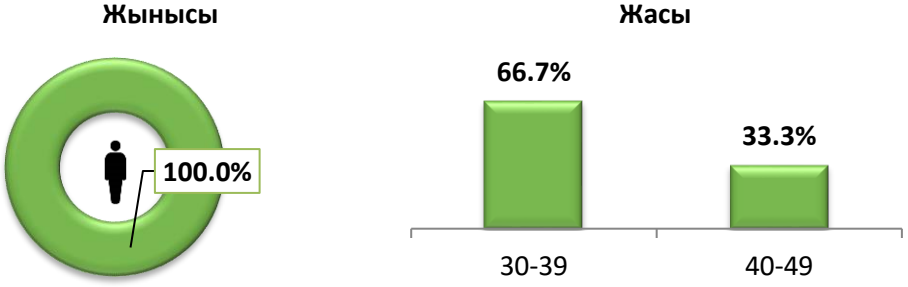
1) Мемлекеттік қызметтің «Теңіз кемелерін Мемлекеттік кеме тізіліміне тіркеу» кіші түрі бойынша – 60 айлық есептік көрсеткіш (АЕК).

Төлем қолма-қол немесе қолма-қолсыз түрде: екінші деңгейлі банктер арқылы, жекелеген банктік операцияларды жүзеге асыратын ұйымдар арқылы, немесе «электрондық үкімет» төлем шлюзі арқылы жүргізіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 3 респондент қатысты. Барлығы – ер адамдар (100%). Жас санаттары бойынша: 30–39 жас – 66,7%, 40–49 жас – 33,3%.

91-92-суреттер. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық қызмет алушылар — Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын заңды тұлғалар. Қызметті алу үшін респонденттердің 100,0% «Электрондық лицензиялау» порталын пайдаланған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Теңіз кемелерін Мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу» қызметін көрсету сапасы қызмет алушылар тарапынан 4,81 баллға бағаланды. Көрсетілген қызметтің сапасын 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі (толық қанағаттану деңгейі) — 80,6%.

65-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (қызмет сапасын 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,67	**4,83**	66,7%	83,4%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,67		66,7%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,67		66,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,83**	100,0%	83,4%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,67		66,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	4,67	**4,83**	66,7%	83,4%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,81**		**80,6%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,76**		**76,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,83**		**83,4%**

8 бағалау критерийінің ішінен респонденттер 6 көрсеткішке баға берді. «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері бағаланған жоқ, себебі ешбір қызмет алушы көмек сұрап немесе шағым түсірмеген.

Ең жоғары баға алған критерий: «нәтиже» – 5,00 балл/100,0% қанағаттану деңгейі. Бұл критерий бойынша барлық респонденттер қызмет сапасына толық қанағаттанған. 4,83 балл (83,4%) алған критерийлер

Үш критерий ортақ жоғары бағаланды — 4,83 балл, толық қанағаттану деңгейі 83,4%: «ақпарат және коммуникация», «шығындар» және «рәсім»

«Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша төмен бағаланған қосымша көрсеткіш: «Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті» – 4,67 балл / 66,7% қанағаттану.

«Рәсім» критерийі бойынша төмен көрсеткіш тіркелді: «Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын» – 4,67 балл / 66,7%.

«Шығындар» критерийінде кейбір респонденттер қызмет құнының қолайсыз екенін атап өтті, соның салдарынан бұл көрсеткіш 4,67 балл, ал жалпы критерийдің орташа бағасы – 4,83 балл,қанағаттану деңгейі – 83,4%.

«Қолжетімділік және қолайлылық» пен «мерзім» критерийлері 4,67 балл деңгейінде бағаланды, қанағаттану деңгейі – 66,7%. Респонденттер атап өткен негізгі қиындықтар: «Электрондық лицензиялау» порталында тіркелу кезінде туындаған қиындықтар, қажетті ақпаратты іздеудің қолайсыздығы, порталдың баяу жұмыс істеуі.

Уәкілетті мемлекеттік органның (Қазақстан Республикасының Көлік министрлігі) қызметі 4,83 баллға бағаланып, қызмет көрсету сапасына толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 83,4%. Мұндай нәтиже кейбір респонденттердің қызмет көрсету мерзіміне және құнына қатысты ескертпелер білдіруімен байланысты.

«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы көбірек сынға ұшырап, 4,76 балл деңгейінде бағаланған, толық қанағаттану деңгейі – 76,2%.

Қызмет көрсету сапасын егжей – тегжейлі зерттеу үшін қосымша зерттеу әдісі- тереңдетілген сұхбат қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушының пікірі қызмет көрсету сапасының жалпы жоғары деңгейін растады. Алайда, негізгі қиындықтар порталдың жұмысына және ақпараттың қолжетімділігіне қатысты болған.

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушының басты проблемасы қызметті алу процесі туралы ақпараттың қол жетімділігіне байланысты. Қатысушы бұл қызметті өз бетінше ала алмағанын және оған түсініктеме беру үшін заңгерлерге жүгінгенін атап өтті. Осылайша, мәселе порталдағы ақпаратты ұсынудың күрделілігіне байланысты: *«Интерфейсте көптеген нақты терминдер мен құқықтық тұжырымдар бар, сондықтан заңгерлердің көмегінсіз түсіну қиын болды. Неғұрлым дайын пайдаланушы үшін проблемалар аз болуы мүмкін, бірақ менің жағдайда бұл аймақ өзін-өзі пайдалану үшін жеткілікті қиын болып көрінді».*

Сондай - ақ, сұхбатқа қатысушы сұрауларды өңдеу жылдамдығына, жүйенің мезгіл-мезгіл қатып қалуына байланысты портал жұмысындағы проблемаларды атап өтті: *«Алайда, кейде жүйе қатып қалады, ал мұндай сәттерде жұмысты жалғастыру мүмкін емес-күтуге немесе қайта жүктеуге тура келеді. Бұл, менің ойымша, жалғыз минус»* – бұл туралы бұқаралық сауалнамаға қатысушылар да мәлімдеді - «қолжетімділік және қолайлылық» критерийі барлық бағаланған критерийлердің ең төменгі бағасын алды.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Сауалнама нәтижелері қызметтің жоғары деңгейде көрсетілгенін көрсетеді, алайда, ең алдымен, «электрондық лицензиялау» порталы жұмысының сапасына байланысты проблемалар бар, респонденттердің бір бөлігі порталда тіркеуде, қажетті ақпаратты іздеуде және қажетті құжаттарды жүктеуде қиындықтарға тап болды. Алынған бағалар негізінде қызметті алу процесін оңтайландыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар

«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. Қызмет бетінде қамтылған құжаттамаға аудит жүргізу. Деректерді талдау бетте «Теңіз кемелерінің Мемлекеттік кеме тізілімінде кемелерді мемлекеттік тіркеу» 2014 Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің рұқсат беру құжаты (рәсімі) бөлігінде «Е-лицензиялау» мемлекеттік деректер базасы «Ақпараттық жүйесінің сыртқы порталын пайдаланушының нұсқаулығы» деп аталатын pdf форматында жүктелетін құжат бар екенін көрсетеді, онда қызметтің әдістері, алгоритмі, мерзімі мен құны туралы толық ақпарат бар. Алайда, құжат 2014 жылдан басталады және деректердің бір бөлігі ескірген. Мысалы, осы құжатқа сәйкес қызметті (өтінішті) уәкілетті орган арқылы қағаз түрінде алу мүмкіндігі бар, бірақ 2025 жылғы жағдай бойынша қызмет тек электрондық форматта, «электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетіледі.

33-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінің скриншоты.

2.3 Форма подачи заявления на выдачу разрешительного документа

Таблица 4 – Форма подачи заявления

№	Наименование	Наличие
1.	Подача заявления в УО, в бумажном виде	Да
2.	Подача заявления в бумажном виде по почте	Нет
3.	Подача заявления через ЦОН	Нет
4.	Подача заявления посредством ИС ГБД ЕЛ	Да (за исключением операции «Выдача»)

*Дереккөз:*https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MTK3-V1%22%7D

Құжатта ұсынылған ақпаратқа сәйкес, мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 10 жұмыс күні деп көрсетілген. Алайда, 2025 жылы нақты көрсетілетін мерзім 2 жұмыс күнін құрайды, бұл туралы «Электрондық лицензиялау» және Egov.kz порталдарында көрсетілген.

34-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінің скриншоты.

2.5 Условия оказания услуги

Таблица 6 – Условия оказания разрешительной процедуры (документа) в разрезе операций, инициируемых Потребителем

№	Наименование	Наименование по НПА (с указанием подвидов)	Срок оказания	Срок действия	Стоимость (МРП)
1.	Выдача РД	Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	10 рабочих дней	Бессрочно	60
2.	Переоформление РД	Государственная перерегистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	10 рабочих дней	Бессрочно	60

*Дереккөз:*https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MTK3-V1%22%7D

Осылайша, аталған нұсқаулық құжаты қызмет алушыларға қызмет алу барысында түсінбеушілік пен қиындықтар туындатуы мүмкін. Нұсқаулық құжаттың көлемі үлкен (45 бет мәтін мен кестелер), бұл қызметті алғаш рет алушы азаматтар үшін күрделі болуы ықтимал. Осыған байланысты құжатты оңтайландыру, тәжірибелі және жаңа пайдаланушылар үшін де түсінікті болатын жаңартылған нұсқасын мәтіндік/графикалық және бейне форматтарда әзірлеу ұсынылады:

2. Бейне-нұсқаулықтар әзірлеу: өтініштерді толтыру үлгілерімен және қызмет алушы өтінішіне қоса берілетін қажетті құжаттарды көрсету арқылы бейнематериалдар дайындау;
3. Құжатты мемлекеттік тілде орналастыру: Порталда нұсқаулық құжаттың мемлекеттік тілдегі нұсқасын жүктеу. Себебі, Порталдың қазақ тіліндегі интерфейсін пайдаланған жағдайда да құжаттың орыс тіліндегі нұсқасы ғана қолжетімді;
4. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру:
    - **Файл көлемін оңтайландыру:** Сапасын жоғалтпай, жүктелетін файлдардың өлшемін автоматты түрде оңтайландыруды енгізу. Бұл серверге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жылдамдатады.
    - **Файлдың ең жоғары көлемін арттыру:** Әсіресе көлемді құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) үшін жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең жоғары көлемін қайта қарау және қажет болған жағдайда ұлғайту.
    - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** Байланыс үзіліп қалған жағдайда файлды қайтадан жүктеуді басынан бастамай, бұрынғы жерінен жалғастыру функциясын іске асыру.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Кемелерді тіркеу процесінің әрбір кезеңіне жан-жақты талдау жүргізу. Қызмет автоматтандырылған болғанына қарамастан, кідірістерге әкелуі мүмкін «тар жерлерді» анықтау. Мүмкін, уәкілетті орган өкілдерімен келісуді немесе құжаттарды қолмен тексеруді талап ететін кезеңдер бар шығар, бұл өз кезегінде қызмет көрсету уақытының ұзаруына әсер етеді;
2. Құжаттарды тексеру барысындағы кідірістер анықталған жағдайда, деректерді алдын ала валидациялау немесе құжаттарды интеллектуалды тексеру жүйелерін енгізу мүмкіндігін қарастыру. Бұл қателіктерді азайтып, қызметті қайта алуға немесе түзету енгізуге кететін уақытты қысқартуға мүмкіндік береді;
3. Қызмет көрсетуге байланысты шығындарға егжей-тегжейлі талдау жүргізу. 60 айлық есептік көрсеткіш көлеміндегі төлем сомасының қалай қалыптасатынын нақты негіздеу, оның ішінде IT-инфрақұрылымды қолдау, деректерді өңдеу, әкімшілендіру және өзге де шығындарды көрсету. Талдау нәтижелерін «Электрондық лицензиялау» порталының қызмет бетінде және бұқаралық ақпарат құралдарында жариялау;
4. Құнының сараланған жүйесін енгізу мүмкіндігін қарастыру, мысалы, кеме түріне, оның көлеміне немесе өзге де техникалық параметрлеріне байланысты.

3.35. Экипаж мүшесінің куәлігін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1102019 – Экипаж мүшесінің куәлігін беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Көлік министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Ұшу құрамындағы адамдарға, кабиналық экипаж мүшелеріне, ұшу кезінде техникалық сүйемелдеуді қамтамасыз ететін инженерлік-техникалық құрамға және әуе кемесінің ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ететін персоналға экипаж мүшесінің куәлігін беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 22 маусымдағы №378 бұйрығы. Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №15478 нөмірімен тіркелген.

Қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы және «Е-лицензиялау» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 7 (жеті) жұмыс күні.

Көрсетілетін қызметтің нәтижесі: Экипаж мүшесінің куәлігі (УЧЭ) беріледі не мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжделген жауап ұсынылады (осы тізбенің 9-бағанында көзделген негіздер бойынша). Қызмет көрсету нәтижесі Мемлекеттік корпорация арқылы беріледі.

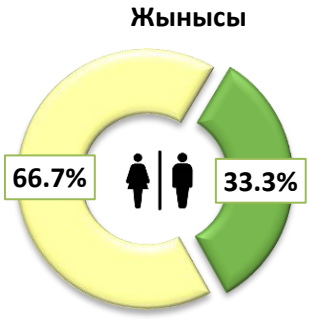
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

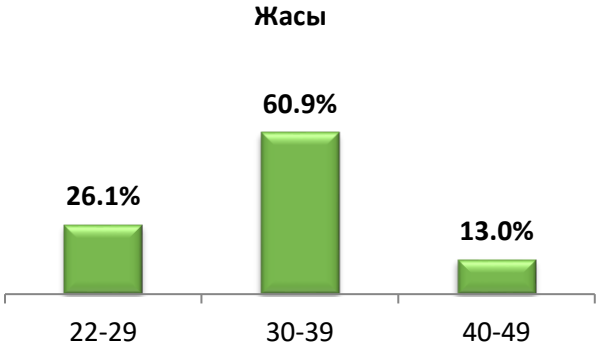
Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық бөлім

Зерттеуге 23 қызмет алушы қатысты. Олардың 66,7% – әйелдер, 60,9% – 30-39 жас аралығындағы адамдар.

93-94-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық бөлім.





Сауалнамаға Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын заңды тұлғалар қатысты. Қызмет «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алынған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Экипаж мүшесінің куәлігін беру» мемлекеттік қызметін респонденттер 4,84 балл деңгейінде бағалады. Толық қанағаттану көрсеткіші – 83,1%.

66-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,91	**4,93**	91,3%	91,3%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,95		91,3%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,70	**4,75**	69,6%	72,5%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,73		69,6%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,82		78,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,83	**4,87**	82,6%	87,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,91		91,3%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,65	**4,65**	65,2%	65,2%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	-		-	
	Төлем тәсілі қолайлы болды	-		-	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	4,78	**4,83**	77,8%	83,4%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,89		88,9%	

НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	82,6%	82,6%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,84**		**83,1%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,88**		**86,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**79,4%**

Ұсынылған критерийлер бойынша бағалар 4,65-тен 5,00 баллға дейінгі аралықта болды.

Ең жоғары баға – 5,00 балл – «виртуалды көмекші» қызметінің жұмысына берілді.

Ең төмен баға – 4,65 балл – «мерзім» критерийі бойынша тіркелді. Қызмет көрсету мерзіміне толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 65,2% құрады.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,93 балл деңгейінде бағаланды. Респонденттердің 91,3% - порталдағы ақпараттың сапасына, оның ішінде қазақ және орыс тілдеріндегі қолжетімділігіне толық қанағаттанғандарын білдірді.

Қызмет алу рәсімі 4,87 баллмен бағаланды, бұл критерий бойынша толық қанағаттану деңгейі 87,0%. Кейбір респонденттерде қызмет алу үшін құжаттарды жинау кезеңінде қиындықтар туындаған.

Қызметті алу барысында респонденттер әртүрлі кері байланыс арналары арқылы жүгінген: Бірыңғай байланыс орталығы 1414, порталдағы «виртуалды көмекші», «Көмек» және «Жиі қойылатын сұрақтар» бөлімдері. Дәл осы арналармен өзара әрекет негізінде респонденттер кері байланыс сапасын бағалаған. Айта кету керек, сұралғандардың ешқайсысы қызмет көрсету процесіне байланысты ресми шағым бермеген. «Кері байланыс» критерийі бойынша орташа баға 4,83 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 83,4%. Бірқатар респонденттер кері байланыстың жылдамдығына қатысты ескертулер айтқан. Аталған қосымша көрсеткіш 4,78 балл деңгейінде бағаланып, 77,8% респондент толық қанағаттанғандарын көрсетті.

Қызмет көрсету нәтижесі 4,83 балл деңгейінде бағаланды. Респонденттердің 82,6% алынған нәтижеге толық қанағаттанған (5 баллмен бағалаған).

17,4% респондент қызмет алу барысында белгілі бір қиындықтарға тап болған: 8,7% – қажетті құжаттар пакетін жинау үшін бірнеше мекемеге жүгінуге мәжбүр болған, 4,3% – бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттарды талап еткен жағдайды атап өткен, 4,3% – қызмет көрсетуден бас тарту немесе құжаттардың кері қайтарылу жағдайына тап болған.

Әртүрлі қызмет көрсетушілер арасындағы жауапкершілік аймақтары бойынша критерийлерді бөлу нәтижесінде келесі жиынтық бағалар алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган – Қазақстан Республикасының Көлік министрлігінің қызметі 4,79 балл деңгейінде бағаланып**, 79,4%** респондент толық қанағаттанғанын көрсетті;

«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы 4,88 балл деңгейінде бағаланды, пайдаланушылардың **86,4%-ы** оның жұмысына толық қанағаттанғандарын білдірді.

Қызмет көрсету процесін жан-жақты талдау мақсатында тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды. Респондент мемлекеттік қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алған.

Тереңдетілген сұхбат

Қызметке өтініш беру процесі колл-орталықтың, техникалық қолдаудың немесе үшінші тұлғалардың көмегінсіз жүзеге асырылған *(«маған колл-орталықтың, техникалық қолдаудың немесе басқа адамдардың көмегі қажет болмады — бәрін өзім жасай алдым»).* Порталдың интерфейсі түсінікті және ыңғайлы деп бағаланған: барлық қадамдар логикалық тұрғыда реттелген, құжаттарды жүктеу процесі ыңғайлы әрі қиындық туғызбаған. Респондент техникалық қиындықтарды байқамаған *(«қызмет алу оңай болды, тек қажетті құжаттар мен қадамдарды білу қажет. Кәдімгі интернет пайдаланушысы үшін бұл платформа түсінікті деп ойлаймын»).* Құжаттарды жинау кезеңінде де ешқандай мәселе туындамаған («құжаттарды жинау мен жүйеге жүктеу кезінде қиындық болған жоқ. Процесс айқын және ыңғайлы өтті»).

Онлайн-платформаның жұмысы жалпы жоғары бағаланған: «Онлайн-платформа жалпы қолайлы әрі түсінікті: қажет бөлімді оңай табуға болады, ақпарат құрылымдалған түрде берілген». Сонымен қатар, кемшілік ретінде респондент келесіні атап өтті: «Жүйе баяу жұмыс істейді және кейде қатып қалады, соның салдарынан рәсімдеу процесі созылып кетеді».

Ұсыным ретінде респондент порталды тұрақты жұмыс істеуге бейімдеу, құжаттарды жүктеу және сұраныстарды өңдеу жылдамдығын арттыру қажеттігін атап өтті. Оның пікірінше, бұл шаралар қызмет алу процесін одан әрі ыңғайлы және жедел етеді.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Респонденттердің едәуір бөлігі қызмет көрсету сапасына қанағаттанған. Айта кетерлік жайт – «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы респонденттер тарапынан уәкілетті мемлекеттік органның қызметіне қарағанда жоғары бағаланған. Кейбір респонденттер қызмет алу кезінде бюрократиялық кедергілерге тап болған: қосымша құжаттар талап ету, құжаттардың кері қайтарылуы немесе қызмет көрсетуден бас тарту жағдайлары.Сондай-ақ, қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығы барлық респонденттерді қанағаттандырмаған.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету мерзімдерін қайта қарау және оңтайландыру мақсатында ревизия жүргізу. Қызмет көрсету сапасына зиян келтірмей, мерзімді қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қызмет көрсетудің жеделдетілген форматын енгізу мүмкіндігін бағалау. Бұл формат өтініш берушінің қалауы бойынша және қосымша ақы негізінде жүзеге асырылуы мүмкін, сонымен бірге заңнама талаптары мен тең қолжетімділік қағидаттары сақталуы тиіс;
3. Бюрократиялық кедергілерді барынша азайту:
   - өтініш берушілерді құжаттарға қойылатын талаптар туралы өтініш беру басталғанға дейін хабардар ету, болашақ қызмет алушыларға арналған көрнекі әрі егжей-тегжейлі нұсқаулық дайындау.

«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. Онлайн-көмекшілер арқылы пайдаланушылардың өтініштерін өңдеу уақытын қысқарту;
2. Пайдаланушы нұсқаулығын жаңарту, оны бейне және инфографика форматтарында көрнекі әрі түсінікті ету;
3. «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары, РМҚ және қызмет көрсету қағидалары арасындағы ақпаратты бірыңғай форматқа келтіру. Қазіргі уақытта порталдар мен тізілімде қызмет тегін көрсетіледі деп көрсетілген, ал Қағидаларда – ақылы деп белгіленген. Бұл қайшылықты жою мақсатында азаматтық авиация саласындағы төлемдер тәртібі мен мөлшерлемелерін реттейтін Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрі міндетін атқарушының 2023 жылғы 24 наурыздағы №177 бұйрығына сәйкес ақпаратты өзектендіру қажет («Қазақстан Республикасының азаматтық авиация саласында төлемдер алу қағидаларын бекіту туралы»).

35-сурет. «Әділет» сайтындағы қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Выдача удостоверения члена экипажа"

Сноска. Приложение 1 - в редакции приказа Министра транспорта РК от 17.01.2024 № 30 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1.	Наименование услугодателя	Акционерное общество "Авиационная администрация Казахстана"
2.	Способы предоставления государственной услуги	Государственная корпорация, веб-портал "электронного правительства"
3.	Срок оказания государственной услуги	7 (семь) рабочих дней
4.	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная) / бумажная
5.	Результат оказания государственной услуги	УЧЭ либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги по основаниям, предусмотренным графой 9 настоящего перечня основных требований к оказанию государственной услуги. Результат оказания государственной услуги выдается через Государственную корпорацию. Форма предоставления государственной услуги: Электронная (частично автоматизированная) / бумажная.
6.	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	Государственная услуга оказывается на платной основе, в порядке и по ставкам платежей в сфере гражданской авиации в соответствии с приказами исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 24 марта 2023 года № 177 "Об утверждении Правил взимания платежей в сфере гражданской авиации Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 32120) и Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 17 марта 2023 года № 167 "Об утверждении перечня платных услуг уполномоченной организации в сфере гражданской авиации и ставок платежей в сфере гражданской

Дереккөз: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015478#z3

3.36. Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1403002 - Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Сәйкестікті растау жөніндегі эксперт-аудиторларға қойылатын рұқсат беру талаптарын, оларға сәйкестікті растайтын құжаттар тізбесін, сондай-ақ сәйкестікті растау жөніндегі эксперт-аудиторларды аттестаттау, аттестаттың қолданылу мерзімін ұзарту және «Сәйкестікті растау жөніндегі эксперт-аудиторды аттестаттау» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрінің 2021 жылғы 8 маусымдағы №399-НҚ бұйрығы. Аталған бұйрық нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №22967 нөмірімен тіркелген.

Қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

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

Қызмет көрсету мерзімі: өтініш тіркелген сәттен бастап 6 (алты) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Сәйкестікті растау жөніндегі эксперт-аудитордың аттестаты не аттестаттың қолданылу мерзімін 5 жылға ұзарту туралы шешім немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжделген жауап.

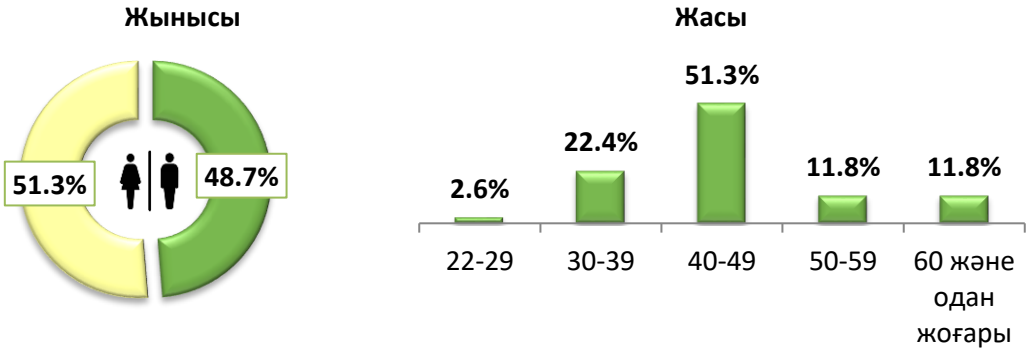
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық бөлім

Сауалнамаға 76 қызмет алушы қатысты. Ерлер мен әйелдердің үлесі шамамен тең – 48,7% ерлер және 51,3% әйелдер. Респонденттердің жартысы – 40–49 жас аралығындағы тұлғалар (51,3%).

95–96-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық бөлім.



Барлық респонденттер мемлекеттік қызметті жеке тұлға мәртебесінде алған және Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады.Сұралғандардың барлығы қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы пайдаланған.Респонденттердің шамамен 97% жеке

компьютерді, ал 2,6% – ХҚКО-дағы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағын пайдаланған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Ұсынылған критерийлер бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасының орташа бағасы 4,79 баллды құрады. Қызметті 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі – 84,8%.

67-кесте. Баллдардың бөлінісуі

Бағалау критерийлері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	4,97		97,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	4,95	**4,83**	94,7%	89,4%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,92		94,7%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,62		78,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	4,93	**4,74**	93,4%	83,6%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,54		73,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,91	**4,91**	90,8%	90,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	4,20	**4,30**	60,0%	50,0%

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,40		40,0%	
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,79**		**84,8%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,83**		**89,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,68**		**76,3%**

Кестеде 8 критерийдің 6-уы бойынша деректер ұсынылған, себебі «шығындар» және «виртуалды көмекші» критерийлері респонденттер тарапынан бағаланған жоқ. Бұл қызмет тегін негізде көрсетілетіндіктен, сондай-ақ респонденттердің ешқайсысы виртуалды көмекшіге жүгінбегендіктен бағалау жүргізілмеген.

Респонденттер келесі критерийлерге жоғары баға берген: «ақпарат және коммуникация» – 4,97 балл, толық қанағаттану деңгейі 97,4%; «нәтиже» – 4,97 балл, толық қанағаттану деңгейі 97,4%; «мерзім» – 4,91 балл, толық қанағаттану деңгейі 90,8%; «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,83 балл, толық қанағаттану деңгейі 89,4%.

Ортадан жоғары баға қызмет алу рәсіміне берілген – 4,74 балл, толық қанағаттану көрсеткіші 83,6% Қызметті алу процесінде респонденттер құжаттарды Порталға жүктеу кезінде қиындықтарға тап болған. Аталған критерий 4,54 балл деңгейінде бағаланған. Респонденттердің айтуынша *«Құжаттарды жүктеу процесін жеңілдету қажет, барлығы компьютерді жақсы меңгермеген», «Мәліметтер мен құжаттарды жүктеу формасын барынша түсінікті ету керек, тым көп бөлімдер мен батырмалар бар», «Портал кейде құжаттарды жүктемейді, бірде бір нәрсе істемейді, elicense.kz жиі қате шығарады», «Құжаттарды бірнеше рет жүктеуге тура келеді – бірде өлшем сәйкес емес, бірде форматы».* Өз кезегінде респонденттер *«Аттестаттауға арналған мәліметтер формасын жеңілдетіп, құжаттарды автоматты түрде жүктеу мүмкіндігін енгізу қажет. Мысалы, бір рет жүктесең, базаға сақталсын», «Электрондық жүйе болса, бәрі электрондық болуы тиіс. Барлық сканерлеуді пайдаланушыға жүктемеңіздер.», «Мәліметтер формасын жеңілдету керек, бірдей ақпаратты қайта-қайта толтырудың қажеті жоқ, деректер базадан автоматты түрде тартылсы.», «Кабинеттерді аралаудың қажеті жоқ, бірақ порталмен жұмыс істеу қиын. Деректер автоматты түрде жүктелетіндей етіп жасау қажет»* деген ұсынымдарын білдірді. Респонденттер сондай-ақ *тәжірибеден өту, аттестаттау және диплом туралы құжаттарды электрондық форматқа көшіруді* ұсынған.

Қызмет алу барысында 6,6% респондент 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген. Кері байланыс сапасы орта деңгейде – 4,3 балл деп бағаланған: сұрауға жауап беру уақыты – 4,20 балл, қабылданған шаралардың сапасы – 4,40 балл. Комментарий бөлімінде респонденттер Бірыңғай байланыс орталығының кей қызметкерлер кәсібилігінің төмен деңгейіне шағмаданған: *«1414 орталығының кеңесшілерінің кәсібилігін арттыру қажет, көптеген сұрақтарға жауап бере алмай, бір-біріне бағыттай береді», «байланыс орталығына және техникалық қолдау қызметіне бірнеше рет қоңырау шалуға тура келді, нақты жауап берілмеді», «кабинет жағалап жүрмейміз, бірақ*

телефон арқылы жүгіру аз емес. Бір әңгімеде мәселені шешіп, кейін қайта хабарласып, нақты не істеу керегін айту қажет».

Қызмет алушылардың тағы бір ескертпесі – порталдың жұмыс уақыты кезінде жаңартылуы болды: «Порталдарды жаңартуды, өтінеміз, жұмыс уақыты емес уақытта жүргізіңіздер, дайын өнімді ғана пайдалануға беріңіздер», «Техникалық жұмыстарды жұмыс уақыты аяқталған соң өткізіңіздер» және басқа ұқсас пікірлер.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың шамамен 40% қызмет алу процесінде бюрократиялық кедергілерге тап болғанын мәлімдеді: 30,1% – қызмет көрсетуден бас тартуға тап болған; 4,1% – бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттар талап етілгенін айтқан; тағы 4,1% – қажетті анықтамалар мен құжаттарды алу үшін әртүрлі инстанцияларға жүгінуге мәжбүр болған. Бас тартулардың жоғары үлесі келесі өңірлерде тіркелді: Астана қаласы – 42,3%, Алматы қаласы – 26,5%, Қостанай облысы – 28,6%. Сонымен қатар, Қостанай облысының респонденттері жиі әртүрлі ұйымдарға құжат жинау үшін баруға мәжбүр болғанын, қызмет көрсетуші тарапынан қосымша құжаттар талап етілгенін (екеуі де 42,9%) атап өткен.

Қызмет тегін көрсетілгенімен, 31,6% респондент қызмет алу барысында белгілі бір қаржылық шығындардың болғанын айтқан. Олардың ішінде: 53,5% – көлік шығындары, 11,6% – ақылы анықтамалар алу, 11,6% – құжаттарды ксерокөшіру немесе сканерлеу деп көрсеткен. «Басқа» нұсқасын таңдаған респонденттер аттестаттауға дейін оқу, тағылымдамадан өту және мамандармен кеңесу үшін елеулі қаржы жұмсайтынын атап өтті. Жалпы алғанда, бұл қосымша шығындар респонденттер үшін күтпеген немесе ауыртпалықты болмаған. Қосымша шығындарға ең жиі ұшырағандар – Қостанай облысының қызмет алушылары (71,4%).

Қорытындылар мен ұсынымдар

Қызмет көрсету сапасы респонденттер тарапынан орта деңгейде бағаланған. Порталдың жұмысы уәкілетті мемлекеттік органның қызметіне қарағанда сәл жоғары бағаланған. Бұл, ең алдымен, қызмет көрсетуден бас тарту жағдайлары мен құжаттар пакеті мен регламент арасындағы сәйкессіздіктерге байланысты. Сондай-ақ, респонденттердің бір бөлігі кері байланыс сапасына, атап айтқанда 1414 байланыс орталығының жұмысына қатысты ескертулер білдірген.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Порталда жүргізілетін техникалық жұмыстардың кестесін жариялау; техникалық жұмыстарды түнгі уақытта жүргізу мүмкіндігін қарастыру, бұл пайдаланушылар үшін ыңғайсыздықты азайтады;
2. Жүктелетін құжаттардың рұқсат етілген форматтары мен көлемін кеңейту, бұл құжаттарды жүктеу кезінде бас тарту жағдайларын азайтуға мүмкіндік береді;
3. Біріңғай жүктеу тетігін енгізу: бір рет жүктелген құжаттар жүйеде сақталып, келесі өтінімдерде автоматты түрде пайдалануға қолжетімді болуы тиіс;
4. Негізгі құжаттарды (дипломдар, аттестаттар, тағылымдама туралы мәліметтер) цифрландыру, бұл пайдаланушылардың құжаттарды сканерлеу және қайта жүктеу қажеттілігін болдырмайды.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына түзетулер енгізу; қазіргі уақытта Қағидаларда өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады деп көрсетілген, алайда іс жүзінде қызмет тек «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алынады.

36-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкіндегі қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Приложение 7 к Правилам аттестации, продления действия аттестатов экспертов-аудиторов по подтверждению соответствия и оказания государственной услуги «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия»

Сноска. Приложение 7 с изменениями, внесенными приказом Министра торговли и интеграции РК от 09.12.2024 № 405-НҚ (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия"		
Наименование подвида государственной услуги: Продление действия аттестатов экспертов-аудиторов по подтверждению соответствия		
1	Наименование услугодателя	Комитет технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Веб-портал «электронного правительства» (далее – портал).
3	Срок оказания государственной услуги	С момента регистрации заявления – 6 (шесть) рабочих дней.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная).
5	Результат оказания государственной услуги	Аттестат эксперта-аудитора по подтверждению соответствия по форме согласно приложению 8 к настоящим Правилам, либо продление срока действия аттестата на 5 (пять) лет либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/156350/rus/776

2. Қызмет көрсетуден бас тарту себептеріне талдау жүргізу, олардың санын азайту бойынша шаралар қабылдау (әсіресе Астана және Алматы қалалары мен Қостанай облысында).
3. Қостанай облысында талап етілетін құжаттардың регламентте белгіленген тізімге сәйкестігін анықтау мақсатында аудит жүргізу.
4. КТ АЖ-да оқыту орталықтарының тізілімін құру.
5. Қазіргі сарапшы аудиторларда тағылымдамалар тізілімін құру.
6. Талап етілетін деректерді алу үшін КТ АЖ-ны Мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен интеграциялау.
7. «Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторларға рұқсат беру талаптарын, оларға сәйкестікті растайтын құжаттар тізбесін, сондай-ақ сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторлар аттестаттарының қолданылуын ұзарту және «Сарапшыны аттестаттау» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрінің 2021 жылғы 8 маусымдағы № 399-НҚ бұйрығына өзгерістер енгізу.
8. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін 6 жұмыс күнінен 3 жұмыс күніне дейін қысқарту.

3.37. Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшемдер жүйесі тізілімінде Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының елдерінде әзірленген және аттестатталған өлшемдерді орындау әдістемесін тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1402003 - Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшемдер жүйесі тізілімінде Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының елдерінде әзірленген және аттестатталған өлшемдерді орындау әдістемесін тіркеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Өлшеу әдістемелерін және өлшеу әдістемелерінің референттік нұсқаларын әзірлеу, метрологиялық аттестаттау, бекіту және оларды өлшеулердің бірлігін қамтамасыз ету жөніндегі мемлекеттік жүйе тізіліміне тіркеу қағидаларын, сондай-ақ «Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығына қатысушы мемлекеттерде әзірленген және аттестатталған өлшеу әдістемесін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшеу жүйесінің тізіліміне тіркеу" мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 27 желтоқсандағы №932 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 29 желтоқсанда №18108 нөмірімен тіркелген.

Қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 1 (бір) жұмыс күні.

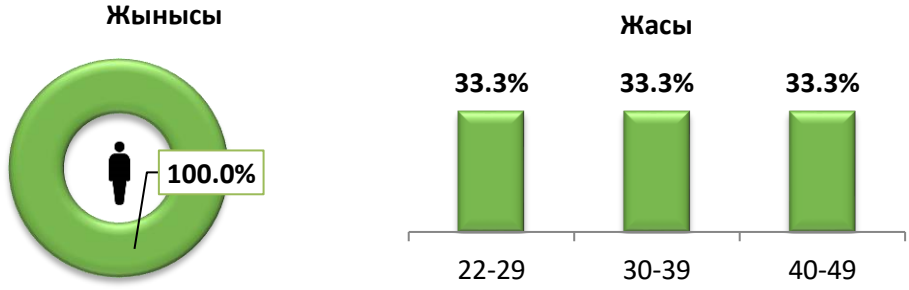
Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшеу жүйесінің тізілімінде өлшемдерді орындау әдістемесіне тіркеу нөмірін беру немесе Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап беру.

Құны: мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 3 респондент қатысты. Олардың барлығы – ер адамдар, Қазақстан Республикасының азаматтары, қызметті заңды тұлға ретінде алған. Қызмет алушылардың жасы 22 мен 49 жас аралығында.

97–98-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық бөлім.



Респонденттер қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы электрондық форматта алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет «Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшемдер жүйесі тізілімінде Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының елдерінде әзірленген және аттестатталған өлшемдерді орындау әдістемесін тіркеу» сапасы бойынша жеткіліксіз деңгейде бағаланған: орташа баға – 4,56 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 66,7%.Орташа бағаны есептеу кезінде келесі критерийлер ескерілмеді: «шығындар», себебі респонденттер қызметті тегін негізде алған, «кері байланыс», себебі ешбір респондент қызмет көрсету сапасына қатысты шағым білдірмеген.

5 балл және 100% толық қанағаттану деңгейі төмендегі үш параметр бойынша тіркелді: порталда ақпараттың екі тілде (қазақ және орыс тілдерінде) ұсынылуы, құжаттарды жинау рәсімінің ыңғайлылығы, түрлі ұйымдарға бару қажеттілігінің болмауы, қызмет көрсету мерзімінің қолайлы болуы. Қалған критерийлер бойынша қызмет алушылар тарапынан белгілі бір деңгейде наразылықтар мен қанағаттанбаушылық байқалған.

68 - кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,67	**4,83**	66,7%	83,4%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	3,67	**3,89**	0,0%	11,1%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	4,33		33,3%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	3,67		0,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**4,83**	100,0%	83,4%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	4,67		66,7%	

МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,00	**4,17**	0,0%	16,7%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,17		33,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,56**		60,2%
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,29**		**37,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**88,9%**

Респонденттер кездескен негізгі қиындықтар «электрондық лицензиялау» порталының жұмысына байланысты болды. Порталда тіркеу рәсімі мен онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы 3,67 баллға бағаланған, екі критерий бойынша да толық қанағаттану көрсеткіштері нөлдік деңгейде.Қызмет алушылардың бірі: *««Электрондық лицензиялау» порталында құжатты жүктеу кезінде жиі ақаулар орын алады, содан кейін қайта кіріп, барлығын басынан бастауға тура келеді»,* – деп атап өтті.

«Виртуалды көмекші» функциясының жұмысы орташа 4,17 баллға бағаланған, қанағаттану деңгейі – 16,7%. Сауалнамаға қатысушылар сұранысқа жауап ретінде берілген ақпараттың сапасына (4,00 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 0%) және жауап беру жылдамдығына (4,17 балл, 33,3%) қатысты ескертулер білдірді.

Нәтижесінде, «Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшемдер жүйесі тізілімінде Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының елдерінде әзірленген және аттестатталған өлшемдерді орындау әдістемесін тіркеу» мемлекеттік қызметін көрсету бойынша **«электрондық лицензиялау» порталының** қызметі **едәуір төмен бағаланған — 4,29 балл, толық қанағаттану деңгейі – 37,5%, ал уәкілетті мемлекеттік органның жұмысы тиісінше 4,89 балл және 88,9% көрсеткішке ие болды**.

Қорытындылар мен ұсынымдар

«Қазақстан Республикасының Мемлекеттік өлшемдер жүйесі тізілімінде Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығының елдерінде әзірленген және аттестатталған өлшемдерді орындау әдістемесін тіркеу» мемлекеттік қызметін көрсету сапасына қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі жеткіліксіз болып

табылады. Негізгі қиындықтар «электрондық лицензиялау» порталының жұмысына байланысты. Қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында келесі шараларды іске асыру ұсынылады:

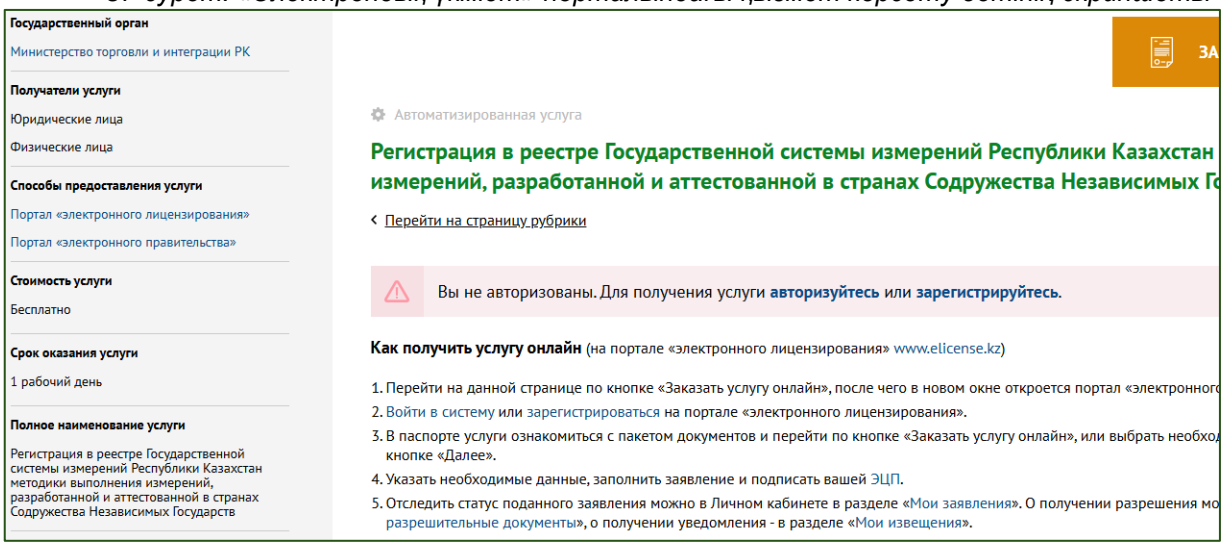
«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. Интуитивті түсінікті тіркеу интерфейсін қамтамасыз ету: (тіркеу формасын оңтайландырып, толтыру үшін міндетті өрістер санын азайту, әр қадамда егжей-тегжейлі түсіндірмесі бар кезеңдік навигацияны енгізу).
2. «Виртуалды көмекші» инфрақұрылымын және кодын оңтайландыру: Жүйелік кешігулерді, тоқтап қалулар мен ақауларды болдырмау мақсатында серверлік инфрақұрылым мен бағдарламалық кодқа тұрақты аудит жүргізу және оңтайландыру.
3. «Виртуалды көмекші» білім базасын кеңейту: Ассистенттің дерекқорын үнемі жаңартып, оған жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және туындайтын мәселелерді шешу жөніндегі толық нұсқаулықтарды енгізу.
4. NLP (табиғи тілді өңдеу) сапасын арттыру: Пайдаланушылардың сұрауларын дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін жетілдіру (соның ішінде сленг, қате терілген немесе толық емес сөз тіркестері).
5. Өзекті деректермен интеграциялау: ассистенттің қызметтер мәртебесі, заңнамалардағы өзгерістер және өзге де маңызды ақпарат жөнінде өзекті мәліметтерге қолжетімділігін қамтамасыз ету.
6. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу үшін порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру:
    - **Файл көлемін оңтайландыру:** Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде ықшамдау жүйесін енгізу. Бұл сервер жүктемесін азайтып, жүктеу жылдамдығын арттырады.
    - **Файлдың ең жоғары өлшемін арттыру:** Әсіресе көлемді құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) үшін жүктеуге рұқсат етілген ең жоғары файл өлшемін қайта қарау және қажет болған жағдайда ұлғайту.
    - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** Байланыс үзілісінен кейін файлды қайта жүктемей, процесті жалғастыру функциясын енгізу.

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Қызмет бетінде және Эталондық ережелерде берілген ақпаратты өзектендіру және сәйкестендіру: қызмет бетінде қызметті алу тәсілдері ретінде «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдары көрсетілген, ал Эталондық ережелерде тек «электрондық үкімет» порталы – яғни «электрондық лицензиялау» порталына қол жеткізуге мүмкіндік беретін шлюз-портал көрсетілген. Осы деректерді үйлестіріп, пайдаланушыларға нақты әрі бірізді ақпарат ұсыну қажет.

37-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass427-1_miir

38-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкіндегі қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Приложение 4
к Правилам разработки, метрологической аттестации, утверждения и регистрации в реестре государственной системы обеспечения единства измерений методик выполнения измерений и референтных методик выполнения измерений и оказания государственной услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств»

Сноска. Правила дополнены приложением 4 в соответствии с приказом Министра торговли и интеграции РК от 14.09.2020 № 197-НҚ (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования), с изменениями, внесенными приказами Министра торговли и интеграции РК от 21.06.2024 № 263-НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.03.2025 № 113-НҚ (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств

Сноска. Заголовок в редакции приказа Министра торговли и интеграции РК от 21.06.2024 № 263-НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1	Наименование услугодателя	Комитет технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги (канала доступа)	Веб-портал «электронного правительства» (далее– портал).
3	Срок оказания государственной услуги	1 (один) рабочий день.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (полностью автоматизированная).
5	Результат оказания государственной услуги	Присвоение регистрационного номера методике выполнения измерений (далее – МВИ), в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан (далее – реестр ГСИ РК), либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.
6	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	Государственная услуга оказывается бесплатно.

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/128022/rus/355

3.38. Ойын автоматтары залы қызметімен айналысу үшін лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Қызметтің атауы: 903010 – Ойын автоматтары залы қызметімен айналысу үшін лицензия беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Туризм және спорт министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Ойын бизнесі саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мәдениет және спорт министрінің 2020 жылғы 8 шілдедегі №195 бұйрығы. Аталған бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 10 шілдеде №20947 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: Лицензия беру – 10 жұмыс күні; Лицензияны қайта ресімдеу – 3 жұмыс күні; Құжаттар толық болмаған жағдайда, өтінішті қабылдаудан бас тарту туралы дәлелді жазбаша жауап – 2 жұмыс күні.

Қызмет көрсету нәтижесі: Ойын автоматтары залы қызметін жүзеге асыруға лицензия, қайта ресімделген лицензия немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет көрсету құны: Лицензия беру үшін алынатын алым – 3845 айлық АЕК.

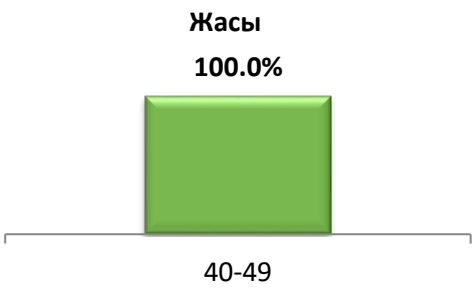
Лицензияны қайта ресімдеу үшін – беру мөлшерлемесінің 10%.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 1 респондент қатысты – 40-49 жастағы ер адам, Қазақстан Республикасының азаматы, заңды тұлға. Қызмет «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алынған.

99–100-диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок





Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушы «Ойын автоматтары залы қызметімен айналысу үшін лицензия беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасын 4,94 балға бағалады. Толық қанағаттану көрсеткіші (қызмет критерийлерін 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі) 94,4% деңгейінде тіркелді.

69 - кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,67**	100,0%	66,7%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,00		0,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі қолайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)				
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,94**		**94,4%**

	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,86**		**85,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

«Виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері қызмет алушы тарапынан бағаланбады, себебі ол көмекке жүгінбеген және шағым бермеген. «ақпарат және коммуникация», «рәсім», «мерзім», «шығындар» және «нәтиже» критерийлері бойынша қызмет көрсету сапасы 5 баллға бағаланды, бұл 100,0% толық қанағаттану деңгейіне сәйкес келеді.

Ең жоғарғы емес балл алынған жалғыз критерий – «Қолжетімділік және қолайлылық», ол 4,67 балға (қанағаттану деңгейі – 66,7%) бағаланған. Бұл төмен баға «онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы» қосалқы критерийімен байланысты (4,00 балл). Критерийге берілген түсініктемеде қызмет алушы «электрондық лицензиялау» порталының жұмысын оңтайландыруды, яғни порталда авторизация процесінің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуді ұсынды. Оның айтуынша, *«порталда болу уақытын арттыру қажет, себебі 10–15 минут өткен соң портал жүйеден шығарып жібереді».* Сондай-ақ, электрондық үкімет пен электрондық лицензиялау порталдарының интеграциясын қамтамасыз ету қажет деп есептейді: *«Egov және eLicense жүйелерін қайта кірусіз, бір сайттан екіншісіне тікелей өту мүмкіндігін жасау қажет».*

«Мерзім» және «шығындар» критерийлеріне қатысты, қызмет алушы оларды 5,00 баллға бағалағанымен, өз ұсыныстарын да білдірді: құжаттардың толық пакеті ұсынылған және қателер болмаған жағдайда қызмет көрсету мерзімін 10 күннен 5 күнге дейін қысқарту, қызмет құнын 2000 АЕК-ке дейін төмендету.

Уәкілетті мемлекеттік органның (Қазақстан Республикасының Туризм және спорт министрлігі) қызметі 5,00 баллға бағаланып, оның қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 100,0% болды.

Электрондық лицензиялау порталының жұмысы 4,86 баллға бағаланды, толық қанағаттану деңгейі – 85,7%.

«Құпия сатып алушы» әдісі

Қызмет электрондық форматта көрсетіледі. Осыған байланысты «құпия сатып алушының» мақсаты – электрондық лицензиялау порталында қызмет алу процесінің қолайлылығын және бар кемшіліктерді анықтау болды.

Қызмет көрсетудің оң аспектілері ретінде мыналар атап өтілді: лицензиялық алымды төлеудің ыңғайлылығы (төлем жасаудың бірнеше тәсілдерінің болуы), қызмет көрсету мерзімінің қолайлылығы және өтінімді қарау немесе лицензия беру мерзімінің кешіктірілмеуі, қажетті құжаттар туралы ақпараттың түсінікті әрі айқын түрде берілуі (қызмет паспортының форматы); барлық қажетті ақпараттың adilet.gov.kz сайтында қамтылуы және электрондық лицензиялау порталында қызмет көрсету қағидаларына сілтеменің болуы. Сонымен қатар, «құпия сатып алушы» 1414 бірыңғай байланыс орталығына жүгінді, онда оператор қызмет алу тәсілі, қажетті құжаттар және қызмет көрсету мерзімдері туралы нақты әрі толық нұсқаулық берді.

Қызмет алу барысында белгілі бір қиындықтар да анықталды. Атап айтқанда, электрондық үкімет порталынан (egov.kz) электрондық лицензиялау порталына (elicense.kz) өткен кезде, қызметтің беті ағылшын тілінде ашылған, бұл ретте пайдаланушы egov.kz порталында орыс тіліндегі интерфейсті қолданған. Сондай-ақ, электрондық лицензиялау порталында қызметті «Ойын

автоматтары залы қызметімен айналысуға лицензия беру» атауы бойынша іздеу кезінде нәтиже шықпаған, ал «Ойын автоматтары залы қызметімен айналысуға» деген атау енгізілгеннен кейін ғана іздеу нәтижесі табылған.

Сонымен қатар, «құпия сатып алушы» қызмет көрсету парақшасында қызметті алу үшін қажетті құжаттардың нысандарын жүктеп алу мүмкіндігі жоқ екенін, бұл ретте олардың үлгілері тек adilet.gov.kz сайтында орналастырылған қызмет көрсету қағидаларында ғана қамтылғанын атап өтті. Сондай-ақ, электрондық лицензиялау порталында ЭЦҚ (электрондық цифрлық қолтаңба) арқылы авторизация жасау мүмкіндігінің болмауы қолайсыздық тудырады, себебі бұл ресурсқа қосымша тіркеуден өту қажет.

Құжаттарды порталға жүктеу барысында жүйелік ақау орын алып, нәтижесінде «құпия сатып алушыға» қайтадан авторизациядан өтіп, өтінімді жаңадан құрып, қажетті құжаттарды қайта тіркеуге тура келген.

Ұсыныстар қатарында келесі бастамалар көрсетілді:

- ЭЦҚ (электрондық цифрлық қолтаңба) арқылы бірыңғай авторизация жүйесін енгізу;
- Қызмет көрсету паспортына қажетті құжаттардың нысандарын қосу немесе оларды электрондық лицензиялау порталынан тікелей жүктеу мүмкіндігін қарастыру (басқа ресурсқа орналастырылған Қағидалардан емес);
- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Жалпы алғанда, қызмет алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанған. Бағалау нәтижелері бойынша көптеген критерийлер ең жоғары көрсеткіштерге сәйкес келеді. 5,00 балдан төмен баға алған жалғыз критерий – «қолжетімділік және қолайлылық», себебі респондент «электрондық лицензиялау» порталының жұмыс жылдамдығына аз дәрежеде қанағаттанған.

Уәкілетті мемлекеттік органның қызмет сапасына қатысты респондент тарапынан ескертулер болған жоқ, оның қызметі 5 балмен бағаланған.

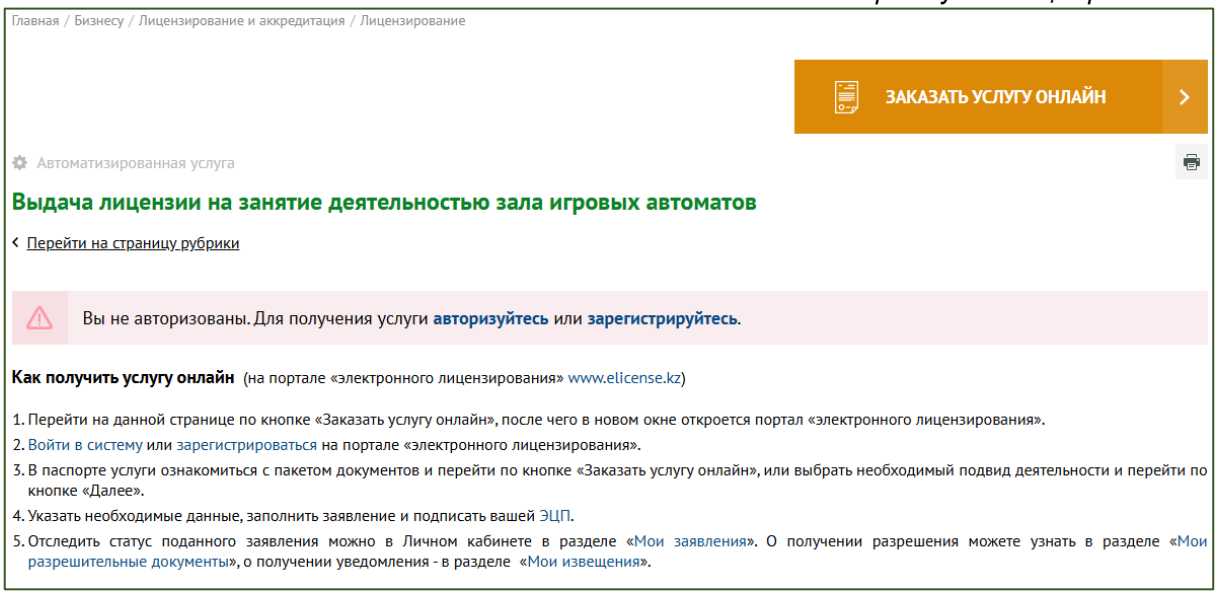
Egov.kz порталы мен «электрондық лицензиялау» порталының жұмысына жүргізілген талдау олардың қызметінде белгілі бір сәйкессіздіктер бар екенін көрсетті, сондықтан порталдардың жұмыс сапасын оңтайландыру бойынша шаралар қабылдау ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсынымдар:

<u>«Электрондық үкімет» және «Электрондық лицензиялау» порталдарына:</u>

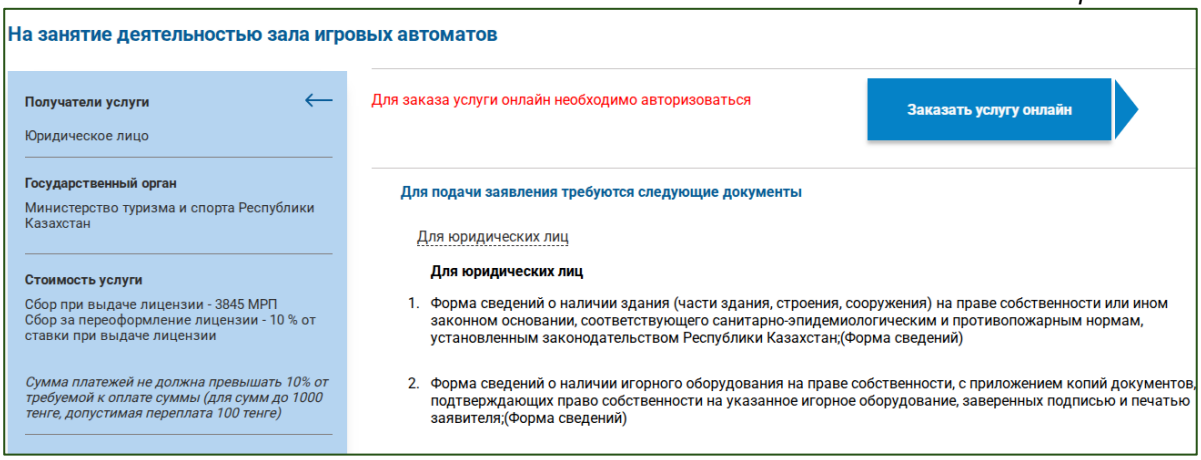
1. Ресурстардың жұмысындағы ақауларды жою, себебі Egov порталынан E-license порталына қазақ және орыс тіліндегі нұсқалар арқылы өткен кезде, гиперсілтеме қызмет көрсету бетінің ағылшын тіліндегі нұсқасына апарады. Мұндай сәйкессіздік қызмет алу процесін қиындатуы және оны алу уақытының ұзаруына әкелуі мүмкін.
2. «Электрондық лицензиялау» порталында қызмет атауын Egov.kz порталындағы және мемлекеттік қызметтер тізіліміндегі атаумен біріздендіру, себебі атаулардың әртүрлілігі қызметті іздеу барысында қиындық туғызады, егер қызмет алушы бастапқыда e-license порталында іздеуді жүзеге асырса.

39-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызмет көрсету бетінің скриншоты



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/licensing/pass509_adsfk

40 - сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет көрсету бетінің Скриншоты



*Дереккөз:*https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=LicenseEl3&servicesParameters={%27ActivityTypeId%27:%2727952%27}

3. «Электрондық үкімет» пен «электрондық лицензиялау» порталдарында пайдаланушылардың бірыңғай авторизация жүйесін әзірлеу. Қызмет алушының айтуынша, egov.kz порталынан өткен кезде электрондық лицензиялау порталында қайтадан кіру (авторизациядан өту) қажет болған.
4. «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысын мерзімінен бұрын шығу (деавторизация) жағдайларын анықтау мақсатында тестілеуден өткізу. Қызмет алушы атап өткендей, порталға кіргеннен кейін 10–15 минут өткен соң жүйе автоматты түрде шығарып жіберген.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсетуге байланысты шығындарға егжей-тегжейлі талдау жүргізу. 3845 АЕК сомасының қалыптасу құрылымын нақты түсіндіру қажет, оның ішінде IT-инфрақұрылымды қолдау, деректерді өңдеу, әкімшілендіру және өзге де шығындар ескерілсін. Талдау нәтижелерін

электрондық лицензиялау порталындағы қызмет бетінде және бұқаралық ақпарат құралдарында жариялау ұсынылады.

2. Қызмет көрсету мерзімін 10 жұмыс күнінен 5 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
3. Мемлекеттік қызмет көрсетудің проактивті тәсіліне көшіру мәселесін пысықтау

3.39. Спорттық атақтар мен санаттарды беру. «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері»

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Көрсетілетін қызметтің атауы: 02201001 – Спорттық атақтар мен санаттарды беру. «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері».

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Туризм және спорт министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Спорттық атақтар, разрядтар мен біліктілік санаттарын беру және олардан айыру, төсбелгілерді беру, сондай-ақ олардың сипаттамасы туралы қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Спорт және дене шынықтыру істері агенттігі төрағасының 2014 жылғы 29 шілдедегі №300 бұйрығы. Аталған бұйрық 2014 жылғы 5 тамызда №9675 тіркеу нөмірімен Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде тіркелген.

Көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Өтініштерді қабылдау **«**Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы және «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады. Қызмет көрсету нәтижесі Мемлекеттік корпорация арқылы беріледі.

Қызмет көрсету мерзімі: 20 (жиырма) жұмыс күні.

Құжаттар топтамасын тапсыру үшін күту уақытының ең көп рұқсат етілетін ұзақтығы – 15 минут. Қызмет алушыны қызмет көрсету уақытының ең көп ұзақтығы – 15 минут.

Қызмет көрсету нәтижесі: Спорттық атақ берілгені туралы куәлік, біліктілік санаты берілгені туралы куәлік және (немесе) тиісті төсбелгі, не болмаса спорттық атақтар мен біліктілік санаттарын беру туралы бұйрықтың көшірмесі, не болмаса қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

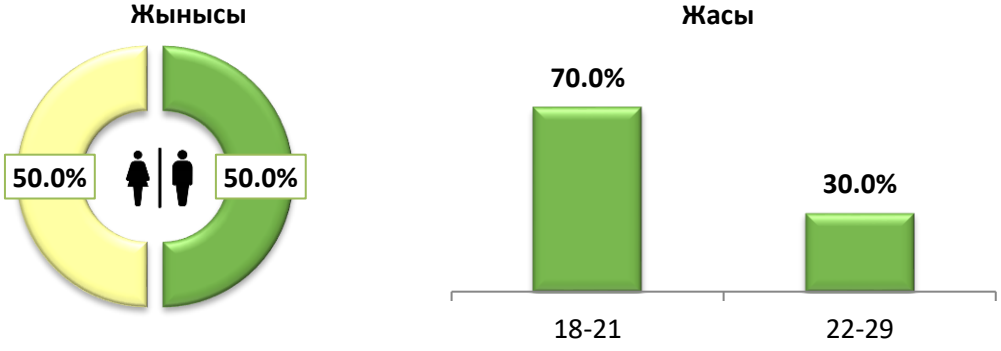
Қызмет алушылар: Жеке тұлғалар.

Құны: Тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 10 қызмет алушы қатысты, олардың ішінде ерлер мен әйелдердің үлесі тең. Қызметті негізінен 18–21 жас аралығындағы жастар (70,0%) және 22–29 жастағы азаматтар (30,0%) алған.

101–102 - диаграммалар. Әлеуметтік-демографиялық блок.



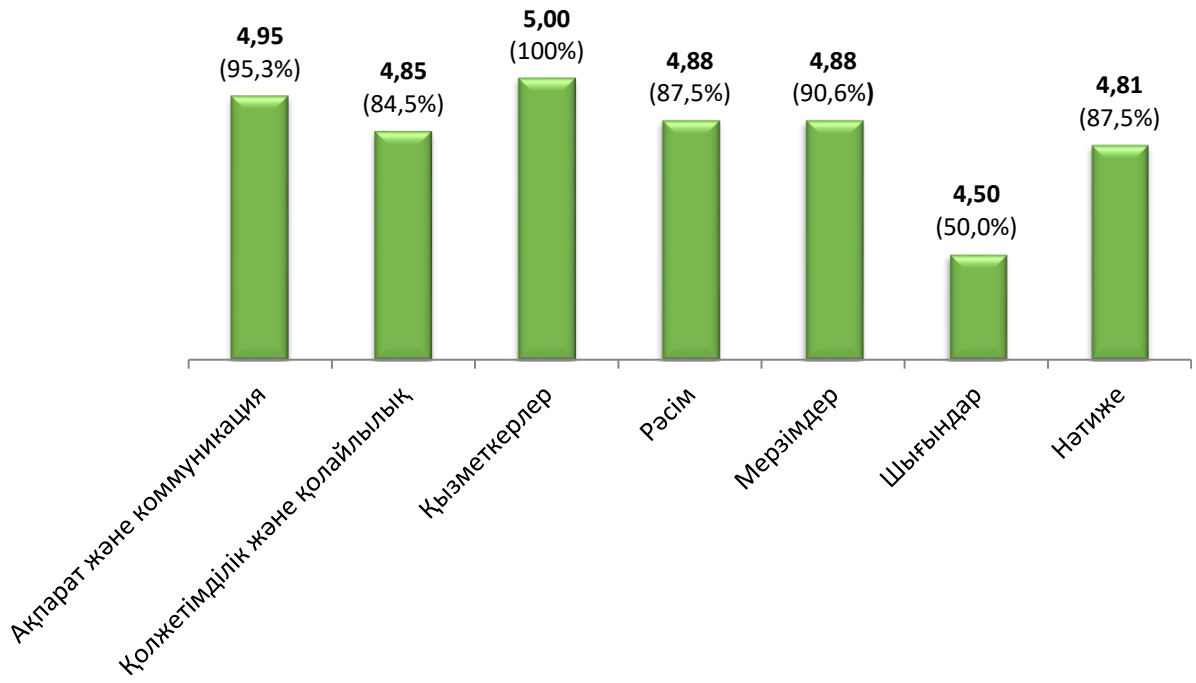
Респонденттердің басым бөлігі (80,0%) қызметті қағаз түрінде, яғни ХҚКО

арқылы қызметкерлердің көмегімен алған. ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында «электрондық үкімет» порталы арқылы қызметті 20,0% респондент алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері» атағын беру жөніндегі мемлекеттік қызметтің сапасына баға беру бойынша орташа балл – 4,85, толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 86,7% болды.

103-диаграмма. Мемлекеттік қызметтің қағаз және электрондық түрде көрсетілу сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл мен % арақатынас бойынша).



Ең жоғары бағалар ХҚКО қызметкерлерінің жұмысына берілді — 5,00 балл, қанағаттану деңгейі – 100,0%. Сонымен қатар, «ақпарат және коммуникация» критерийі де жоғары бағаланды — 4,95 балл, қанағаттану деңгейі – 95,3%. Респонденттердің аз бөлігі виртуалды көмекшінің жұмысына қанағаттанған, бұл көрсеткіш 4,50 баллды және 50,0% толық қанағаттану деңгейін құрады. Сондай-ақ қызмет көрсету нәтижесіне берілген орташа баға 4,81 балл, қанағаттану деңгейі – 87,5% болды.

Қызметті қағаз түрінде алған респонденттер жалпы сапаны 4,81 баллға бағалады, толық қанағаттанғандар үлесі – 84,6%. **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының көрсеткіштері 4,89 балл және 88,8%, ал уәкілетті мемлекеттік органның көрсеткіштері – 4,75 балл және 80,0% деңгейінде болды.**

ХҚКО қызметкерлері арқылы қызмет алған респонденттер тіл таңдау мүмкіндігіне, нысандар мен бланкілердің қолжетімділігі мен түсініктілігіне, қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануына, сондай-ақ мекеме орналасқан жері мен жұмыс кестесіне толық қанағаттанғандарын білдірді (барлық критерийлер бойынша 5,00 балл, 100,0%).

70 - кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,88	**4,91**	87,5%	90,6%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	4,75		75,0%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	4,71	**4,88**	71,4%	85,7%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,88	**4,75**	87,5%	75,0%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	4,63		62,5%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,63	**4,75**	75,0%	81,3%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	4,88		87,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				

НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,63	**4,63**	75,0%	75,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,81**		**84,6%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» (ХҚКО) Мемлекеттік корпорациясы		**4,89**		**88,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,75**		**80,0%**

Ең көп сұрақтар мен ескертулер қызмет көрсету нәтижелерін беру рәсіміне (4,63 балл, қанағаттану деңгейі – 62,5%) және қызметті алу мерзіміне (4,63 балл және 75,0%) қатысты болды. Қалған критерийлер төменірек бағаланған.

Регламентке сәйкес, қызмет көрсету мерзімі – 20 жұмыс күні, ал қызмет алушыны қабылдау уақытының ең көп рұқсат етілген ұзақтығы – 15 минут. Көрсетілген уақыт шегінде қызмет алушылардың 40,0%-ы қызмет алған, 25,0% - (Қостанай облысы) бұл процеске 15-19 минут, ал тағы 25,0% (Қарағанды облысы) 30 минуттан астам уақыт жұмсаған.

Сауалнамаға қатысушылардың пікірлерінде нәтиже толық көлемде ұсынылмаған жағдайлар көрсетілді, себебі оларға тек атақ беру туралы бұйрықтар ғана беріліп, пластикалық куәліктер мен төсбелгілер табысталмаған: *«куәліктер едәуір кеш келеді», «нәтиже мерзімінде берілді, алайда пластикалық куәлік әлі дайын емес», «куәлігімді жарты жыл бойы күтіп жүрмін».*

Қызмет тегін көрсетілгеніне қарамастан, іс жүзінде оның нәтижесін толық көлемде алу үшін қызмет алушылар қосымша шығындар көтеруге мәжбүр. Сауалнамаға қатысушылардың наразылығын тудырған мәселе – кеуде белгісін алу үшін Астана қаласына жеке бару қажеттілігі: *«Төсбелгі алу үшін жол ақысына, тұру мен тамақтануға ақы төлеу керек, бұл өте қымбат», «Төсбелгі алу үшін не себепті Астанаға бару керектігі түсініксіз», «Барлық отбасы мұндай шығынды көтере алмайды, ал төсбелгіге лайық болған балалар үшін бұл өте өкінішті».* Қызмет алушылардың пікірінше, бұл мәселенің оңтайлы шешімі — кеуде белгілерін өңірлерде символикалық ақы (мысалы, 5000 теңге) арқылы беру тәжірибесін қайта енгізу болар еді.

Жоғарыда аталған мәселелерге байланысты, қызметті қағаз түрінде алған респонденттердің нәтижеге қанағаттану деңгейі жоғары емес – 4,63 балл/75,0%.

«Электрондық үкімет» порталы арқылы қызмет алған қызмет алушылар орташа алғанда қызмет көрсету сапасын 4,81 балл деп бағалап, толық қанағаттану деңгейін 88,9% деп көрсетті. **«Электрондық үкімет» порталының жұмысы 4,81 балл және 81,3%, ал уәкілетті мемлекеттік органның қызметі 5,00 балл және 100,0% деңгейінде бағаланды.**

71-кесте. Ұпайларды бөлу(электрондық нысан)

Бағалау критерийлері	**Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау**	**Орташа балл**	**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)

АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда ұсынылған ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызметті алу үшін порталға тіркелу кезінде қиындықтар туындаған жоқ	5,00	**4,83**	100,0%	83,3%
	Порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлану оңай болды)	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы	4,50		50,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі инстанциялар мен кабинеттерді аралаусыз өтті	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мен Порталға қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған жоқпын	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	5,00	**5,00**		100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Сіздің сұрауыңыз бойынша жауаптың толықтығы (сұрауыңызға толық, жан-жақты ақпарат алдыңыз)	4,00	**4,50**	0,0%	50,0%
	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,89**		**88,9%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,81**		**81,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

«Ақпарат және коммуникация», «рәсім» және «мерзім» критерийлері 5,00 баллға бағаланып, толық қанағаттану деңгейі 100,0% болды. Респонденттердің аз бөлігі онлайн платформаның жұмыс жылдамдығына (4,50 балл, толық

қанағаттану деңгейі – 50,0%) және виртуалды көмекшінің жұмысының сапасына, әсіресе сұранысқа берілетін жауаптың толықтығына (4,00 балл, толық қанағаттану деңгейі – 0%) қанағат білдірді. Пікірлерде жауаптың толық берілмейтіні, қажетті құжаттарды қосымша іздеуге тура келетіні, ал кейбір сілтемелердің қате екені атап өтілді.

Қызмет көрсету сапасын егжей-тегжейлі зерттеу үшін фокус топтық сұхбат әдісі қолданылды.

Фокус-топ

Фокус-топтық сұхбатқа Батыс Қазақстан, Қарағанды, Қостанай, Алматы және Шығыс Қазақстан облыстарынан спортшылар мен олардың ата-аналары қатысты.

Қарағанды облысының респонденті өз жағдайында қызмет көрсету регламенті едәуір бұзылғанын атап өтті: *«Өз кезегімді күтіп, барлық құжаттарымды тексеруден өту үшін бір сағаттай уақыт кетті. Ал нәтижені 20 күн емес, шамамен екі ай күттім».* ШҚО-дан келген қатысушы: *«нәтижені дәл жиырмасыншы күні алдым, бірақ оның ішінде тек бұйрық қана болды»*, – деп атап өтті.

Барлық қатысушылар нәтиженің бірнеше бөлікке бөлінуіне наразылық білдірді. Яғни, атақ беру туралы бұйрық жедел беріледі, алайда пластикалық куәліктер мен төсбелгілердің берілуі кешіктіріледі. *«Мен атақ беру туралы бұйрықты қаңтар айында алдым. Қазір қыркүйек, ал куәлігім әлі дайын емес»*, *«Менің де жағдайым дәл сондай, бұл өте оғаш. Неліктен бәрін бір мезгілде дайындауға болмайды, себебі төсбелгі мен куәлік – бұл атақтың ажырамас бөлігі»*, *«Қолымда куәлік болмағандықтан, жеңілдіктерге өтініш бере алмадым»*, – деп өз пікірлерін білдірді.

Қызметті алу рәсіміндегі басты кемшіліктердің бірі ретінде респонденттер, сондай-ақ жаппай сауалнама қатысушылары да, төсбелгі мен куәліктерді алу үшін елордаға жеке бару қажеттілігін атап өтті. *«Бұл ең өкініштісі — сен атаққа ие боласың, ал саған «сыйлығыңды алу үшін өз қаражатыңмен кел” дейді. Тұру, жол шығындарын қосқанда бұл кем дегенде 150 000–200 000 теңге, менің және отбасым үшін бұл өте қымбат».«Ұлым 16 жаста, ол жалғыз бара алмайды. Демек, мен немесе әкесі баруымыз керек, бұл екі билет және екі рет тұру шығыны. Өңірлерден келген көптеген балалар мұны өздеріне рұқсат ете алмайды, нәтижесінде төсбелгі Астанада қалып қояды».*

Фокус-топ қатысушылары төсбелгі мен куәлікті алудың балама жолдарын білмейтінін айтты: *«Біз төсбелгіні Федерация арқылы сенімхатпен алуға тырыстық, бірақ бізге бас тартты, тек жеке келу керек деді. Неліктен оны арнайы пошта арқылы облыстық спорт комитетіне жіберуге болмайтыны түсініксіз».*

Жаппай сауалнама респонденттері сияқты, сұхбат қатысушылары да төсбелгі мен куәліктерді өңірлерде шағын төлем (логистикалық шығындарды өтеу үшін) арқылы беру тәжірибесін қайтаруды оңтайлы шешім деп санайды: *«Ең тиімдісі – жергілікті атқарушы органдар логистиканы орталықтандырылған түрде қаржыландырып, төсбелгілер мен куәліктерді салтанатты түрде жергілікті жерде табыстағаны болар еді». «Мен 5000 теңге де, 10 000 теңге де төлеуге дайынмын. Бұл Астанаға барып келуден 20 есе арзан! Ең бастысы – бәрін бірге, бір мезетте алу». «Менің ойымша, өңірлерде беру тәжірибесін қайтару – бұл аймақтық спортшыларға деген құрметтің белгісі. Облыс әкімдігінде өтетін табыстау рәсімі де сондай*

салтанатты болар еді, бірақ артық шығынсыз әрі қызметке қолжетімділік спортшының отбасының қаржылық жағдайына тәуелді болмайды».

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, сырттай жоғары бағаланғанына қарамастан, «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері» атағын беру қызметін көрсету сапасында бірқатар елеулі кемшіліктер бар. Атап айтқанда, қызмет көрсету регламентінің бұзылуы, Нәтиженің толық берілмеуі, сондай-ақ айтарлықтай қосымша шығындардың туындауы байқалады. Бұдан бөлек, қызметті электрондық форматта алу кезінде де стандартты қиындықтар орын алады: Онлайн платформаның жұмыс жылдамдығының төмендігі, «Виртуалды көмекші» функциясының жеткіліксіз тиімділігі. Аталған мәселелерді жою мақсатында келесі ұсынымдар берілді:

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. «Виртуалды көмекшінің» жұмыс сапасын арттыру мақсатында келесі шараларды жүзеге асыру ұсынылады:
   - **«Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру:** серверлік инфрақұрылым мен көмекші кодына тұрақты аудит жүргізіп, «кідірістер», «қатып қалу» және ақаулардың алдын алу үшін жүйелі оңтайландыру жұмыстарын жүргізу;
   - **«Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту:** көмекшінің білім қорын жүйелі түрде жаңартып, жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар мен мемлекеттік қызметтерді алу және жиі кездесетін мәселелерді шешу бойынша толық нұсқаулықтарды енгізу;
   - **NLP (табиғи тілді өңдеу) сапасын жетілдіру:** пайдаланушылардың сұрауларын неғұрлым дәл түсіну үшін NLP алгоритмдерін жетілдіруге инвестиция салу (оның ішінде сленг, қателер және толық емес сөз тіркестері жағдайларында);
   - **Актуалды деректермен интеграция:** көмекшінің мемлекеттік қызметтердің мәртебесі, заңнамалық өзгерістер және өзге де өзекті ақпараттарға қолжетімділігін қамтамасыз ету;
   - **Кері байланыс:** пайдаланушылардың көмекшімен әрбір өзара әрекеттескеннен кейін пікір білдіруіне мүмкіндік беретін ыңғайлы кері байланыс тетіктерін енгізу, бұл мәселелерді жедел анықтап, оларды уақтылы жоюға мүмкіндік береді.
2. Файлдарды порталға жүктеу барысында туындайтын мәселелерді шешу мақсатында Порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру ұсынылады:
   - **Файлдардың көлемін оңтайландыру:** сапаны жоғалтпай, жүктелетін файлдардың көлемін автоматты түрде оңтайландыру тетігін енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетуге мүмкіндік береді;
   - **Файлдың ең жоғарғы көлемін ұлғайту:** жүктелетін файлдардың, әсіресе көлемі үлкен құжаттардың (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) ең жоғарғы рұқсат етілген көлемін қайта қарап, қажет болған жағдайда арттыру;
   - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** байланыс үзілісі орын алған жағдайда файлды қайта жүктеуді емес, жүктеу процесін жалғастыруға мүмкіндік беретін функцияны енгізу.

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Пластикалық куәліктер мен төсбелгілерді беру процесін оңтайландыру мақсатында келесі шараларды жүзеге асыру ұсынылады:
   - **Қызмет туралы ашық әрі толық ақпараттандыруды қамтамасыз ету:** спортшыларға бұйрық алу мен куәлік/төсбелгі алу – екі бөлек кезең екендігі туралы алдын ала және нақты ақпарат беру, сондай-ақ марапаттардың толық жиынтығын қай жерде және қашан алуға болатынын көрсету;
   - **Заманауи технологияларды пайдалану:** куәліктер мен төсбелгілердің дайын болу және жеткізілу мәртебесін қадағалау жүйесін енгізу. Қызмет алушылар өз тапсырыстарының мәртебесін онлайн режимінде қарап, құжаттардың толық жиынтығын алу уақыты мен орнын білуге мүмкіндік алуы тиіс;
   - **Логистиканы жетілдіру:** төсбелгі мен куәліктерді алу рәсімін жеңіл әрі ашық ету, елордаға жеке бару қажеттілігін болдырмау. Мысалы, куәліктер мен төсбелгілерді орталықтандырылған түрде облыстық спорт басқармаларына немесе «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының фронт-офистеріне (ХҚКО) жеткізіп, қызмет алушылардың тұрғылықты жері бойынша алу мүмкіндігін қамтамасыз ету, сондай-ақ пошталық немесе курьерлік жеткізу қызметін пайдалану.

3.40. «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен марапатталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен марапатталған аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 402011 **-** «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен марапатталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен марапатталған аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Бала тууға, бала күтіміне, көпбалалы отбасыларға және «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған аналарға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 24 мамырдағы №169 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 25 мамырда №32571 болып тіркелді.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) арқылы;

2) Ұялы байланыс абоненттік құрылғысы арқылы (қызмет алушының ұялы байланыс нөмірі «электрондық үкімет» веб-порталында тіркелген жағдайда);

3) «Электрондық үкімет» веб-порталы www.egov.kz

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1) Мемлекеттік корпорацияға жүгінген немесе проактивті қызмет арқылы өтініш берген жағдайда – 7 (жеті) жұмыс күні. Іс материалдарын толықтыру үшін құжаттардың жетіспеушілігі анықталған кезде мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 30 (отыз) күнтізбелік күнге дейін ұзартылуы мүмкін. Қосымша құжаттар ұсынылған күннен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде мемлекеттік қызмет көрсетіледі.Мемлекеттік корпорация қосымша құжаттарды ұсыну қажеттілігі туралы өтініш берушіні 5 (бес) жұмыс күні ішінде хабардар етеді.

2) Мемлекеттік корпорацияда құжаттар топтамасын тапсыру үшін рұқсат етілген күту уақыты – 15 минут;

3) Мемлекеттік корпорацияда қызмет көрсетуге рұқсат етілген ең көп уақыт – 20 минут.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Қызмет алушының жеке кабинетіне немесе ұялы телефонына жәрдемақы тағайындалғаны туралы не мемлекеттік қызмет көрсетуден уәжді бас тарту туралы хабарлама (sms-хабарлама) жіберіледі.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

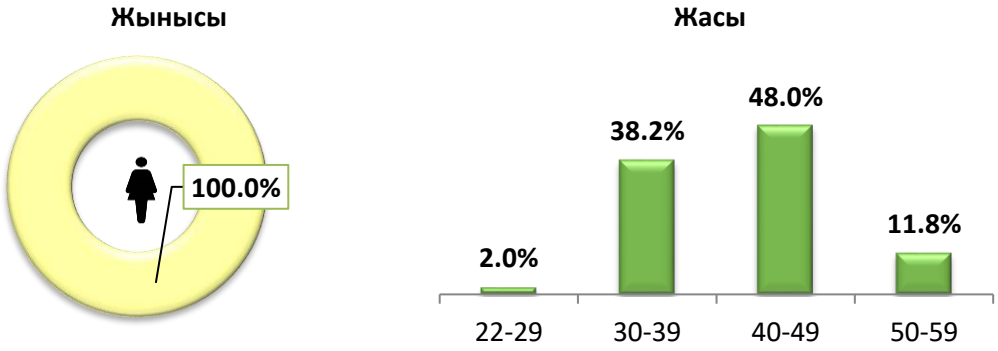
Құны: мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 152 респондент қатысты, олардың барлығы әйелдер. Жас санаттары бойынша: 22–29 жас – 2,0%, 30–39 жас – 38,2%, 40–49 жас – 48,0%, 50-59 жас – 11,8%. Қызмет алушылардың 80,3% (122 адам) қызметті «электрондық үкімет» порталында онлайн форматта алған, ал 19,7% (30 адам)

қызметті қағаз түрінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО) арқылы алған.

104-105-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жалпы қанағаттану көрсеткіші, қызметті алу форматына қарамастан, 4,55 баллды құрады, толық қанағаттанғандардың үлесі – 60,7%. Ең жоғары баға «нәтиже» критерийіне берілді – 4,82 балл / 81,8% қанағаттанушылық, ортадан жоғары деңгейде «процедура» критерийі бағаланды – 4,79 балл / 79,4%. Қалған критерийлер орта деңгейде бағаланды:қызмет көрсету мерзімі – 4,68 балл, ақпарат және коммуникация – 4,41 балл, қолжетімділік және қолайлылық – 4,20 балл, қызметкерлердің жұмысы – 4,13 балл.

106-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсетудің қағаз және электрондық форматтарындағы қанағаттану деңгейі (орташа балл және пайыздық көрсеткіш бойынша):



72-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,00	**4,33**	16,7%	40,8%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті	4,37		43,3%	

	қызметкерлерді табу оңай болды				
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,37		43,3%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,60		60,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	3,93	**4,00**	6,7%	13,4%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,07		20,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,13	**4,13**	26,7%	26,7%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,83	**4,90**	83,3%	90,0%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,97		96,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,73	**4,45**	73,3%	50,0%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,17		26,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,44**		**50,7%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,15**		**26,2%**

	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**79,3%**

Қағаз форматында көрсетілген қызмет сапасы бойынша респонденттердің бағалауы орта деңгейде болды – орташа балл 4,44, толық қанағаттану көрсеткіші 50,7% құрады.

«Рәсім» критерийі ең жоғары баға алды – 4,90 балл. Кейбір респонденттер қажетті құжаттарды жинау барысында қиындықтар болғанын атап өтті (бұл қосалқы критерий 4,83 баллмен бағаланған). Қызмет нәтижесін алу рәсімі респонденттердің басым бөлігі үшін ыңғайлы болған (4,97 балл).

Қызмет көрсету мерзімдері қағаз форматында 4,45 баллмен бағаланған. Респонденттер қызмет көрсету мерзімінің қолайлылығын сәл жоғары (4,73 балл) бағалағанымен, қызмет көрсету орнында күту уақытына көңілі толмағандар көп болды (4,17 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 26,7%).

«Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,33 балл алды. Төрт қосалқы көрсеткіштің ішінде ең жоғары баға құжаттардың екі тілде ұсынылуына берілді (4,60 балл). Алайда респонденттердің жартысына жуығы өзіне ыңғайлы тілде жүгінуде қиындықтарға тап болған (4,37 балл, қанағаттанушылық – 43,3%). Сондай-ақ, «ғимарат ішінде бағдар алу және қызметкерлерді табу жеңілдігі» (4,37 балл) және «қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар туралы ақпаратты табу жеңілдігі» (4,00 балл, қанағаттанушылық – 16,7%) көрсеткіштері орта деңгейде бағаланған. Бұл критерий бойынша қиындықтар сауалнама жүргізілген барлық 6 өңірде байқалған, бірақ ең төмен бағалар Алматы қаласында (3,83 балл) және Ақмола облысында (3,75 балл) тіркелген.

«Қызметкерлер» критерийі орташа деңгейде бағаланды – 4,13 балл, ал толық қанағаттанғандар үлесі небәрі 26,7% болды.

Ең төмен баға «қолжетімділік және қолайлылық» көрсеткіші бойынша тіркелді – 4,00 балл. Респонденттер ХҚКО ғимаратының орналасуы мен инфрақұрылымын (3,93 балл/6,7%) және жұмыс кестесінің қолайлылығы мен күту аймағының жайлылығын (4,07 балл / 20,0%) сирек жоғары бағалаған. Ең төмен нәтижелер Маңғыстау облысы (3,91 балл), Алматы қаласы (3,83 балл), Астана қаласы (3,75 балл) және Жамбыл облысы (3,75 балл) бойынша тіркелді.

Анықталған мәселелердің көпшілігі халыққа қызмет көрсету орталықтарының жұмысына қатысты болғандықтан, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының қызметі** 4,15 балл деңгейінде бағаланды, ал уәкілетті мемлекеттік органның (Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің) қызметі 4,79 балл деңгейінде бағаланды, бұл қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері мен құжаттарды жинау процесіне қанағаттанбаушылығымен байланысты.

73-кесте. Үлгілерді бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**	**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)

АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,31	**4,50**	41,0%	58,6%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,68		76,2%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,57	**4,40**	63,1%	53,5%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,32		47,5%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,30		50,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,87	**4,67**	86,9%	68,9%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,48		50,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,92	**4,92**	91,8%	91,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,80	**4,80**	80,3%	80,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,66**		**70,6%**
	«Азаматтарға арналған		**4,44**		**54,8%**

	үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)				
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,86**		**86,3%**

Электрондық форматта қызмет алу көрсеткіші 4,66 баллды (толық қанағаттану деңгейі – 70,6%) құрады.Ең жоғары баға «қызмет көрсету мерзімі» (4,92 балл / 91,8%) және «Нәтиже» (4,80 балл / 80,3%) критерийлеріне берілді. «Рәсім» (4,67 балл) критерийі орташа деңгейде бағаланды - респонденттердің бір бөлігі қажетті құжаттарды Порталға жүктеу кезінде қиындықтарға тап болған (4,48 балл). «Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,50 баллмен бағаланып, оның ішінде «Порталда мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде қажетті құжаттар тізбесі жөніндегі ақпараттың түсініктілігі мен қолжетімділігі» көрсеткіші төменірек нәтиже көрсетті (4,31 балл). «Қолжетімділік және қолайлылық» критерийінің орташа бағасы 4,40 баллды құрады. Негізгі қиындықтар «электрондық үкімет» порталының жұмыс жылдамдығына (4,30 балл) және Порталдағы іздеу жеткіліксіз ыңғайлылығына (4,32 балл) қатысты болды.

Аталған қиындықтарға байланысты «электрондық үкімет» порталының жалпы бағасы 4,44 баллды, ал Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі 4,86 баллды құрады.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбат нәтижелері бойынша, қызмет сапасын респондент ортадан жоғары деп бағалады. Ең алдымен, қызметті алу барысында айтарлықтай қиындықтар туындамайтыны атап өтілді, алайда *«Алтын алқа», «Күміс алқа» атағын алу кезінде белгілі бір мәселе бар екені айтылды: «медаль немесе төсбелгі уақытылы келмегендіктен, жәрдемақыны рәсімдеу де ұзаққа созылады».*

Қызмет қағаз түрінде алынғандықтан, респондент оны электрондық форматта алған ыңғайлырақ болар еді деп есептейді. Бұл тәсіл құжаттарды жинау процесін жеңілдетіп, нәтижені алу уақытын қысқартар еді. Сұхбат қатысушысының пікірі көрсеткендей, көпбалалы аналармен ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жеткілікті деңгейде жүргізілмейді, себебі қолданыстағы Ережелерге сәйкес, қызмет электрондық форматта да көрсетіледі. Демек, қызмет алушылар қызметті алу тәсілдері туралы толық ақпаратқа ие емес.

Қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында қатысушы өтінішті банк қосымшалары немесе EgovMobile арқылы беру мүмкіндігін енгізуді, сондай-ақ ХҚКО қызметкерлерімен оқыту жұмыстарын өткізуді ұсынды, өйткені олардың кейбірі қызмет көрсету тәртібіне қатысты сұрақтарға толық жауап бере алмайды.

Фокус-топ

Қызмет сапасын терең талдау мақсатында «Алтын алқа», «Күміс алқа» төсбелгілерімен марапатталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алып, «Ана даңқы» I және II дәрежелі ордендерінің иегері болған көпбалалы аналармен фокус-топтық сұхбат жүргізілді.

Жаппай сауалнамаға қатысушылар сияқты, сұхбатқа қатысқан респонденттер де көрсетілетін қызметтің сапасын орта деңгейде бағалады. «Қызметтің жалпы сапасын 5 балдық шкала бойынша қалай бағалар едіңіз?» деген сұраққа 6 қатысушы – 4 балл, 2 қатысушы – 5 балл және 2 қатысушы – 3 балл қойған.

Респонденттердің пікірлерінде келесі қиындықтар аталды:

- Қызмет көрсету тәртібі туралы қажетті ақпараттың болмауы. 5 жағдайда респонденттер қызметті электрондық (проактивті) форматта алуға болатынын білмегендіктен ХҚКО-ға жүгінген;
- 2 қатысушы «электрондық үкімет» порталы арқылы өтініш беруге тырысқан, бірақ «қызметті онлайн тапсыру» батырмасының белсенді болмауына байланысты өтініш бере алмаған және кейін ХҚКО-ға барған;
- ХҚКО-дағы ұзын-сонар кезектер салдарынан қызметті алу уақытының тым ұзаққа созылуы;
- 4 қатысушы үшін ХҚКО-ның жұмыс кестесі қолайсыз болған;
- ХҚКО қызметкерлерінің жеткіліксіз біліктілігі: бір қатысушыға бастапқыда қызмет қағаз түрінде көрсетіледі делінген, кейіннен ол проактивті форматта көрсетілетіні және SMS-хабарлама арқылы келісім беруі керектігі айтылған.

Позитивті жағдай ретінде барлық респонденттер қызмет көрсетудің жаңа – проактивті форматын оң бағалады. Бұл формат құжат жинауды және ХҚКО-ға баруды қажет етпейді. Алайда, қызмет алу кезінде олар бұл туралы хабардар болмаған, сондықтан рәсімдеу уақыты ұзарған.

Негативті фактор ретінде респонденттер ХҚКО қызметкерлерінің біліктілік деңгейінің төмендігін атап өтті. Олар қызмет алушыларға басқа тәсілдер туралы толық ақпарат бере алмаған. Негізгі шағым – қызмет көрсету мерзімі мен ХҚКО-дағы ұзақ күту уақыты.

Ақпараттық қолжетімділікті бағалау кезінде қатысушылар «электрондық үкімет» порталындағы ақпараттың күрделі және түсініксіз екенін айтты. Көпшілігі қызметті проактивті форматта алуға болатынын түсінбеген. Барлығы бұл критерий бойынша 3 баллдық баға берген.

Қызмет алу рәсіміне қатысты қатысушылар жәрдемақыны рәсімдеу үшін көп құжат қажет еместігін айтты. Дегенмен, 2 қатысушы балалардың туу туралы куәліктеріндегі тегі әртүрлі болғандықтан, қосымша растау сұрауларын жасауға мәжбүр болған.

Осылайша, сұхбатқа қатысушылардың басым бөлігі қағаз түріндегі қызмет көрсету форматының ыңғайсыз екенін және проактивті формат бар кезде өтінішті ХҚКО арқылы беру тиімсіз әрі ескірген тәсіл деп есептейді.

Сонымен қатар, олар проактивті форматтағы қызмет көрсету сапасына да наразылық білдірді, себебі сұхбатқа қатысқан ешбір адамға мемлекеттік органнан қызметті алу туралы SMS-хабарлама келмеген.

Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін сұхбатқа қатысушылар келесі тілектерін білдірді:

- Проактивті форматтағы қызмет алу алгоритмін жетілдіру: SMS-хабарламаның орнына банк қосымшалары (мысалы, Kaspi Bank) немесе EgovMobile қосымшасы арқылы хабарлама жіберуді енгізу;
- «Электрондық үкімет» порталында орналастырылған ақпараттың сапасын арттыру, әсіресе қызметті проактивті форматта алуға болатыны туралы түсіндірмелерді нақтылау;
- ХҚКО қызметкерлерімен оқыту және түсіндіру жұмыстарын жүргізу, олардың қызмет көрсету тәсілдері туралы білімін тексеру.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, қызмет көрсетудің сапасы орта деңгейде болып табылады, бұл «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының және

«электрондық үкімет» порталының жұмысының жеткілікті тиімді болмауымен байланысты. Респонденттер барлық критерийлерді бағалау кезінде проблемалардың бар екенін көрсетті. Қағаз форматында қызмет алғандар бірінші кезекте ХҚКО қызметкерлерінің тұтынушыға бағдарлануының төмендігін, қажетті құжаттар тізімі туралы ақпаратты іздеудегі қиындықтарды, инфрақұрылым мен мекемелердің қолайсыз орналасуын атап өтті.

«Электрондық үкімет» порталын пайдаланған қызмет алушылар негізгі қиындықтар ретінде Порталдың жұмыс жылдамдығын, құжаттарды жүктеу процесін, онлайн-платформадағы навигацияның қолайсыздығын және қажетті ақпаратты іздеудегі қиындықтарды көрсетті.

Бірнеше жыл бойы қызметті алу проактивті форматта мүмкін болғанын атап өткен жөн, бұл ретте қызмет көрсетуші ұйым өтінімді өздігінен рәсімдеп, ал қызмет алушы тек келісімін беруі (потенциалды қызмет алушының мобильдік нөміріне жіберілетін SMS-хабарламаға жауап беру арқылы) қажет. Осыған байланысты респонденттерде қызметті алу форматы туралы түсінбеушілік туындаған және бұл олардың сауалнама кезіндегі бағаларына әсер еткен болуы мүмкін. Қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында келесі қадамдарды іске асыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

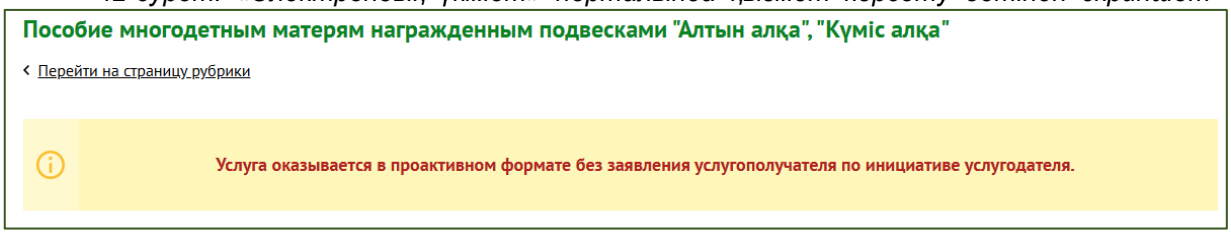
<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Қызметті алу форматтары туралы көрнекі нұсқаулықтарды әзірлеу. Ең алдымен, проактивті форматтағы қызмет алу жөніндегі нұсқаулықтың визуалды безендірілуіне назар аудару.
2. Порталда ұсынылатын басқа қызметтер үлгісінде, қызметті алу алгоритмі туралы бейнероликпен толықтыру.
3. Қызмет көрсету бетінде мемлекеттік және орыс тілдерінде барлық қажетті ақпараттың бар-жоғына мониторинг жүргізу, қажет болған жағдайда жетіспейтін деректерді толықтыру.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Қызметті EgovMobile мобильдік қосымшасы арқылы алу мүмкіндігін қарастыру. Мұндай форматтың қажеттілігі проактивті форматта қызмет алушыға мемлекеттік органнан SMS-хабарлама жіберілетіндігімен байланысты. Бұл жағдайда қиындықтар туындауы мүмкін: қызмет алушы хабарламаны байқамай қалуы, оны алаяқтық деп ойлауы немесе өшіріп тастауы мүмкін. Егер проактивті формат мобильдік қосымша арқылы қызмет алу мүмкіндігімен толықтырылса – мұндай жағдайлардың үлесін азайтуға мүмкіндік береді.
2. ҚР НҚА Эталондық банкінде орналастырылған мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын жаңарту қажет, себебі онда қызметті «электрондық үкімет» порталында алуға болатыны көрсетілген, алайда порталдың өзінде «Қызметті онлайн тапсыру» батырмасы жоқ және қызмет проактивті форматта көрсетілетіні туралы ескерту берілген.

41-сурет. «Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету бетінен скриншот



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/family_support/pass622_mtszn

3. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы өкілдерімен бірлесіп, Астана, Алматы қалаларында, Ақмола және Жамбыл облыстарындағы халыққа қызмет көрсету орталықтарында көрсетілетін қызмет сапасына қоғамдық аудит/мониторинг жүргізу. Бұл өңірлерде сауалнама қатысушылары көбінесе қағаз түріндегі қызмет көрсету сапасына наразылық білдірген. Негізгі сын критерийлері: ақпараттың/бланкілердің екі тілде болмауы, қызметкерлермен өзара әрекеттесу деңгейі, мекемелердің қолайсыз орналасуы және күту аймақтарының жеткіліксіз жайлылығы.
4. Қызмет проактивті форматта көрсетілетінін және барлық қажетті құжаттар мемлекеттік ақпараттық жүйелерден автоматты түрде алынатынын ескере отырып, қызмет көрсету мерзімін электрондық/проактивті форматта қысқарту мүмкіндігін қарастыру қажет.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Астана, Алматы қалаларындағы, сондай-ақ Ақмола және Жамбыл облыстарындағы халыққа қызмет көрсету орталықтарында көрсетілетін қызметтерге қатысты мәселелерді анықтау мақсатында ішкі аудит жүргізу. Аудит барысында ең алдымен қызмет алушыларды мемлекеттік және орыс тілдеріндегі бланкілермен және анықтамалық ақпаратпен қамтамасыз ету деңгейіне назар аудару қажет.

3.41. Көп балалы отбасыларға жәрдемақы тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 402016 Көп балалы отбасыларға жәрдемақы тағайындау.

Жауапты мемлекеттік орган: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Тууға, бала күтіміне, көпбалалы отбасыларға, сондай-ақ марапатталған аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 24 мамырдағы №169 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 25 мамырда №32571 болып тіркелді. *(Ескертпе. Осы Қағидалардың 7-қосымшасы Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2024 жылғы 17 маусымдағы №196 және 2025 жылғы 30 мамырдағы №165 бұйрықтарының редакциясында (олар алғаш ресми жарияланған күнінен кейінгі оныншы күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).*

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО), «электрондық үкімет» порталы, екінші деңгейдегі банктердің ақпараттандыру объектілері, ұялы байланыс абоненттік құрылғысы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: Мемлекеттік корпорацияға жүгінген жағдайда – құжаттар топтамасы тіркелген күннен бастап 7 жұмыс күні ішінде; Портал, екінші деңгейдегі банктердің ақпараттандыру объектілері арқылы немесе проактивті форматта жүгінген жағдайда – 4 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі: жеке кабинетке хабарлама немесе қызмет алушының ұялы телефонына жәрдемақының тағайындалғаны туралы SMS-хабарлама, не болмаса мемлекеттік қызмет көрсетуден негізделген бас тарту.

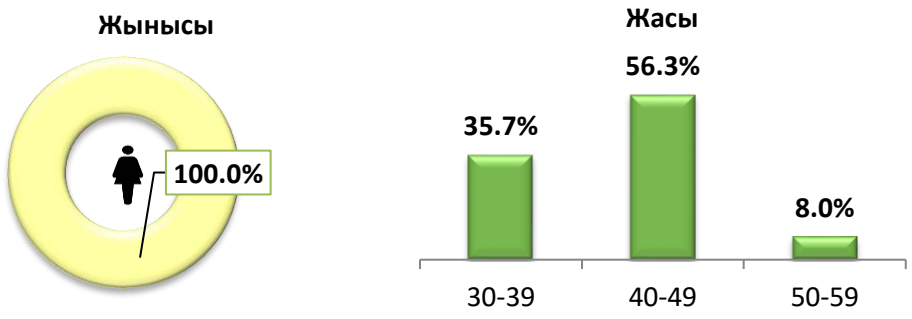
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Жаппай сауалнамаға 213 қызмет алушы (100,0% әйелдер) қатысты, олардың жасы 40-49 (56,3%), 30-39 (35,7%) және 50-59 (8,0%) жас аралығында болды.

107-108-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнама қатысушыларының басым бөлігі (89,2%) қызметті электрондық форматта алған, олардың ішінде банк қосымшаларын пайдалану басым болды (72,6%), ал «электрондық үкімет» порталын пайдаланғандар – 27,4%. Қатысушылардың 10,8% қызметті қағаз форматында алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жалпы алғанда, респонденттердің көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің орташа көрсеткіші 4,52 балл болды, бұл жоғары көрсеткішке жатпайды (толығымен қанағаттанғандардың үлесі – 60,6%).

109-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі қағаз және электрондық форматта (орташа балл және %) былай бөлінді:



74-кесте. Ұпайларды бөлу(қағаз нысаны)

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,13	**4,30**	26,1%	43,5%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,00		30,4%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,87		87,0%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,22		30,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру	4,52	**4,39**	60,9%	50,0%

	қамтамасыз етілген				
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,26		39,1%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,48	**4,48**	56,5%	56,5%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,78	**4,78**	78,3%	78,3%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,78		78,3%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,83	**4,63**	82,6%	69,6%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,43		56,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,70	**4,70**	73,9%	73,9%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,55**		**62,0%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,39**		**50,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,66**		**68,7%**

Қағаз форматында қызмет алу бойынша қанағаттану деңгейі 4,55 балл болды, толық қанағаттанғандардың үлесі – 62,0%. Ең жоғары баға қызмет алу процедурасына (4,78 балл, 78,3%) және нәтижесіне (4,70 балл, 73,9%) берілді. Екі критерий бойынша бағалау ортадан жоғары деңгейде деп есептеледі. Сол сияқты, қызмет көрсету мерзімдері бойынша көрсеткіш те ортадан жоғары деңгейде тіркелді (4,63 балл, 69,6%). Бұл жағдайда респонденттер ең алдымен қызмет алу мерзіміне қанағаттанған (4,83 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі 82,6%), ал күту уақытына қанағаттану төменірек (4,43 балл, 56,5%).

Айта кету керек, респонденттердің 39,1% қызметті алу үшін 1-4 күн, ал 60,9% – 5-9 күн уақыт жұмсаған. Ал ереже бойынша қызмет көрсету мерзімі – Госкорпорацияға жүгінген жағдайда 7 жұмыс күні, ал Портал мен екінші деңгейдегі банктердің қосымшалары арқылы – 4 жұмыс күні, сондықтан респонденттердің бір бөлігі қызметті белгіленген мерзімнен кеш алған (сауалнама қатысушыларының 8,7% көрсеткендей, қызмет көрсету мерзімі ұзартылған).

Қалған үш критерий бойынша орташа қанағаттану деңгейі тіркелді: Қызметкерлердің жұмысы – 4,48 балл (56,5% толық қанағаттанған); Қолжетімділік және ыңғайлылық – 4,39 балл (50,0%); Ақпарат және коммуникация – 4,30 балл (43,5%).

Қызметкерлердің жұмысына қатысты респонденттердің кейбір пікірлері: «Жалпы қызметкерлер мен қызмет көрсету өте жақсы, бірақ құжаттармен кейбір қиындықтар болды», «Қызметкерлер біліксіз және дөрекі», «Қызметкерлер құжаттар дұрыс болмаған жағдайда нақты қайсысы дұрыс емес екенін айтпай, тек кері қайтарады».

Қолжетімділік пен қолайлылыққа наразылық негізінен мекемелердің жұмыс кестесіне және күту аймағына байланысты (баға – 4,26 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 39,1%). Респонденттер ұсыныстарын білдірді: *«Демалыс күндері мемлекеттік мекемелер түске дейін жұмыс істесе жақсы болар еді», «Мемлекеттік мекемелер демалыс күндері жұмыс істесе жақсы болар еді».* Сонымен бірге, ғимараттың орналасуы, автотұрақ саны және мүгедектерге арналған қолжетімділік жоғары бағаланған (4,52 балл), толық қанағаттанғандардың үлесі – 60,9%.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша респонденттер қолайлы тіл таңдау мүмкіндігіне жоғары баға берген (4,87 балл, 87,0%), ал қалған үш подкритерий бойынша орташа бағалар және төмен толық қанағаттану көрсеткіштері тіркелген: ғимаратта бағыт табу жеңілдігі – толық қанағаттанғандар 30,4%, баға – 4,00 балл; қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар тізімі туралы ақпаратты табуда қиындықтар – 4,13 балл, 26,1%; формалар мен бланкілердің түсініктілігі – 4,22 балл, 30,4%. Респонденттердің пікірлері: *«Кейде қажетті қызметкерді табу қиын – бағыттауыштар болса, қайда бару керегін білесің», «Құжаттарды толтыруда кейбір қиындықтар болды».*

«Шығындар» және «кері байланыс» критерийлері бойынша есеп жүргізілмеді, себебі қызмет тегін көрсетіледі және респонденттердің ешқайсысы қызмет көрсету сапасына шағымданған жоқ.

Уәкілетті мемлекеттік органдардың қызметі «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясындағы ХҚКО қызметімен салыстырғанда сәл жоғары бағаланған: 4,66 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 68,7%, ал ХҚКО үшін – 4,39 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 50,9%.

75-кесте. Ұпайларды бөлу(электронды нысан)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,16	**4,49**	15,8%	49,5%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,83		83,2%	

ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,03		28,4%	
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,00	**4,04**	25,8%	28,9%
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,08		32,6%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,86	**4,42**	86,3%	59,5%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	3,98		32,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,77	**4,77**	77,4%	77,4%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,77	**4,77**	81,1%	81,1%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,50**		**59,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,18**		**36,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,80**		**81,6%**

Электрондық форматта қызмет алу бойынша қанағаттану деңгейінің орташа бағасы 4,50 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 59,3%. Яғни, көрсеткіштер қағаз форматында қызмет алу нәтижелерімен өте ұқсас.

Сауалнама қатысушылары «ортадан жоғары» деңгейде бағалаған критерийлер: қызмет көрсету мерзімі – 4,77 балл, толық қанағаттанғандардың

үлесі – 77,4%; нәтиже – 4,77 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 81,1%. Бір қатысушы құжаттарды қарау жылдам болса екен деп қалаған.

Орташа деңгейде бағаланған критерийлер: «ақпарат және коммуникация» – 4,49 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 49,5%; «рәсім» – 4,42 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 59,5%; «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,04 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 28,9%. Егер балдық бағалар шамамен бірдей болса, толық қанағаттану көрсеткіштері бойынша респонденттердің жауаптарында елеулі айырмашылық бар. Мысалы, қызмет алу процедурасымен толық қанағаттанғандар – 59,5%, ал ақпаратпен – 49,5%. Ең төмен көрсеткіш – қолжетімділік – 28,9%.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша респонденттерге порталдағы қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қанағаттандырмайды – толық қанағаттанғандардың үлесі 15,8%, баға – 4,16 балл. Олар портал бойынша бағыт табу қиын екенін атап өтті: *«жүйеде қиын түсіну, қажет қызметті дұрыс таңдағаныңды анықтау қиын», «анық нұсқаулар болмағандықтан бірнеше нұсқаны тексеруге тура келді», «интерфейс күрделі, үйренуге уақыт кетті», «қосымшаның дизайны сәл шатасқан»* және т.б.

Қызмет алу рәсімін бағалау кезінде респонденттер порталға қажетті құжаттарды жүктеуде қиындықтарға тап болды (3,98 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 32,6%).

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі қалғандарына қарағанда төмен бағаланған. Қызмет алушыларға келесі қиындықтар туындаған: қажетті ақпаратты табуда қиындық және портал бойынша бағыт табу қиындықтары (4,00 балл, 25,8%), порталға тіркелудегі мәселелер (4,03 балл, 28,4%), сондай-ақ онлайн-платформаның төмен жылдамдығы (4,08 балл, 32,6%). Респонденттердің пікірлері: *«платформа жүктелмеді және бұл қызмет алуды кешіктірді», «жүйе жұмыс істемеді немесе баяулады», «платформаның жылдамдығы өте баяу, сондай-ақ тек шектеулі құжаттарды жүктеуге болады»* және т.б.

«Шығындар», «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері есепке алынбаған.

Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі «Электрондық үкімет» порталымен салыстырғанда жоғары бағаланған. Қанағаттану көрсеткіштері тиісінше 4,80 және 4,18 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі – 81,6% және 36,4%.

«Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау» мемлекеттік қызметінің сапасын тереңірек талдау үшін терең интервью жүргізілді және «жасырын сатып алушы» әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Терең сұхбаттасуға қатысқан қатысушы бұл қызмет алу үшін ХҚКО-ға жүгінген. Құжаттарды тапсыру процедурасы оған қиындық тудырмағанымен, құжаттарды жинау кезінде кейбір қателіктерге тап болды, олардың түзетілуі қосымша күш пен уақыт талап етті: *«Құжаттарды жинау кезінде қиындықтар туындады, себебі бірінші баланың туу туралы куәлігінде сәйкессіздіктер болды – біз бұл мәселеге жәрдемақыны рәсімдеу кезеңіне дейін назар аудармадық және қателіктер болса, бұрын қалай рәсімделгенін түсінбеймін; маған қателерді түзету үшін тағы бір рет баруға, барлық құжаттарды қайта жинауға және ХҚКО-ға тапсыруға тура келді»*. Сондай-ақ, сұхбаттасушы қажетті құжаттардың көптігіне ренішін білдірді *(«неге олар соншалықты көп?»)*,

өйткені олардың жиналуы балалардың болуына байланысты қиындық тудырды (*«үйде 4 бала бар кезде барлық құжаттарды жинау өте қиын*»). ХҚКО-да ол ұзын кезекке тап болды: *«ұзын кезекке байланысты өте қиын: онлайн жазылған болсам да, шамамен 40 минут күтуге тура келді – бұл өте ыңғайсыз, әсіресе кішкентай балалар бар кезде».*

Респонденттің ұсынысы бойынша қызмет көрсету мүмкіндігін Kaspi Bank қосымшасы арқылы жасау ұсынылды *(«барлық құжаттарды үйден тіркеп, жіберуге болады – egov.kz порталына қарағанда әлдеқайда ыңғайлы»)* және оны толық автоматтандыру қажет деп есептеді: *«Құжаттарды жинау және ХҚКО-ға бару өте ыңғайсыз, әсіресе қолында кішкентай балалар болғанда… бұл жәрдемақыны толық орталықтандыруға болмас па, мысалы, туу бойынша жәрдемақы автоматты түрде тағайындалады, аурухана мәліметтерді жібергенде; мобильді қосымшалар арқылы жасауға болады, egov немесе сол Kaspi Bank сияқты».* Айта кету керек, интервью жүргізілген кезде бұл екі мүмкіндік те бар еді – 2023 жылдан бастап Halyk Bank қосымшасында көпбалалы отбасыға жәрдемақыға өтініш беруге болады, сондай-ақ «Электрондық үкімет» мобильді қосымшасында да жәрдемақыға өтініш беру мүмкіндігі бар.

Жасырын сатып алушы

Эксперт қызмет көрсетуші мекеменің ғимаратының инфрақұрылымдық қамтамасыз етілуін жоғары бағалады. Ол автотұрақтың, қазіргі жұмыс кестесінің (кірудегі ақпарат тақтасында көрсетілген) және мүгедектерге арналған жағдайлардың (автотұрақ, пандус, қызметкерлерді шақыру түймесі) болуын атап көрсетті. Эксперттің бақылауы бойынша ХҚКО-да қызмет алушыларды қабылдау жақсы ұйымдастырылған: ресепшнде қазақ және орыс тілдерін білетін қызметкер болды, күту залында бірнеше кеңесші болды. Олар сыртқы көрінісі таза, азаматтармен сыпайы сөйлесіп, қызықтырған сұрақтар бойынша кеңес берді. Кезек электрондық жүйемен ұйымдастырылған. Байланыс ақпараттары қабырғаларға орналастырылған. Сондай-ақ, көру проблемалары бар адамдарға арналған тактильді ақпаратпен ақпараттық стенд болды. Отырғыш орындар мен қызмет көрсету терезелері, жасырын бақылаушының пікірінше, жеткілікті. Ғимарат таза, дәретхана бар еді. Дегенмен, суықтау және кондиционердің болмауы белгілі бір ыңғайсыздық туғызды. Күту залында қызмет алушыларға ыңғайлы болу үшін өтініш үлгілері, үстелдер, стойкалар және қаламдар орналастырылған. Компьютерлер жақсы жұмыс жағдайында болғанымен, интернет жылдамдығы көңіл көншітпеді (эксперт жүйенің жиі «тоқтап қалатынын» атап өтті, жылдамдық төмен мен орта деңгей арасында бағаланды). Залда қоқыс қалдығы мен шағымдар мен ұсыныстар кітабы бар. Қауіпсіздік төрт өрт сөндіргіштің және вестибюль мен күту залында төтенше қызметтердің телефон нөмірлерімен эвакуация жоспарларының болуымен қамтамасыз етілген. Аймақ сейсмикалық қауіпті (Алматы облысы) болғандықтан, ғимарат ішінде арнайы қауіпсіздік аймағы белгіленген. Эксперт ХҚКО ішінде медициналық пункттің жоқтығын атап өтті. Ал алғашқы көмек апталығының бар-жоғын қызметкерлер нақтылай алмады.

Қызмет көрсету тәртібін бағалағанда, эксперт қызметкерлердің жұмысын жоғары бағалады. Сондай-ақ, қызметті алу мерзімі, соңғы нәтиже және қажет болған жағдайда шағым беру немесе менеджерге хабарласу мүмкіндігі ең жоғары деңгейде бағаланды. Ақпараттық қамтамасыз етілу 4 баллмен бағаланды. Құжаттарды жинау және тапсыру процедурасы 3 баллға бағаланды. Эксперт қажетті құжаттарды жинауда қиындықтар болғанын атап өтті:

біріншіден, қосымша мектепке баруға тура келді, екіншіден, бір құжатта қате табылды, сондықтан оны қайта жасауға тура келді. Тікелей құжаттарды тапсыру процесі эксперті толығымен қанағаттандырды, қызметкерлерге ешқандай шағымы жоқ. Дегенмен, ұзақ кезекте тұруға тура келгенін атап өтті, кондиционер мен таза су болмағандықтан, бұл ыңғайсыздық туғызды. Сондай-ақ, бұл ХҚКО-да ана мен бала бөлмесі жоқ еді.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, «Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау» мемлекеттік қызметін алу кезінде азаматтардың қанағаттану деңгейі жоғары емес. Қызметті алу барысында респонденттер қиындықтарға тап болды (бұл қағаз және электрондық форматқа қатысты, олардың сапасы шамамен бірдей бағаланды).

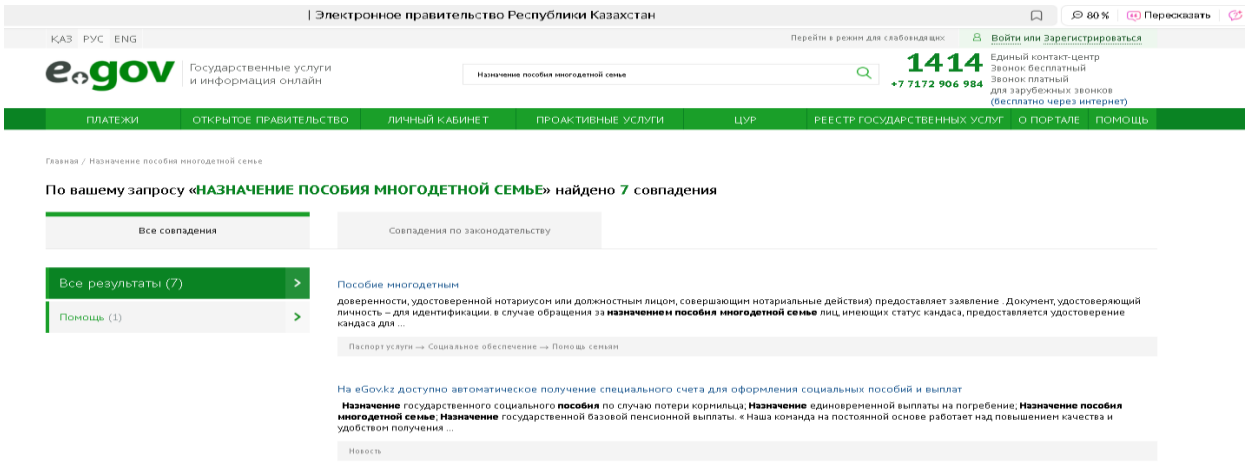
Қағаз түрінде қызметті алу кезінде респонденттер жұмыс кестесінің ыңғайсыздығын, мемлекеттік орган ғимаратында бағдарланудағы қиындықтарды, қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпаратты табудағы мәселелерді, сондай-ақ толтыруға арналған формалар мен бланктердің түсініксіздігін атап көрсетті.

Электрондық форматта қатысушылар қажетті құжаттарды Порталға жүктеудегі қиындықтарға, қажетті ақпаратты іздеудегі және Порталда бағдарланудағы ыңғайсыздықтарға, Порталда тіркелудегі қиындықтарға, сондай-ақ Порталдың төмен жылдамдығына тап болды. Сонымен қатар, қызмет алушылар Порталдағы ақпараттық құраммен қиындықтар кешті – көптеген респонденттер қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпараттан қанағаттанбаған.

<u>«Электронды үкімет» порталына:</u>

1. Egov.kz платформасындағы ақпаратты жаңарту, қызмет ресми атауымен іздеу жолында көрсетілмеген (қызмет «Көпбалалы отбасыға жәрдемақы» емес, «Көпбалалыға жәрдемақы» деген атаумен көрсетілген).

42-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы іздеу бетінен скриншот



Дереккөз:https://egov.kz/cms/ru/search?query=%D0%9D%D0%B0%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5+%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%8F+%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B9+%D1%81%D0%B5%D0%BC%D1%8C%D0%B5&mobile=no

2. Портал орналастырылған серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру.

3. Жүктелген деректерді қабылдау және өңдеуге жауапты компоненттерге қатысты ақауларды жою және жаңарту.
4. Файл форматтарының үйлесімділігін қамтамасыз ету, Порталда рұқсат етілген форматтар мен жүктелетін құжаттарға қойылатын талаптардың толық тізімін жариялау және нақтылау.
5. Порталдың өткізу қабілеттілігін және резервтік қуатын арттыру.
6. Суретпен көрсетілген көмекші нұсқаулықтар (всплывающие подсказки) қосу.
7. Тіркеудің интуитивті түсінікті интерфейсін қамтамасыз ету (тіркеу формасын жеңілдету, толтыруға міндетті өрістер санын азайту, тіркеудің әр кезеңінде егжей-тегжейлі түсіндірмесі бар кезең-кезеңмен навигацияны енгізу).
8. Қате пайда болған жағдайда скриншотты техникалық қолдауға жіберу мүмкіндігін жасау, оны тезірек жою үшін.
9. Тұрақты жүктемелік тестілеуді қамтамасыз ету (Порталды көп қолданушы кезінде тұрақтылығын тексеру және потенциалды мәселелерді уақытылы анықтау үшін стресс-тесттер өткізу).
10. SMS-хабарламалардың ақпараттық құрамын нақтылау (қажетті құжаттар мен әрекеттердің толық тізімін қосу, егжей-тегжейлі нұсқаулықтарға гиперсілтемелер беру, маманға қоңырау шалу үшін белсенді нөмірді қосу).

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. 2025 жылға қызмет көрсету мерзімін тексеру және мерзімнің бұзылу себептерін анықтау (объективті себептер немесе жауапты орындаушылардың кінәсінен).
2. Қызмет көрсету мерзімінің ұзаққа созылуына себеп болған факторларды жедел жою.
3. Ұқсас жағдайлар туындаған жағдайда, қызмет алушыларды туындаған кешігулер мен олардың себептері туралы жедел хабардар ету, сондай-ақ өтінішті басымдылықпен қарауды қамтамасыз ету.

3.42. Бақылау-кассалық машиналарды (ККМ) есепке қою және есептен шығару

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1601014 Бақылау-кассалық машиналарды (ККМ) есепке қою және есептен шығару.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Бақылау-касса машиналарды қолданудың кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2018 жылғы 16 ақпандағы №208 бұйрығы. Мемлекеттік тіркеу Реестрінде №16508 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (толығымен автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру:

• Қызмет көрсетушінің қызмет көрсету орталығы арқылы;

• «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы (бұдан әрі – портал).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1) ККМ есепке қою – 2 (екі) жұмыс күні ішінде;
2) ККМ тіркеу картасында көрсетілген деректерді өзгерту – 1 (бір) жұмыс күні ішінде;
3) ККМ есептен шығару – 1 (бір) жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

1) Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2018 жылғы 16 ақпандағы №208 бұйрығымен бекітілген нысан бойынша тіркеу картасын беру («Контрольно-кассалық машиналарды қолданудың кейбір мәселелері туралы», ҚР нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу Реестрінде №16508 тіркелген);
2) Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап, осы Тізімнің 9-бөлігінде көрсетілген жағдайлар мен себептер бойынша.

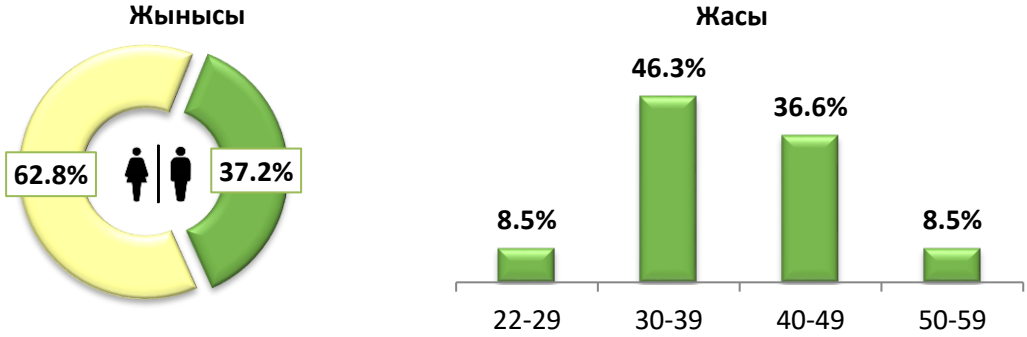
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Бағасы: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 164 қызмет алушы қамтылды. Респонденттердің шамамен 63% - әйелдер, ал ерлердің үлесі 37,2% құрады. Сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі 30-39 жас (46,3%) және 40-49 жас (36,6%) жастағы топтарға жатады.

110-111-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқандардың 76,2% қызметті электронды форматта алды, оның ішінде үштен бірі egov.kz порталы арқылы қызмет көрсетушінің сайтына өткен. Шамамен 24% респондент қызметті қағаз форматта Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдары арқылы алды. Көпшілігі қызметті жеке тұлға/ЖШС ретінде алды (91,4%), ал 8,5% респонденттер заңды тұлғалар болды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Респонденттердің мемлекеттік қызметтің сапасына (қағаз және электрондық форматта) қанағаттану орташа көрсеткіші 4,56 баллды құрады. Қызметтің сапасына толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 58,4% болды. Басқа критерийлерге қарағанда қызметті алу қолжетімділігі мен ыңғайлылығы ең төмен бағаланды – 4,40 балл (қанағаттану деңгейі 42,6%).

112-диаграмма. Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі қағаз және электрондық форматта (орташа балл және % бойынша)



Қағаз нұсқасында қызмет көрсетудің сапасын бағалау 4,59 баллды құрады, толық қанағаттану көрсеткіші – 59,3%.

76-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,59	**4,54**	59,0%	54,5%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,41		41,0%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,51		51,3%	

	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,67		66,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,33	**4,47**	33,3%	47,4%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,62		61,5%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,59	**4,59**	59,0%	59,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,72	**4,71**	71,8%	70,5%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,69		69,2%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,62	**4,60**	61,5%	60,3%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,59		59,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,64	**4,64**	64,1%	64,1%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,59**		**59,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,52**		**52,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,67**		**66,7%**

«Ортадан жоғары» деңгейде келесі критерийлер бағаланған: рәсім – 4,71 балл (қанағаттану – 70,5%), нәтиже – 4,64 балл (64,1%), мерзімдер –

4,60 балл (60,3%), қызметкерлер – 4,59 балл (59,0%), ақпарат пен коммуникация – 4,54 балл (54,5%). Айта кету керек, респонденттер қызметті 1-4 күн ішінде алған, бұл регламентке сәйкес келеді.

Орта деңгейде респонденттер «қолжетімділік және қолайлылық» критерийін бағалаған – 4,47 балл, толық қанағаттану көрсеткіші 47,4%. Кейбір респонденттерге қызмет көрсетуші мекеменің орналасуы, автотұрақтардың бар болуы, мүгедектерге арналған пандустар көңіліне жақпаған. Аталған критерий 4,33 баллға бағаланып, толық қанағаттану көрсеткіші 33,3% болды.

«Шығындар» және «кері байланыс» критерийлері респонденттер тарапынан бағаланбады, өйткені қызмет тегін көрсетіледі және оның сапасына шағым түспеген. Сауалнама деректері бойынша, қызметті алу кезінде қосымша шығындар болмаған.

Пікірлерде респонденттер қағаз нұсқасында құжат тапсыру кезінде көп уақыт кететінін айтқан: «салық органында кезек үлкен болды, қосымша уақыт кетті», «қағаз нұсқасында процесс ұзақ болды, мерзімдерді жылдамдатқысы келеді», «қызмет қолжетімді, бірақ қағаз нұсқасы арқылы алу кезінде көп уақыт кетеді» және т.б.

Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі бағаланғаны сәл жоғары – 4,67 балл, толық қанағаттану – 68,7%, ал **қызмет көрсету орталықтары** – 4,52 балл, 52,0%.

Электронды нұсқада қызмет көрсетудің сапасы 4,53 баллға бағаланып, толық қанағаттану көрсеткіші 57,4% болды.

77-кесте. Ұпайларды бөлу(электронды нысан)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,22	**4,51**	25,6%	53,6%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,81		81,6%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,47	**4,32**	48,8%	37,9%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,33		41,6%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,15		23,2%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер	4,67	**4,53**	71,2%	57,2%

	мен кабинеттерге баруды қажет етпеді				
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,38		43,2%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,65	**4,65**	68,0%	68,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,65	**4,65**	70,4%	70,4%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,53**		**57,4%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,39**		**44,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,66**		**69,9%**

Респонденттер 8 критерийдің 5-ын бағалады. «шығындар», «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері бойынша бағалау жүргізілмеді. Қызмет тегін көрсетілгендіктен, респонденттер виртуалды көмекшіге жүгінбеді және шағым бермеді.

«Ортадан жоғары» деңгейге сәйкес бағалар келесі критерийлер бойынша алынды: мерзім – 4,65 балл (қанағаттану – 68,0%), нәтиже – 4,65 балл (70,4%), рәсім – 4,53 балл (57,2%), ақпарат пен коммуникация – 4,51 балл (53,6%). Мерзімдер респонденттер тарапынан салыстырмалы түрде жоғары бағаланғанына қарамастан, сауалнамаға қатысқан 7,2% адам қызмет көрсету мерзімінің ұзартылғанын атап өтті. Мұндай жауаптарды физикалық тұлға немесе ЖК мәртебесінде қызмет алған респонденттер берген.

Орта деңгейде «қолжетімділік және қолайлылық» бағаланды – 4,32 балл (қанағаттану – 37,9%). Респонденттердің пікірінше, онлайн-алағның жұмыс жылдамдығы (4,15 балл) мен Порталдағы навигация (4,33 балл) мәселелері бар. Сондай-ақ, Порталда мемлекеттік қызметті алу тәртібі туралы ақпараттың түсініктілігі (4,22 балл) және қажетті құжаттарды жүктеу ыңғайлылығы (4,38 балл) орташа деңгейде бағаланды. Пікірлерде респонденттер *«Портал интерфейсі ыңғайсыз, қызметті табу қиын»* деп жазған.

Осылайша, респонденттер **уәкілетті мемлекеттік органның** қызметін портал **«электрондық үкіметтен»** жоғары бағалады (4,66 балл, қанағаттану – 69,9% қарсы 4,39 балл, қанағаттану – 44,0%).

Тереңдетілген сұхбат

Терең сұхбатқа қатысқан қатысушы мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын жоғары бағалады. Қызмет Elicense порталы арқылы алынған.

Рәсім салыстырмалы түрде қарапайым және түсінікті болып шықты *(«еш қиындық болмады»*). Сұхбатқа қатысушы қызмет көрсету мерзімін де оң бағалады: *«қызмет алу процесі небәрі 1 күнге созылды».* Порталдың жалпы жұмысын жоғары бағалады *(«бәрі тез, оңай, түсінікті және қолжетімді болды»*).

Негізгі қолайсыздық ретінде бір ЖК аясында бірнеше кассалық аппаратты тіркеу мәселесі аталды: «егер бір ЖК-де бірнеше кассалық аппарат болса, әрқайсысын бөлек тіркеу керек. Пломбалау және қолма-қол ақша есебін жүргізу қажет, ал деректер онлайн жіберіледі». Респондент цифрландыру процесі мен ескірген талаптардың сақталуы арасындағы қарама-қайшылықты көріп отыр.

Қызметті жақсарту бойынша қандай да бір ұсыныстар болмады.

Осылайша, терең сұхбат көрсеткендей, электрондық форматтағы қызмет ыңғайлы әрі жылдам деп қабылданады.

Жасырын сатып алушы

«Жасырын сатып алушы» жауаптарына сәйкес, «электрондық үкімет» порталы арқылы қызмет алу процесі сәтті өткен *(«БКМ-ді тіркеу барысында ешқандай қиындық болмаған»)*. Оның айтуынша, барлық қадамдар минималды уақытты талап етті және қиындық тудырмады.

Дегенмен, бағалау барысында қолданушылар өтініш беру шарттарын сақтамаған жағдайда туындай алатын ықтимал тәуекелдер көрсетілді. «Жасырын сатып алушының» атап өтуінше: *«егер БКМ талаптарға сай екенін бастапқыда тексеріп, деректерді дұрыс енгізсе, тіркеу барысында ешқандай мәселе болмайды. Бірақ толтыру кезінде қате жіберсең немесе талаптарға сай емес КҚМ сатып алсаң, бас тарту алуға және өтінішті қайта тапсыруға тура келеді, уақыт жоғалады»*.

Сонымен қатар, респондент кассалық аппараты екі рет тіркелуі керектігіне назар аударды - біріншіден egov порталы арқылы, екіншіден фискалды деректер операторы (ФДО) арқылы *(«мәселе мынада: кассалық аппаратты тек электрондық үкімет порталы арқылы ғана емес, ФДО арқылы да тіркеу қажет. Егер бұл процесс портал арқылы автоматты түрде іске асса ыңғайлы болар еді»).* Сондай-ақ ол: *«егер БКМ-ді ФДО-да тіркемесең, салықтық тексеру кезінде айыппұл алуы мүмкін»* деді.

Осылайша, «жасырын сатып алушының» тәжірибесі электрондық форматтағы қызметтің ыңғайлылығы мен қолжетімділігінің жоғары деңгейін растайды, бірақ egov және ФДО жүйелері арасындағы интеграцияны одан әрі жетілдіру қажеттігін көрсетеді.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Қызметтердің қағаз және электрондық форматтағы көрсетілу сапасының орташа бағалары шамамен бірдей (4,59 және 4,53 ұпай). Екеуінде де орталық мемлекеттік органның жауапкершілігіне қатысты критерийлер орта деңгейден жоғары бағаланған – сәйкесінше 4,67 және 4,66 ұпай. Мемлекеттік кірістер

комитетінің аумақтық органдарының жұмысы 4,52 ұпайға бағаланған. Портал жұмысы сәл төмен – 4,39 ұпай.

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Қызмет туралы ақпаратты ережелерде және мемлекеттік қызметтер тізілімінде бірыңғай форматқа келтіру. Тізілімде қызмет электрондық (толығымен автоматтандырылған)/қағаз форматында көрсетілген, ал Ережелерде – электрондық (жартылай автоматтандырылған)/қағаз форматында көрсетілген.

43-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызметтер тізілімінің скриншоты

B	C	D	E	F	K
Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо)	Наименование центрального государственного органа, разрабатывающего подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги	Электронная (полностью или частично автоматизированная)/ бумажная
2	3	4	5	6	11
1601012	Изменение сроков исполнения налогового обязательства по		Физические и	МФ	Электронная (частично
1601014	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Постановка на учет контрольно-кассовых машин (ККМ)	Физические и юридические лица	МФ	Электронная (полностью автоматизированная)/бумажная
		Снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Физические и юридические лица	МФ	Электронная (полностью автоматизированная)/бумажная
		Изменение сведений, указанных в регистрационной карточке контрольно-кассовой машины	Физические и юридические лица	МФ	Электронная (полностью автоматизированная)/бумажная

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

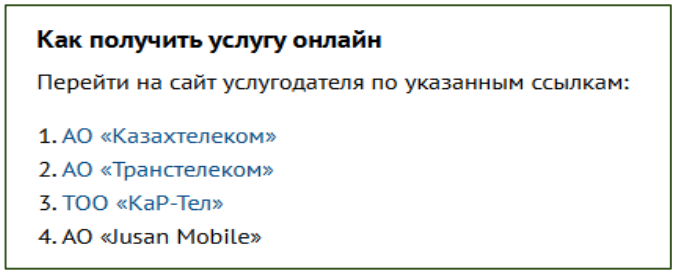
44-сурет. ҚР НҚА Эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)»		
Наименование подвида государственной услуги: 1. Постановка на учет контрольно-кассовых машин (ККМ); 2. Снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ); 3. Изменение сведений, указанных в регистрационной карточке контрольно-кассовой машины.		
1	Наименование услугодателя	территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан по районам, городам и районам в городах, на территории специальных экономических зон (далее – услугодатель)
2	Способы предоставления государственной услуги	1) через центр оказания услуг услугодателя; 2) посредством веб-портала «электронного правительства» (далее – портал).
3	Сроки оказания государственной услуги	1) постановка на учет ККМ – в течение 2 (двух) рабочих дней: 2) изменения сведений, указанных в регистрационной карточке ККМ, – в течение 1 (одного) рабочего дня; 3) снятие с учета ККМ – в течение 1 (одного) рабочего дня.
4	Форма оказания государственной услуги	Бумажная, электронная (частично автоматизированная)

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/119299/rus/283

2. Фискалдық деректер операторларының сайттарына сілтемелердің белсенділігін қамтамасыз ету (сауалнама жүргізілген кезеңде «Jusan Mobile» АҚ, kofd.kz сайты белсенді емес еді).

45-сурет. «Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету бетінен скриншот



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/tax_report/2fpass096_mf

3.43. Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 160110 Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қосылған құн салығы (ҚҚС) артығын қайтару тәртібі мен ҚҚС артығын растау мақсатында тәуекелдерді басқару жүйесін қолдану және тәуекел дәрежесінің критерийлерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2018 жылғы 19 наурыздағы №391 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2018 жылғы 29 наурызда №16669 тіркелген.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Салық төлеушінің кабинеті; Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің аудандық, қалалық және арнайы экономикалық аймақтардағы аумақтық органдары; «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Қосылған құн салығын (бұдан әрі – ҚҚС) артығын қайтару бойынша:

1) Салық төлеушілерге, олар салық кезеңі үшін ҚҚС-ны қайтару талаптары ұсынылған салық кезеңінде жалпы салық салынатын сатылым айналымының кемінде 70 пайызын нөлдік мөлшерлемемен салықталатын сатылым айналымы құрайтын жағдайларда – 55 (елу бес) жұмыс күні ішінде;

2) Басқа жағдайларда – 75 (жетпіс бес) жұмыс күні ішінде.

Осы кезде ҚҚС артығын қайтару мерзімі басталуы ҚҚС бойынша декларацияны ұсыну үшін белгіленген мерзімнен 30 (отыз) күн өткеннен кейін есептеледі. Бұл мерзім Қазақстан Республикасының «Салықтар және бюджетке міндетті төлемдер туралы» Кодексінің 424-бабының 1-тармағына сәйкес белгіленген (бұдан әрі – Салық кодексі).

3) Қарапайым тәртіппен ҚҚС төлеушілеріне, олар Салық кодексінің 434-бабының 2-тармағында көрсетілген талаптарға сәйкес келетін жағдайда – ҚҚС артығын қайтару талаптары көрсетілген салық кезеңі бойынша декларацияны ұсынудың Салық кодексімен белгіленген соңғы күнінен кейін 15 (он бес) жұмыс күні ішінде.

ҚҚС бойынша салықтық есептілікті ұсыну мерзімін Қазақстан Республикасының Салық кодексінің 212-бабының 3-тармағының 2) және 3) тармақшаларына сәйкес ұзартқанда, ҚҚС артығын қайтару ұзартылған мерзім кезеңі ескеріліп жүргізіледі.

4) ҚҚС артығы туындаған салық төлеушілерге, олар: Қазақстан Республикасының аумағында алғаш рет пайдалануға берілетін өндірістік мақсаттағы ғимараттар мен құрылыстарға байланысты тауарлар, жұмыстар, қызметтер үшін; пайдалы қазбаларды экспорттаудан кейін геологиялық барлау жұмыстарын жүргізу және кен орнына құрылыс жүргізу кезеңінде алынған тауарлар, жұмыстар, қызметтер үшін, – 20 (жиырма) салық кезеңінде бірдей бөліктермен, ҚҚС артығын қайтару талаптары расталған салық кезеңінен бастап жүзеге асырылады.

Осыған байланысты, тематикалық тексеру актісіне қорытынды жасау соңғы айдың жиырма бесінші күніне дейін жүзеге асырылуы тиіс.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

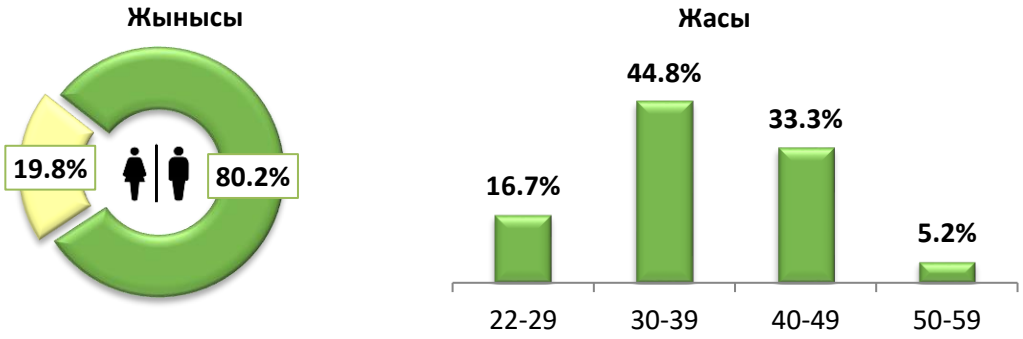
1. ҚҚС артығын есептен шығару, бар салықтық қарызды өтеуге:
   - ҚҚС бойынша, оның ішінде Қазақстан Республикасында ҚҚС төлеуші емес резиденттен алынған жұмыстар мен қызметтер үшін төленетін ҚҚС, импортталатын тауарларға қатысты ҚҚС;
   - Салық төлеушінің бюджетке басқа салықтар және (немесе) төлемдер бойынша қарызы;
   - Егер салық төлеушінің ҚҚС бойынша қарызы жоқ болса, заңды тұлғаның құрылымдық бөлімшелерінің бюджетке басқа салықтар және (немесе) төлемдері бойынша.
2. ҚҚС артығының сомасын басқа салықтар мен төлемдерге (құжат талаптарына сәйкес) келесі төлемдерге есептен шығару, егер салықтық қарыз болмаса.
3. ҚҚС артығының қалған сомасын салық төлеушінің банктік шотына қайтару, егер салықтық қарыз жоқ болса.

Бағасы: жеке және (немесе) заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 96 қызмет алушы қатысты, олардың 80,2% - ерлер, 19,8% - әйелдер болды. Жас мөлшеріне қарай қатысушылар былай бөлінді: 22-29 жас аралығында – 16,7%, 30-39 жас – 44,8%, 40-49 жас – 33,3%, 50-59 жас – 5,2%.

113-114-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық респонденттер Қазақстан Республикасының азаматтары болды. Қызметті заңды тұлға мәртебесімен 77,1% респондент, жеке кәсіпкер ретінде 22,9% респондент алды.

ХҚКО-ның өзі-өзіне қызмет көрсету аймағында қызметті 21,7% респондент алды (20,3% заңды тұлғалар, 50,0% жеке кәсіпкерлер), ал «Электрондық үкімет» порталында – 72,9% респондент (79,7% заңды тұлғалар, 50,0% жеке кәсіпкерлер).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару» қызметінің сапасы 4,88 ұпайға бағаланды, ал қызмет алушылардың толық қанағаттану деңгейі 89,4% болды, бұл жоғары көрсеткішке сәйкес келеді.

78-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,97	**4,98**	96,9%	98,5%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,99	**4,81**	99,0%	83,9%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,44		52,6%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,93	**4,95**	95,8%	96,9%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,97		97,9%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,70	**4,70**	72,9%	72,9%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,95	**4,95**	94,8%	94,8%

	ОРТАША БАЛЛ		**4,88**		**89,4%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,89**		**91,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,86**		**87,8%**

«Шығындар», «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері сауалнамаға қатысушылар тарапынан бағаланған жоқ, өйткені барлық респонденттер қызметті тегін алды, процесс барысында «виртуалды көмекшіге» жүгінген жоқ және қызмет сапасына шағым білдірген жоқ.

Қызмет алушылардың толық қанағаттану деңгейін және 5,0 ұпай бағасын келесі қосалқы критерийлер алды: «ақпарат толық көлемде қазақ және орыс тілдерінде ұсынылған» және «порталда қажетті ақпаратты табу және бағдарлау жеңіл болды».

Қызмет алу рәсімі да максималды мәндерге жақын бағаланды – орташа ұпай 4,95, толық қанағаттану деңгейі – 96,9%.

Қызмет алушылар белгілі бір шағымдарды қызмет көрсетілу мерзіміне қатысты білдірді – толық қанағаттану деңгейі 72,9%, орташа ұпай 4,70.

Қанағаттану ең төменгі көрсеткіштері (56,2%) және 4,44 ұпай онлайн алаңның жұмыс жылдамдығына қатысты анықталды. Жеке кәсіпкерлер үшін кемшіліктер заңды тұлғаларға қарағанда маңыздырақ болды (бағалар тиісінше 4,32 және 4,48 ұпай).

«Электрондық үкімет» порталының «Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару» қызметін көрсету сапасы 4,89 ұпайға бағаланды (қанағаттану деңгейі 91,1%), ал ҚР Қаржы министрлігінің жұмысы – 4,86 ұпай және 87,8%.

Қызмет көрсету сапасын терең зерттеу үшін «құпия сатып алушы» әдісі қолданылды.

Құпия сатып алушы

«Құпия сатып алушы» қызметті әртүрлі уақыттарда электрондық және қағаз форматында алғанын атап өтті. Екі жағдайда да процесс қиындықтармен байланысты болды. *«Электрондық форматта қызмет алу үшін cabinet.kgd.gov.kz порталына кіру, авторизациядан өту, барлық өрістерді толтыру және қызметті ЭЦҚ арқылы қол қою қажет. Мұны істеу үшін тек Салық кодексін білу жеткіліксіз, портал қалай жұмыс істейтінін, формаларды қалай толтыру керегін де түсіну керек. Ең аз қателік болса, бәрін қайтадан бастауға тура келеді».*

Салық органында қызмет алу респондентке тіпті де көп күш қажет ететіндей көрінді: *«Онда тек бюрократия: үнемі қосымша құжаттар талап етіледі, бірақ олар туралы алдын ала хабар берілмейді».* Құпия сатып алушының пікірінше, ең маңызды мәселе – салық бақылауы принципіне қатысты. *«Комитет қайтару сұранысын өте ұзақ тексереді. Тексеру барысында біздің бір жеткізуші тауарды дүкенге ресми емес жеткізгені, ҚҚС төлемегені анықталды. Соның салдарынан біз зардап шектік, бұл әділетсіз, өйткені біз салықтарды адал төледік. Жалпы, қайтару үшін көп құжаттар ұсыну қажет, әр тиынды дәлелдеу керек. Менің ойымша, бұл жасанды кедергілер жасау үшін әдейі жасалып отыр».*

Құпия сатып алушы арқылы қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мына ұсыныстар берілді:

- Жеткізуші ҚҚС төлемеген жағдайда адал салық төлеушіні қорғайтын механизмді әзірлеу;

- Серіктестермен мәміле жасамас бұрын тексеру үшін ашық қолжетімді салық төлеушілер тізімін құру;
- Шығыстарды растау үшін қажет құжаттар тізімін қысқарту.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Жалпы алғанда, қызмет алушылар «Бюджеттен ҚҚС асығын қайтару» қызметінің сапасымен қанағаттанған. Электронды форматта қызмет алу кезінде негізгі мәселе – онлайн платформаның жұмыс жылдамдығы болып отыр.

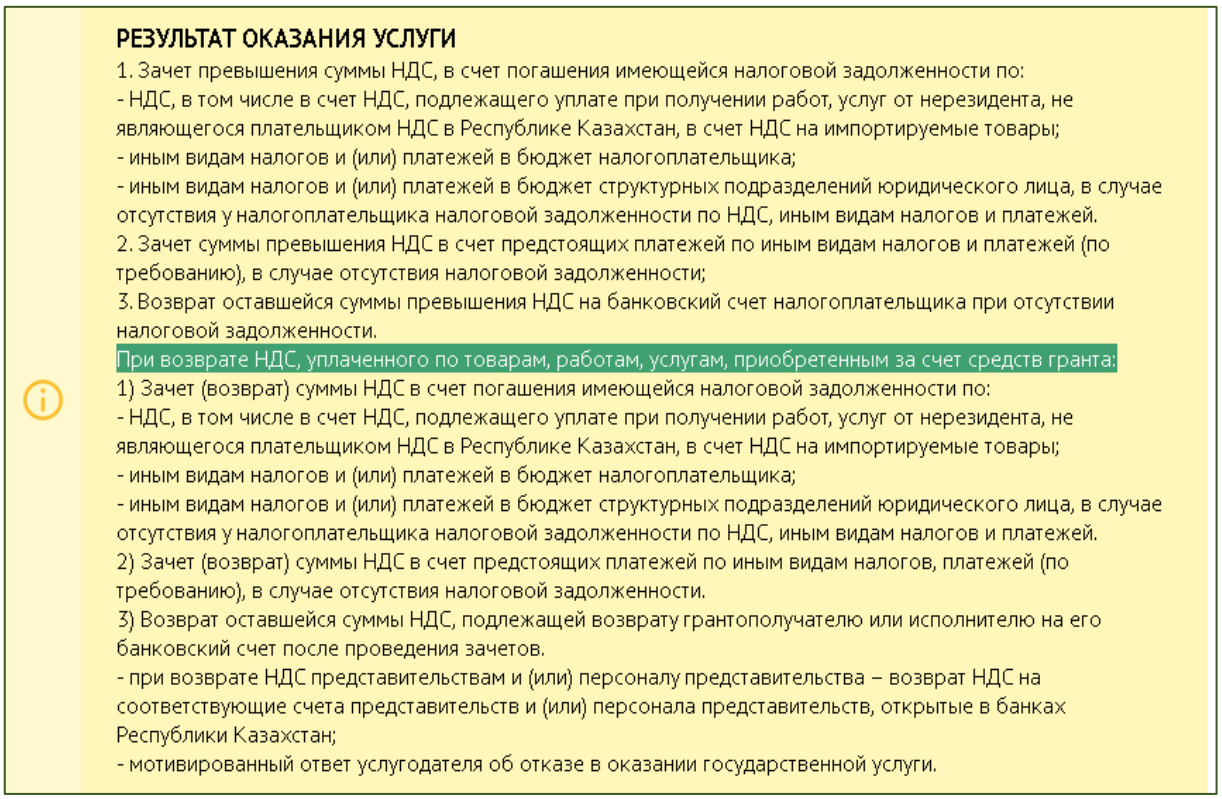
Қызмет көрсету сапасын арттыруға арналған ұсыныстар:

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Құжаттарды жүктеу процесін оңтайландыру, файлдың ең үлкен рұқсат етілген көлемін нақты көрсету, файлды қысқарту құралына сілтеме беру және оны қолдану нұсқаулығын ұсыну.
2. Құжаттарды жүктеудің баламалы әдістерін ұсыну, мысалы, электрондық пошта арқылы.
3. Байланыс үзіліп қалған жағдайда жүктеуді қайта бастау функциясын енгізу, осылайша қолданушы процесті қайтадан бастамауы үшін.
4. Парақтағы ақпаратқа аудит жүргізу.

«Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету нәтижесі жалпы сипатта көрсетілген, сонымен қатар грант қаражаттары есебінен алынған тауарлар, жұмыстар, қызметтер бойынша төленген ҚҚС-ты қайтару жағдайына қатысты да сипатталған.

46-сурет. «Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету бетінен скриншот



РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

1. Зачет превышения суммы НДС, в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по:
- НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, в случае отсутствия у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей.
2. Зачет суммы превышения НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов и платежей (по требованию), в случае отсутствия налоговой задолженности;
3. Возврат оставшейся суммы превышения НДС на банковский счет налогоплательщика при отсутствии налоговой задолженности.

При возврате НДС, уплаченного по товарам, работам, услугам, приобретенным за счет средств гранта:

1) Зачет (возврат) суммы НДС в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по:
- НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, в случае отсутствия у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей.
2) Зачет (возврат) суммы НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов, платежей (по требованию), в случае отсутствия налоговой задолженности.
3) Возврат оставшейся суммы НДС, подлежащей возврату грантополучателю или исполнителю на его банковский счет после проведения зачетов.
- при возврате НДС представительствам и (или) персоналу представительства – возврат НДС на соответствующие счета представительств и (или) персонала представительств, открытые в банках Республики Казахстан;
- мотивированный ответ услугодателя об отказе в оказании государственной услуги.

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/taxation/2fpass330_mf

«Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері» бөліміне өткенде «Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілерінің электрондық үлгісіндегі Эталондық бақылау банкінде» қызметтің тек жалпы нәтижесі көрсетілген.

47-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету -қағидаларының скриншоты

5	Результат оказания государственной услуги	Результатом оказания государственной услуги является: при возврате превышения сумм НДС, предусмотренного Налоговым кодексом: 1) зачет превышения суммы НДС, в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по: НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, при отсутствии у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей; 2) зачет суммы превышения НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов и платежей (по требованию), при отсутствии налоговой задолженности; 3) возврат оставшейся суммы превышения НДС на банковский счет налогоплательщика при отсутствии налоговой задолженности. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/120079/rus/802

Жалпы нәтиже Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілердің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет» порталында да көрсетілген.

48-сурет. «Әділет» сайтында қызмет көрсету ережелерінің скриншоты.

5	Результат оказания государственной услуги	Результатом оказания государственной услуги является: при возврате превышения сумм НДС, предусмотренного Налоговым кодексом: 1) зачет превышения суммы НДС, в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по: НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, при отсутствии у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей; 2) зачет суммы превышения НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов и платежей (по требованию), при отсутствии налоговой задолженности; 3) возврат оставшейся суммы превышения НДС на банковский счет налогоплательщика при отсутствии налоговой задолженности. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Дереккөз: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800016669

Осыған орай «электрондық үкімет» порталындағы қызметтің басты бетінде грант қаражаты есебінен сатып алынған тауарлар, жұмыстар, қызметтер бойынша төленген ҚҚС-ты қайтару тәртібі туралы ақпаратты алып тастау ұсынылады.

Мемлекеттік қызметті алу нәтижесі жалпы көрсеткіштен ерекшеленетін деректерді тиісті бөлімдеріне орналастырып, ақпаратты «Қазақстан

Республикасының нормативтік-құқықтық актілерінің электрондық эталондық бақылау банкінде» және ҚР нормативтік-құқықтық актілердің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет» порталында қайталауды қамтамасыз ету қажет.

3.44. Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу.

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1601008 Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Қаржы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Салық төлеушінің жеке шотын жүргізу ережелерін, салықтар, бюджетке төлемдер, әлеуметтік төлемдер, айыппұлдар, өсімпұлдар бойынша жеке шоттағы есеп айырысулардың сальдосын есептеу, берешектің бар-жоғы туралы мәліметті қалыптастыру, мемлекеттік кірістер органдарында есепке алынатын есептерді жүргізу, сондай-ақ «Салықтарды, бюджетке төлемдерді, айыппұлдарды және пеняларды есепке алу және қайтару» мемлекеттік қызметін көрсету тәртібін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Қаржы министрінің 2018 жылғы 27 ақпандағы №306 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 14 наурызда №16601 тіркелген.

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

Мемлекеттік қызметке өтініш қабылдау және нәтиже беру келесі жолдармен жүзеге асырылады:

1. Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің аудан, қала және қалалық аудандық аумақтық органдары, арнайы экономикалық аймақтар аумағында;
2. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация);
3. «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы – www.egov.kz (бұдан әрі – портал);
4. «Салық төлеушінің кабинеті» веб-қосымшасы арқылы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: Салық, бюджетке төлем, өсімақыдан артық төленген соманы есепке алу – салық төлеуші салықтарды, бюджетке төлемдерді, кеден төлемдерін, өсімақы, пайыздар мен айыппұлдарды есепке алу немесе қайтару туралы салық өтінішін және құжаттарды тапсырған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады.

Қате төленген салық, бюджетке төлем немесе өсімақы сомасын есепке алу немесе қайтару – салық төлеуші қате сомалар бойынша салық өтінішін және құжаттарды тапсырған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде.

Артық төленген салық, бюджетке төлем немесе өсімақыны қайтару – салық төлеуші өтініш беріп, қажетті құжаттарды тапсырған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде.

Салық салу, Қазақстан Республикасының зейнетақымен қамтамасыз ету, міндетті әлеуметтік сақтандыру және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру заңнамасы бойынша заңсыз салынған айыппұлды қайтару немесе оның мөлшерін азайту, сондай-ақ артық төленген соманы қайтару – салық төлеуші өтініш берген және құжаттарды тапсырған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде.

Электрондық аукциондардың нәтижелері сот шешімімен жойылған жағдайда салық, бюджетке төлем, өсімақы және айыппұл сомасын қайтару – өтініш берілген күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде.

Артық төленген мемлекеттік бажды қайтару – салық өтінішін тапсырған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі:

1. Салықтан, бюджетке төлемнен, өсімақыдан артық төленген соманы есепке алу.
2. Қате төленген соманы тиісті бюджет кодына және (немесе) тиісті мемлекеттік кірістер органына есепке алу.
3. Артық төленген салық, бюджетке төлем және өсімақыны, сондай-ақ қате төленген салық, бюджетке төлем сомасын салық төлеушінің банктік шотына қайтару.
4. Салық салу, Қазақстан Республикасының зейнетақымен қамтамасыз ету, міндетті әлеуметтік сақтандыру және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру заңнамасы бойынша заңсыз салынған айыппұлды оның жойылуы немесе мөлшерінің азаюы нәтижесінде салық төлеушінің банктік шотына қайтару.
5. Электрондық аукциондардың нәтижелері сот шешімімен жойылған жағдайда салық, бюджетке төлем, өсімақы және айыппұл сомасын салық төлеушінің банктік шотына қайтару.
6. Артық төленген мемлекеттік бажды оның төленген жерінен тиісті бюджет кодына сәйкес салық төлеушінің банктік шотына қайтару.
7. Қате төлеу расталмаған жағдайда – мемлекеттік кірістер органымен қате болмағаны туралы жазбаша хабарлау.
8. Мемлекеттік бажды қайтару жүзеге асқаннан кейін – сот шешімінің орындалуы туралы хабарлама салық төлеушіге және (немесе) мемлекеттік мекемеге беріледі.
9. Мемлекеттік қызмет көрсетудің негізді себеппен расталғаны.

Портал арқылы өтініш жолдау кезінде салық төлеушіге мемлекеттік қызмет көрсету сұранысының қабылданғаны туралы мәртебе жіберіледі, онда мемлекеттік қызмет нәтижесін алу күні мен уақыты көрсетіледі.

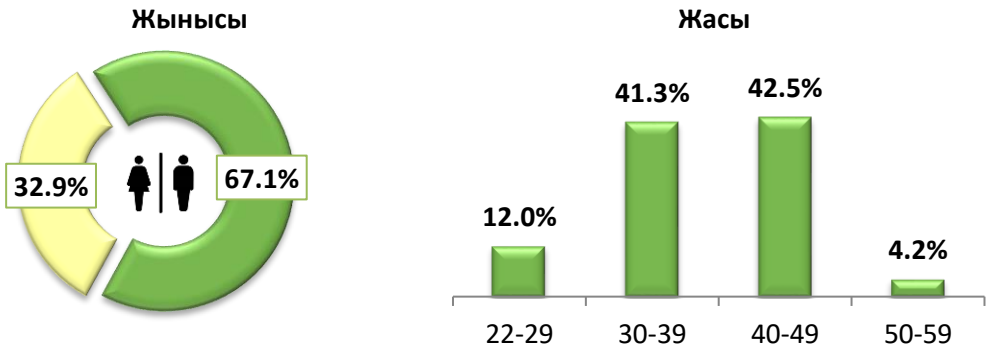
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар, жеке тұлғалар.

Құны: Мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 753 респондент қатысқан, олардың 248-і әйел (32,9%) және 505-і ер адам (67,1%) болды. Жас топтар бойынша: 22–29 жас – 12,0%, 30–39 жас – 41,3%, 40–49 жас – 42,5%, 50–59 жас – 4,2%. Қызмет алушылардың 47,8%-ы заңды тұлғалар, 47,4%-ы жеке тұлғалар, ал 4,8%-ы жеке кәсіпкер мәртебесіндегі жеке тұлғалар. Қызмет алушылардың 97,3%-ы (733 адам) қызметті «Электрондық үкімет» порталы арқылы, ал 2,7%-ы (20 адам) қағаз нысанында «Мемлекеттік корпорация «Азаматтарға арналған үкімет» (ХҚКО) арқылы алған.

115-116-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі қорытындылары

Қызмет көрсетудің формасына қарамастан, азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану орташа көрсеткіші 4,90 баллды құрады, толық қанағаттанғандардың үлесі – 92,9%.

117-диаграмма. Мемлекеттік қызметтің қағаз және электронды нұсқасында көрсетілу сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және пайыздық көрсеткіш бойынша)



79-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қызметті көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы ақпаратты табу мен үшін оңай болды.	4,90	**4,98**	90,0%	97,5%
	Ғимарат ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу мен үшін оңай болды.	5,00		100,0%	
	Маған жүгіну тілін еркін таңдау мүмкіндігі берілді	5,00		100,0%	
	Толтырылуға арналған нысандар, бланкілер және өзге де құжаттар түсінікті болды, екі тілде үлгілері бар еді.	5,00		100,0%	

ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүгедектігі бар адамдар үшін кедергісіз кіру мүмкіндігі қамтамасыз етілген	4,79	**4,84**	78,9%	84,5%
	Мекеменің жұмыс кестесі ыңғайлы, күту аймағы жайлы.	4,90		90,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағдарлануы (құзыреттілігі, жеделдігі, сыпайылығы))	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық туғызған жоқ және көп уақыт алмады	4,75	**4,88**	75,0%	87,5%
	Нәтижелерді беру рәсімі мен үшін қолайлы болды.	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет уақыт қолайлы	4,75	**4,88**	75,0%	87,5%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды.	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем мөлшері қолайлы болды				
	Төлем тәсілі қолайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен алынған нәтижеге қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,93**		**92,8%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,94**		**94,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,90**		**90,0%**

Қызметтің қағаз нұсқасында көрсетілу сапасының орташа баллы 4,93 баллды құрады (қызметке толық қанағаттанғандар – 92,8%). Қызмет алушылар мына критерийлерді жоғары бағалады: «қызметкерлер» (5,00 балл/100,0%), пікірлерде олардың жылдамдығы мен сыпайылығын атап өтті, «нәтиже» (5,00 балл/100,0%) және «ақпарат және коммуникация» (4,98 балл/97,5%). Соңғы жағдайда төрт ішкі критерийдің бірінде 5 баллдан төмен баға берілді – 4,90 балл *«Қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратты, оның ішінде қажетті құжаттар тізімін табу маған оңай болды»*, бұл ақпарат іздеуде қиындыққа тап болған 20 қызмет алушының екеуіне (10,0%) қатысты, олар Шымкент қаласында қызмет алды.

Екі критерий бойынша баға 4,88 балл (87,5% қанағаттану) болды – бұл «рәсім» және «мерзімдер». Бірінші жағдайда 5 респондент *«қажетті құжаттарды жинау процесі қиындық тудырмады және көп уақыт алмады»* деген ішкі критерийді 4 баллға бағалады; қызмет көрсету мерзімдеріне қатысты да 5 респондент үшін олар жеткілікті қолайлы болмаған (баға – 4 балл), сондықтан осы ішкі критерийлер бойынша орташа балл 4,75 баллды құрады. Сонымен қатар, көпшілігі – 95,0% қызмет алушылар қызметтің 1-4 күн ішінде көрсетілгенін атап өтті (қызмет көрсету ережелері бойынша мерзім – 5 жұмыс күні), бұл мерзімдердің созылуына қатысты қиындықтардың жоқ екенін көрсетеді.

Қызмет алушылардың қалған критерийлер арасында ең төмен бағалағаны – «қызметтің қолжетімділігі және қолайлылығы» – 4,84 балл. Бұл баға ХҚКО ғимаратының орналасуы мен инфрақұрылымына (4,79 балл) және мекеменің жұмыс кестесі мен күту аймағының жайлылығына (4,90 балл) байланысты толық қанағаттанбаған респонденттердің болуы салдарынан қалыптасты, бұл Шымкент қаласындағы қызмет алушыларға қатысты.

Осылайша, **«Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясының (ХҚКО)** қызметі 4,94 баллға бағаланды. Ең жоғары балл алынбауының себебі – респонденттердің қызмет көрсету сапасына, әсіресе ХҚКО ғимараттарының жайлылығы мен ыңғайлылығы, күту аймақтары мен халықты қабылдау орталықтарының жұмыс кестесіне толық қанағаттанбауы. Ал **Уәкілетті мемлекеттік органның** қызметі 4,90 баллға бағаланды, бұл кейбір қызмет алушылардың қызмет көрсету мерзімдеріне және қажетті құжаттарды жинау процесіне толық қанағаттанбауымен байланысты.

80-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,98	**4,99**	98,1%	99,1%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,99	**4,78**	98,6%	87,3%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,35		63,3%	

РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,97	**4,98**	97,7%	98,6%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,99		99,5%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,63	**4,63**	79,8%	79,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,87**		**93,0%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,88**		**93,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,87**		**92,5%**

Көптеген қызмет алушылар қызметті электрондық форматта таңдады (733 респондент, таңдаулы жиынтық бойынша) – орташа балл 4,87 балл (толық қанағаттану көрсеткіші – 93,0%). Қағаз түрімен салыстырғанда нәтиже сәл төмен болып шықты, бұл негізінен «қол жетімділік және қолайлылық» критерийін бағалаумен байланысты (4,78 балл), оның ішінде «*онлайн алаңның жұмыс жылдамдығы» (4,35 балл)* және қызмет көрсету мерзімдері (4,63 балл) ескерілген. Порталдың жұмыс жылдамдығына қатысты 10,9% жағдайда респонденттердің бағалары қанағаттанарлықсыз (1-2 балл), ал 4,7% жағдайда – қанағаттанарлық (3 балл) болды.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,99 баллға бағаланды: 1,9% респондент порталдағы қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат жеткілікті түсінікті және қарапайым емес деп есептеп, осы ішкі критерийді 3 және 4 баллмен бағалады.

«Рәсім» критерийі 4,98 баллға бағаланды: кейбір респонденттер (2,3%) электрондық форматқа қарамастан, құжаттарды жинау үшін инстанцияларға жүгінуге тура келгенін атап өтті. Кейбір респонденттер құжаттарды Порталға

жүктеу кезінде қиындықтарға тап болғанын айтты, бұл, мүмкін, онлайн алаңның жұмысының жылдамдығына байланысты, ол қызмет алушылардың ең көп наразылық білдірген мәселесі болды.

Тәжірибе барысында қиындықтар туындағанына қарамастан, «нәтиже» критерийі жоғары бағаланды – 5,00 балл (100,0% қанағаттану). Респонденттердің ешқайсысы қосымша құжат талап етілді немесе қызмет көрсету мерзімін созды деп айтқан жоқ. Құқықтық тұлғалар, жеке кәсіпкерлер немесе жеке тұлғалар арасында сапаны бағалауда айырмашылық анықталған жоқ.

«Электрондық үкімет» порталының қызметі 4,88 баллға бағаланды (толық қанағаттану – 93,3%), бұл негізінен порталдың жұмыс жылдамдығына қызмет алушылардың қанағаттанбауымен байланысты. **Уәкілетті мемлекеттік органның** қызметі 4,87 баллға бағаланды (қанағаттану – 92,5%), бұл қызмет көрсету мерзімдеріне орташа қанағаттанушылықпен байланысты.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысқан респондент қызмет алу мәселелерінің өтінішті беру процесімен емес, оң нәтиже алуымен байланысты екенін атап көрсетті.

Негізгі проблема мынада: төлем жасалғанына қарамастан, «электрондық үкімет» порталында қызмет алушының салық қарызы әлі де көрсетіліп тұрды. Мәселені шешу үшін ол салық инспекторына жүгінген, «қолмен жасау» режимінде қарыз туралы хабарламаны жоюға мүмкіндік алған, алайда белгілі бір уақыт өткен соң жағдай қайталанған – салық төлеушінің кабинетінде («Салық комитеті» порталы) қарыз төленген деп көрсетілсе де, «электрондық үкімет» порталында қарыз сақталған, және уақыт өте келе есепшотты блоктау жағдайы тағы да туындаған.

Сондықтан респонденттің пікірінше, мәселе негізінен қызмет алу процесінде емес, әртүрлі сервистердің интеграциясының жеткіліксіздігінде – атап айтқанда, салық төлеушінің кабинеті мен «электрондық үкімет» порталында.

Жалпы, өтініш беру және құжаттарды тіркеу процесі респондентке ыңғайлы әрі қарапайым болып көрінді.

Қызметтердің жұмысын жақсарту үшін респондент келесі ұсыныстарды берді:

- «Салық комитеті» порталы мен «электрондық үкімет» порталын интеграциялап, қызмет алушының жасаған барлық төлемдері нақты әрі дұрыс көрсетілуін қамтамасыз ету;
- «Төлемдерді автоматты тексеру» функциясының сапасын жақсарту.

Құпия сатып алушы

Құпия сатып алушы ретінде қызмет алушы қарызды дұрыс көрсетпеу және уақытылы төленбеген салыққа айыппұл қосылу мәселесімен бетпе-бет келді: *«cabinet.kgd.gov.kz сайтында қарыз көрсетілмеген, ал egov.kz порталында ЖСН бойынша қарыз тіркелген»*.

Мәселені шешу үшін қызмет алушы Салық комитетінің жеке кабинетінде өтініш берді. Порталда тіркелу және авторизациялау кезінде қиындықтар болмады, процесс ыңғайлы әрі интуитивті түсінікті болды. Құпия сатып алушы порталдан қызмет алу процесі, өтініш жасау үшін қажетті құжаттар тізімі туралы барлық ақпарат екі тілде толық көрсетілгенін атап өтті. Қызмет алушы

құжаттарды, оның ішінде салық төлемі туралы түбіртектерді жүктеу кезінде де қиындыққа тап болмады.

Аймақтық салық комитетінің өкілдері тарапынан жауап тез берілді. Қарызды дұрыс көрсетпеу мәселесі шешілді, алайда артық төленген сома қайтарылмады – қызметкер *«қаражат болашақ салық міндеттемелеріне үш жыл ішінде есепке алынатынын»* түсіндірді.

Негізгі мәселе шешілгенімен, құпия сатып алушы бірнеше мәселелердің әлі де шешілмегенін атап өтті, олар шешуге болатын сипатта: артық төлемді банк картасына қайтару немесе болашақ салық төлемдеріне есепке алу мүмкіндігінің болмауы; дұрыс көрсетілмеген қарыз туралы хабарламалар салдарынан кәсіпкерлік банктік есепшоттардың блокталуы; екі электрондық сервис (egov.kz және cabinet.kgd.gov.kz) арасындағы ақпараттың сәйкес келмеуі.

Қызмет көрсетудің сапасын жақсарту үшін құпия сатып алушы келесі ұсыныстарды жасады:

1. Деректер интеграциясы: egov.kz, cabinet.kgd.gov.kz және Қазынашылық арасында синхронизацияны қамтамасыз ету, қарыздар мен төлемдер дұрыс және бірдей көрсетілуі тиіс.
2. Салық төлеуші үшін таңдау мүмкіндігі: артық төлемді банк шотына қайтару немесе оны болашақ міндеттемелерге есепке алу мүмкіндігін қарастыру.
3. Блоктауларды болдырмау: даулы немесе қате есептелген сомалар кезінде есепшоттар автоматты түрде блокталмауы керек, тек соңғы тексерістен кейін ғана.
4. Төлемдерді автоматты салыстыру: жүйе төлемдерді нақты уақыт режимінде есепке алуы тиіс, инспектордың қолмен араласуынсыз.
5. Ашықтық: жеке кабинетке «Төлемдер тарихы» бөлімін қосу, онда не есепке алынғаны, не артық төленгені және қайтарылуды күтіп тұрғаны көрсетілуі тиіс.

Қорытындылар мен ұсыныстар

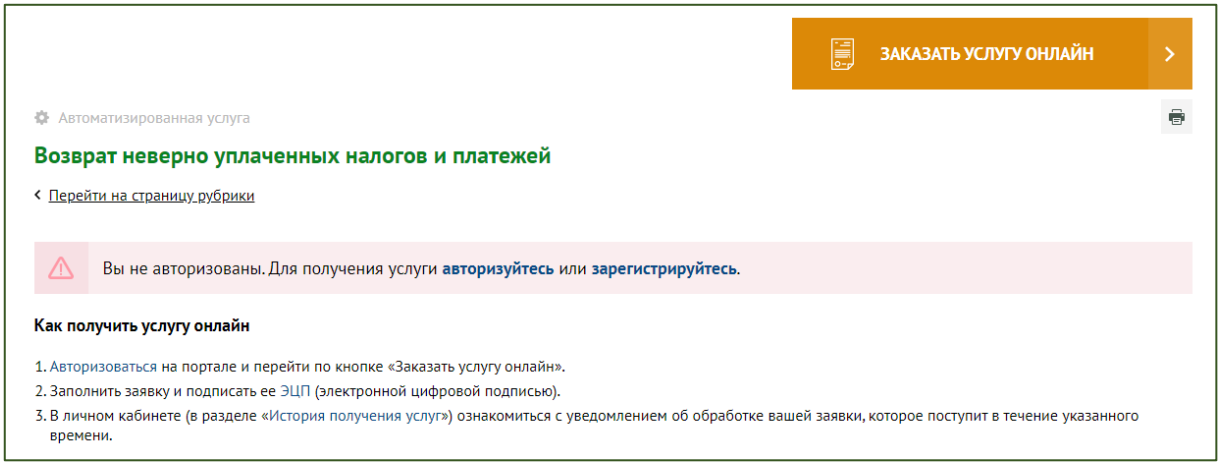
Осылайша, «Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу» қызметінің сапасы қызмет алушылар тарапынан жоғары деңгейде бағаланды, қызметті алу форматына (электронды/қағаз) қарамастан. Қызмет көрсету процесіне қатысты негізгі ескертулер техникалық мәселелермен (онлайн алаңның жұмыс жылдамдығы) және қызмет көрсету мерзімдерімен байланысты. Қағаз форматында қызмет алған кейбір респонденттерді мекеменің (ХҚКО) орналасуының қолайлылығы мен инфрақұрылымның жайлылығы қанағаттандырмаған. Порталдың жұмыс жылдамдығы мен қызмет көрсету мерзімдеріне қатысты сындар, әдетте, салық есептілігі кезеңдерінде қызметке көп мөлшерде өтініш түсуіне байланысты, бұл «электронды үкімет» порталының серверлік инфрақұрылымына жүктеме әкеледі; ал қызмет көрсету мерзімі 5 жұмыс күні деп белгіленгендіктен, бұл заңды тұлғалардың ағымдағы қызметіне әсер етуі мүмкін (әсіресе айыппұлдар мен өсімдер төлемімен байланысты қосымша қызметтерді алған жағдайда). Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды жүзеге асыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыруға арналған ұсыныстар:

<u>«Электрондық үкімет» порталында:</u>

1. Жүктеме артқан жағдайда серверлерді автоматты түрде масштабтау (жаңа серверлерді қосу) жүйесін баптау. Бұл порталдың тұрақты жұмысын қамтамасыз етеді, әсіресе тоқсандық және жылдық салық есептері кезеңінде.
2. Портал инфрақұрылымын деректерді кэштеу және серверлерге жүктемені теңестіру тұрғысынан оңтайландыру. Бұл сұраныстарды бірнеше сервер арасында біркелкі бөлуге мүмкіндік беріп, жеке серверлердің шамадан тыс жүктелуін болдырмайды.
3. «Салықтарды, бюджетке төлемдерді, айыппұлдар мен санкцияларды есептеу және қайтару» қызметінің толық атауы порталда «Қате төленген салықтар мен төлемдерді қайтару» деп көрсетілген. Қолданушылардың дұрыс іздеу жүргізуіне және қызметті түсінуде қиындықтар туындамауы үшін қызмет атауын қызмет көрсету ережелерінде көрсетілгендей порталда да бірдей ұстау ұсынылады.

49-сурет. «Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету бетінен скриншот



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/tax_payment/2fpass329_mf

4. «Қызмет алу нұсқаулығы» атты порталда жүктелетін құжаттағы анықтамалық ақпараттың өзектілігін тексеру. Себебі, осы құжатта қызметтің толық атауы көрсетілген, бұл пайдаланушы құжаттағы ақпаратқа сүйенсе, қызметті іздеуде қиындықтар туғызуы мүмкін.

50-сурет. «Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету бетінен скриншот

2.4 После авторизации Вам необходимо найти нужную Вам государственную услугу одним из двумя способов:

1-ый способ: пройти во вкладку «Бизнесу» далее нажать на вкладку «Налоги», далее выбрать «Оплата и возврат налогов», затем в появившемся списке государственных услуг выбрать «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов»;



2-ой способ: в верхней части экрана в строке «Поиск по порталу» набрать текст «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов»

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/tax_payment/2fpass329_mf

5. Ағылшын тіліндегі интерфейсті қолданған кезде «Қызмет алу нұсқаулығы» құжаты қазақ тілінде жүктеледі. Сол сияқты, ағылшын тіліндегі интерфейс қолданушысы порталда «Мемлекеттік қызмет алу ережелері» бөлімінен ҚР НҚА Эталондық бақылау банкіне өтер кезде де осындай жағдай орын алады. Қызметті немесе сілтемеге өту мүмкіндігін пайдаланушы таңдаған тілде қамтамасыз ету қажет.

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Қызметті электрондық форматта көрсету кезінде деректерді автоматты тексеру жүйесін енгізу мүмкіндігін қарастыру: Міндетті түрде қолмен тексерудің орнына egov.kz порталы мен Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараттық жүйелері арасында автоматты өзара әрекеттесуді баптау қажет. Бұл артық төлемдердің бар-жоғын, реквизиттердің дұрыстығын және басқа да деректерді бірден тексеруге мүмкіндік беріп, қызмет көрсету мерзімін қысқартуға мүмкіндік береді.
2. Мемлекеттік қызмет көрсету ережелерінде қызмет алудың 4 тәсілі көрсетілген, ал «Электрондық үкімет» порталында тек 2 тәсілі көрсетілген. Қызмет алудың тәсілдерінің өзектілігін Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдарында және «Салық төлеушінің кабинеті» қосымшасында аудиттен өткізу қажет. Егер аталған тәсілдер өзекті болмаса, оларды түзетіп, өзгерістерді adilet.zan.kz ресурсына орналастырылған Ережелерге және ҚР НҚА Эталондық бақылау банкіне енгізу қажет.
3. Шымкент қаласындағы Халыққа қызмет көрсету орталықтарының басшылығымен және қоғам белсенділерімен бірлесіп, қоғамдық мониторинг жүргізу: Мониторинг барысында ХҚКО-дағы күту аймақтарының ыңғайлылығы, ғимараттардың орналасуы,

инфрақұрылымның жайлылығы (автокөліктер тұрағының болуы, ғимараттарға кедергісіз қолжетімділік), қажетті ақпараттың (стендтер, брошюралар) бар-жоғы тексеріледі. Сонымен қатар, қызмет алу үшін қажетті құжаттар тізімі мен қызмет алу алгоритмі көрсетілуі тиіс.

3.45. Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген не басқа тауарлардың құрамына кіретін құрылғыларды әкелуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1403024 Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген не басқа тауарлардың құрамына кіретін құрылғыларды әкелуге лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Жасанды интеллект пен цифрлық даму министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасына радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, соның ішінде басқа тауарларға кіретін немесе оларға кірістірілген құрылғыларды импорттау ерекшеліктерінен тыс жағдайларда әкелуге қатысты қорытынды беру және (немесе) олардың импортын лицензиялау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 30 сәуірдегі №168/НҚ бұйрығы. ҚР нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу Реестрінде №20563 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: электрондық (толық автоматтандырылған)

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 8 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген не басқа тауарлардың құрамына кіретін құрылғыларды әкелуге лицензия; Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесінің берілу формасы: электрондық. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі қызмет алушының «жеке кабинетіне» электрондық құжат түрінде жіберіледі, ол электрондық цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) арқылы қызмет көрсетушінің уәкілетті тұлғасы тарапынан қол қойылады.

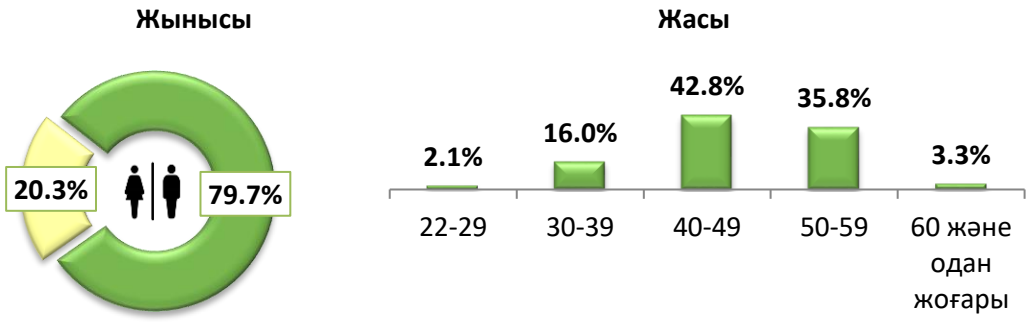
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Құны: 10 АЕК. Төлем сомасы: талап етілген төлем сомасының 10%-інен аспауы тиіс (1000 теңгеге дейінгі сомалар үшін рұқсат етілген артық төлем – 100 теңге).

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 187 қызмет алушы қатысты. Олардың 79,7%-ерлер, 20,3%-әйелдер. Респонденттердің айтарлықтай бөлігі 40–49 жас аралығындағы адамдар (42,8%) және 50–59 жас аралығындағы адамдар (35,8%) құрады.

118-119-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық респонденттер қызметті заңды тұлға мәртебесінде алған. Қызмет алушылардың көпшілігі Қазақстан Республикасының азаматтары (91,4%), 1,6% - тұрақты тұруға рұқсаты бар тұлғалар, қалғандары шетел азаматтары болды. Қызметті алу үшін респонденттер «Электрондық лицензиялау» порталына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижесі

«Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген не басқа тауарлардың құрамына кіретін құрылғыларды әкелуге лицензия беру» қызметінің сапасын респонденттер сауалнамада көрсетілген критерийлер бойынша 4,66 баллмен бағалады. Осы қызметпен толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 77,1%.

81-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,96	**4,98**	95,7%	97,9%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,89	**4,85**	93,6%	92,7%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,67		84,5%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер	4,40	**4,45**	52,9%	59,9%

	мен кабинеттерге баруды қажет етпеді				
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,49		66,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,59	**4,59**	63,1%	63,1%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды	4,68	**4,84**	80,2%	90,1%
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	3,57	**3,71**	0,0%	21,5%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	3,86		42,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,82	**4,82**	92,0%	92,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,66**		**77,1%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,60**		**75,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,75**		**81,4%**

Жауапкершілік аймақтары бойынша критерийлерді тарату негізінде, **уәкілетті мемлекеттік органның** қызметі 4,98 баллға бағаланды, ал осы қызметті көрсету бойынша оның жұмысымен толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 97,8% болды.

«Электронды лицензиялау» порталының жұмысы 4,85 баллға бағаланды, толық қанағаттану көрсеткіші 84,7% құрады.

Жоғары бағалар 8 критерийдің 5-не берілді: кері байланыс (5,0 балл, толық қанағаттану – 100%), ақпарат және коммуникация (4,98 балл, 97,9%), қолжетімділік және қолайлылық (4,85 балл, 92,7%), шығындар (4,84 балл, 90,1%), нәтиже (4,82 балл, 92,0%).

Қызмет көрсету мерзімі 4,59 баллға бағаланды (толық қанағаттану көрсеткіші – 63,1%). Сауалнамаға қатысқан респонденттердің шамамен 3% қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанбағанын білдірді. Пікірлерінде олар қазіргі шарттарды қайта қарауды сұрады: *«Қызметті алу процесін қалайда жеделдетуге болмай ма? Рұқсаттан кейін лицензияны қосу керек, бірдей құжаттарды бірнеше рет жүктейміз. Егер олар сіздің дерекқорыңызда болса, көшірмелер не үшін керек?», «Неліктен 10 күн ішінде жауап беру деп ойлап тапқан? Құжаттар дайын болса, процессті жеделдетуге болады», «Мерзімді 3–4 жұмыс күніне қысқартуды сұраймын, тексеру кезінде құжаттарды*

толықтыруға мүмкіндік берілсін. Мерзімді қысқарту қажеттілігі лицензия алынғанға дейін тауар ақылы қоймада сақталатынына байланысты, егер уақытында лицензия алынбаса, біз шығынға ұшырайміз».

Қызмет көрсету рәсімі орташа 4,45 баллға бағаланды. Респонденттер порталға құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтарға тап болғанын атап өтті, сәйкесінше кіші өлшемі 4,49 балл алды. *Олар «elicense.kz жұмысын жеделдету» және «порталда техникалық жұмыстарды күндіз емес, адамдар қызмет алатын уақыттан тыс түнде жүргізу»* қажеттігін көрсетті. Қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау кезеңінде де қиындықтар туындаған. «Құжаттарды мекемелер мен кабинеттерге бармай-ақ жинау» кіші өлшшемі 4,40 баллға бағаланды. Пікірлерде респонденттер құжаттарды жинау рәсімін жеңілдетуді, бүкіл рәсімді автоматтандыруды ұсынды: *«Барлық қажетті құжаттарды электронды түрде алуға мүмкіндік жасау», «Көшірмелерді қолдануды тыйу, егер құжат бар болса, неге көшірме керек?», «100% электрондық құжат айналымы, ХҚКО-ға қағазбен жүрудің қажеті жоқ», «Нотариалды жұмыс, соның ішінде нотариалды өтініштер, сенімхаттарды жасау, көшірмелерді куәландыруды автоматтандыру», «Егер жасанды интеллект туралы айтсаңыз, оны неге енгізбеске? Соңында бәрі өзіңізге келіп түседі, көшіріп, сканерлеп, порталға жүктейсіз. Ал 25 мыңға не үшін төлеу керек?»*

Сауалнамада ұсынылған барлық критерийлердің ішінде ең төмен баға виртуалды көмекшінің жұмысына берілді – 3,71 балл. Виртуалды көмекшінің қызметіне толық қанағаттанған респонденттердің үлесі тек 21,5% құрады. Респонденттер сұрауға берілген жауаптардың толық болмауына қанағаттанбады (3,57 балл), ешбір қатысушы максималды баға қоймаған. Қызмет алушылар сұрауларға жауап беру жылдамдығын да төмен бағалады (3,86 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 42,9%).

Қызмет алу барысында респонденттердің басым көпшілігі (97,9%) қосымша шығындарға ұшырады, оның ішінде үштен бір бөлігі үшін шығын көлемі айтарлықтай болып, күткен сомадан жоғары болды. Ең жиі кездесетін шығын түрлері – көлік шығындары (92,9%), нотариус/заңгер қызметтері (90,2%), қосымша ақылы анықтамаларды рәсімдеу (86,3%) және ксерокөшірмелер (72,1%). «Басқа» деп көрсетілген жауаптарда респонденттер сыртқы заң фирмаларының қызметтерін пайдалану, рұқсат күтіп тұрған кезде тауарды қоймада сақтау, сондай-ақ байланыс қызметтері үшін шығын тартқанын атап өтті.

Сауалнама нәтижесіне сәйкес, респонденттердің жартысынан көбі қызмет алу барысында бюрократияға тап болған: 58,8% қатысушылар қажетті құжаттар пакетін жинау үшін бірнеше мекемеге жүгінуге мәжбүр болғанын, 17,1% жасанды түрде мерзімдердің ұзартылғанын, ал 10,5% қызмет алушылар бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттарды сұрағанын атап өтті *(«қызмет өте бюрократияланған: барлық құжаттар пакетін тапсырдық, сәйкестік декларациясын қостық, бірақ ЦДИАӨМ қосымша келісімшартты талап етті, тіпті біз сенімхатты қостық»).* Құжаттар пакетін жинау үшін әртүрлі мекемелерге бару қажеттілігіне қанағаттанбаушылықты Алматы, Батыс Қазақстан облыстарының (әрқайсысы 100,0%), Астана қаласы (72,3%) мен Алматы қаласы (58,6%), Қостанай облысының (57,1%) қызмет алушылары білдірді. Қызмет көрсету мерзімінің жасанды түрде ұзартылатынын Астана қаласының (27,7%) және Алматы қаласының (17,1%) респонденттері атап өтті. Павлодар және Қарағанды облыстарының (әрқайсысы 100,0%) респонденттері бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттарды қызмет көрсетуші сұрағанын көрсетті.

Осы айтылған проблемалардан бөлек, респонденттер шетелдік компаниялар үшін туындайтын қиындықтарды да атап өтті: олардың пікірінше, қосымша ақы төлей отырып, шетелдік компанияларға заңгерлер мен аудармашылар қызметін қамтамасыз ету қажет.

Қызмет көрсету сапасын егжей-тегжейлі талдау үшін тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдік сұхбатқа қатысқан қатысушы қызмет алу процесінде бірқатар қиындықтарға тап болғанын атап өтті. Негізгі проблема – өтініш берілгеннен кейін қосымша құжаттарды талап ету болды. Көбінесе бастапқы тізімде көрсетілмеген келісімшарттар, сенімхаттар немесе анықтамалар сұралатын. Бұл қызмет көрсетуден бас тартуға және өтінішті қайта тапсыруға мәжбүр етті, соның нәтижесінде мерзімдер айтарлықтай ұзарды *(«лицензия рәсімдеу кезінде тауар келді, барлық құжаттарды тапсырдым, бірақ қосымша келісімшарттар мен сенімхатты растауды талап етті. Бас тарту келді, өтінішті қайта тапсыруға тура келді»).*

Өтініштердің қаралу мерзімі созылып кеткендей қабылданады: «Күту мерзімі 8 күн, және осы мерзімнен бұрын жауап бермейді, кейін өтінішті қабылдамайды, сондықтан қайта тапсыруға тура келеді. Қосымша құжаттарды енгізуге мүмкіндік беретіндей ету қажет, өтінішті кері қайтармай». Көбінесе қызмет алушылар бас тарту себебін нақтылау үшін өздері қоңырау шалып, мәліметтерді анықтауға мәжбүр болған.

Құжаттарды жинау үлкен қиындықтар туғызады: қызмет алушылар әрдайым қандай пакет қажет екенін түсіне бермейді, себебі тізім жеткілікті нақты түрде көрсетілмеген. Бұл қосымша шығындар мен тауар құнының кейіннен қымбаттау қаупін арттырады *(«бас тарту болған жағдайда, өтініш қайта беріледі, ал тауар қоймада тұр және біз оның тоқтауына ақы төлейміз, соның салдарынан тауар құны өседі»).*

Бөлек атап өтілген мәселе – өтініш берілетін порталдың тұрақсыз және ыңғайсыз жұмыс істеуі *(«техникалық ақаулар туындайды», «берілген өтінішті кері қайтармай толықтыру мүмкін емес»).*

Жалпы, қызмет көрсетуге тартылған қызметкерлер саны респонденттердің пікірінше жеткіліксіз, бұл қаралу мерзіміне де теріс әсер етеді *(«қаралу мерзімін қысқарту үшін штатты көбейту қажет»).*

Туындайтын проблемалардың негізгі себебі ретінде мемлекеттік органдардағы бюрократия және талаптардың жеткілікті мөлшерде ашық болмауы аталды.

Сұхбат қатысушысының ұсыныстары ретінде келесі мәселелерді атап өтті:

- «Өтініштерді қарау мерзімін үш жұмыс күніне қысқарту»;
- «Өтінішті кері қайтармай толықтыру мүмкіндігін қамтамасыз ету»;
- «Қабылданбау себептерін және жетіспейтін құжаттар тізімін нақты түсіндіру»;
- «Өтініштерді өңдейтін қызметкерлер санын көбейту».

Фокус-топ

Фокус-топ қатысушылары қызмет көрсету сапасын 5 баллдық шкала бойынша 4 баллға бағалады. Көбісі *«құжаттарды электронды түрде тапсыру түрі арқылы процедура қолжетімді»* деген пікірге келді. Алайда негізгі

қиындықтар порталға құжаттарды жүктеу кезеңінде емес, олардың дайындалу процесінде туындайды.

Негізгі проблема – өтініш беру үшін дайындалуы қажет үлкен құжаттар пакеті («жинау керек құжаттар өте көп: салық органында тіркеу туралы куәліктер, лицензиялар, әкелінетін техникалық құралдар туралы мәліметтер, әртүрлі қорытындылар, келісімшарттар», «құжаттар шетел тілінде болса, оларды аударып нотариалды куәландыру керек, бұл әсіресе қиын», «өтінішті беруге емес, құжаттар пакетін дайындауға көп уақыт пен ақша жұмсадық»). Респонденттер «портал тек соңғы қадамды жеңілдетеді. Барлық қалғанын бұрынғыдай, қағазбастылықпен жасаймыз» деп есептейді.

Бөлек міндетті сараптама талқыланды, себебі лицензия онысыз берілмейді. Барлық қатысушылар бұл кезең нақты кедергіге айналатынын атап өтті: процедура бірнеше аптаға созылады және қосымша шығындарды талап етеді *(«сараптамасыз лицензия берілмейді, ал ол бірнеше апта алады. Тауар қоймада қалса, сақтау үшін ақы төлеуге тура келеді»).*

Көбіне жабдықтың ұлттық жиіліктік стандарттарға сәйкес еместігіне байланысты да проблемалар туындайды. Еуропада ұзақ уақыт бойы қолдануға рұқсат етілген заманауи құрылғылар Қазақстанда бөлек негіздемені қажет етеді *(«Еуропада бұрыннан рұқсат етілген нәрсені бізде қайта дәлелдеуге тура келеді. Бұл бас тартуларға немесе қосымша құжаттарды сұрауға әкеледі»).*

Бюрократиялық кедергілер де талқыланған тақырыптардың бірі болды. Қатысушылар «құжаттардың көшірмелерін жасау қажеттілігі, ал оларды электрондық форматқа аударып автоматты түрде тіркеуге болар еді», «артық көшірмелер тым көп, порталға тіркеу қиын, базадан жүктеу ыңғайлы болар еді» деп шағымданды.

Қаржылық шығындар да қатысушылар тарапынан айтарлықтай деп аталды. Формалды түрде қызмет тегін болса да, іс жүзінде шығындарға нотариус қызметтері, аудармалар, сертификаттау және сараптама кіреді. Шағын бизнес өкілі атап өтті: *«Тегін қызмет барлық қосымша шығындарды есептесек өте қымбатқа түседі. Үлкен компания үшін бұл қабылдауға болады, ал шағын бизнес үшін – ауыр жүк».*

Қызмет көрсету мерзімдері де қанағаттанбаушылық туғызды. Формалды түрде ереже 8 жұмыс күнін қарастырады, бірақ бас тартулар мен құжаттардың қайтарылуына байланысты күту жиі ұзынады *(«құжаттар дұрыс болса, неліктен күту керек? Үш-төрт күнде жасауға болар еді», «Астанада маған шамамен бір айға созылды. Бас тарту келді. Алдын ала көрсетілмеген құжаттарды қосып, өтінішті қайта тапсыруға тура келді. Бұл елеулі шығындар: тауар қоймада тұрды, сақтау үшін бөлек ақы төледік»*).

Ақпараттық қолдау тағы бір әлсіз тұс болды. Барлық қатысушылар «электронды лицензиялау» порталы арқылы жұмыс істеді, бірақ көбісі виртуалды ассистенттің жауаптары тым жалпы деп шағымданды. Бір қатысушы атап өтті: «виртуалды ассистент жалпы фразалармен жауап береді, ал бізге қадам-қадам бойынша нұсқау керек еді: 1-қадам, 2-қадам, 3-қадам». Сондай-ақ респонденттер порталдың жұмыс жылдамдығына қанағаттанбады *(«жұмыс баяу», «файлдарды жүктеуде қиындықтар»).*

Жемқорлық қаупіне қатысты респонденттер өздері тікелей кездеспегенін, бірақ процесті жеке байланыстар арқылы жеделдетуге болатынын айтты. Бір қатысушының айтуынша: *«ресми түрде бәрі ашық, бірақ бәрі таныстар арқылы жылдам жасауға болатынын түсінеді».*

Фокус-топ барысында қатысушылар қызметті жақсарту бойынша нақты шараларды ұсынды: құжаттар тізімін қысқарту және қайталануларды жою,

құжаттарды тіркеуді автоматтандыру, құжаттарды электронды форматқа аудару, сондай-ақ виртуалды көмекшінің білім базасын кеңейту.

Осылайша, фокус-топ қатысушылары құжаттарды электронды түрде тапсыру форматы маңызды артықшылық болып саналатынына келісті, бірақ қызмет өзі әлі де күрделі және қымбат екені белгілі болды. Негізгі проблемалар құжаттарды дайындау, сараптамадан өту, жабдықтың ұлттық стандарттарға сәйкессіздігі, қосымша рәсімдердің жоғары құнымен байланысты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет көрсету сапасының орташа бағасы жеткілікті жоғары болып отыр, алайда респонденттердің елеулі бөлігі қызмет алу мерзіміне, жиі бас тартуларға, қосымша құжаттарды алу үшін әртүрлі мекемелерге бару қажеттілігіне (бастапқы тізімде жоқ құжаттар) және жоғары қосымша шығындарға қанағаттанбаушылық білдірді. Сауалнамаға қатысушылар бұл қызметті «бір терезе» принципі бойынша алуды жөн көретінін атап өтті. Сонымен қатар, «Электронды лицензиялау» порталының жұмысына да шағымдар тіркелді: пайдаланушылар жүйенің төмен жылдамдығына, виртуалды көмекшінің баяу әрекет етуіне және беретін жауаптарының жеткілікті ақпараттық болмауына назар аударды.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:

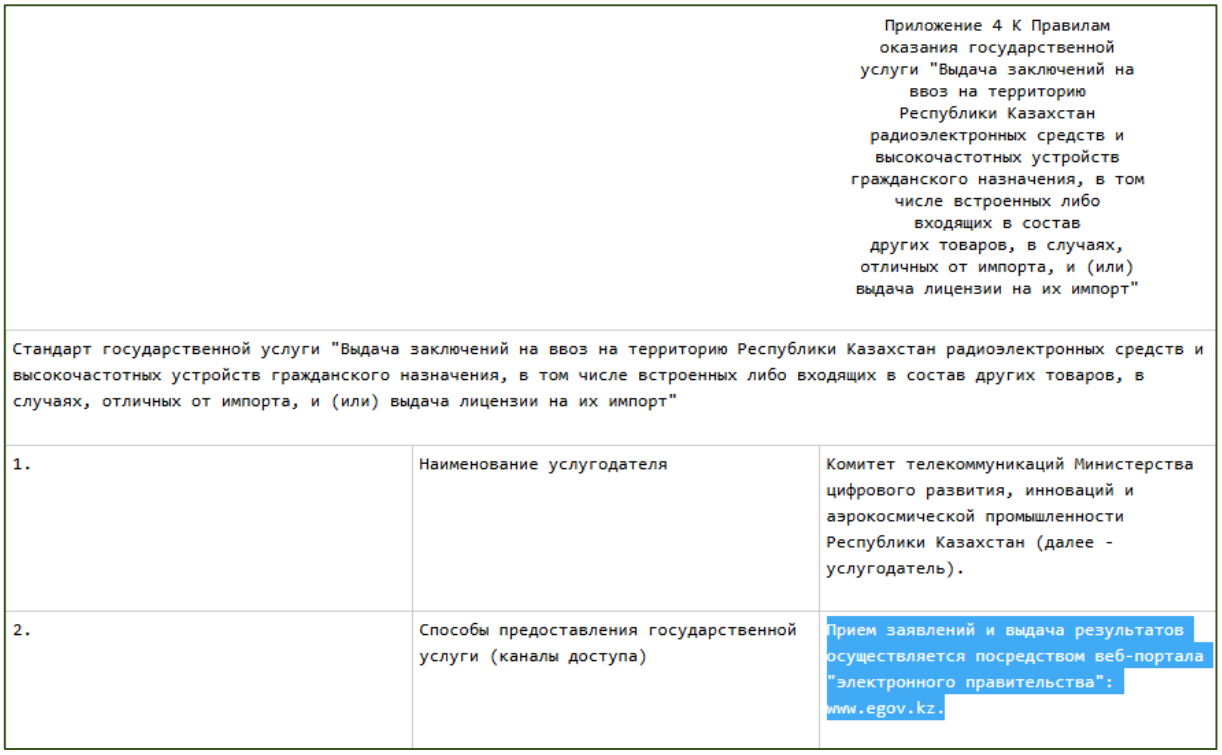
<u>«Электронды лицензиялау» порталына:</u>

1. Порталда техникалық жұмыстар жүргізілетін кестені жариялау.
2. «Виртуалды көмекшінің» кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: серверлік инфрақұрылым мен ассистент кодын тұрақты түрде аудиттен өткізу және оңтайландыру арқылы «тұрып қалу», «тоқтаулар» мен ақауларды азайту.
3. «Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту: жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызмет алу жөніндегі толық нұсқаулықтар және таралған мәселелерді шешу жолдарын қамтитын база үнемі жаңартылып, толықтырылуы қажет.
4. Ассистентке қызметтің мәртебесі, заңнамалық өзгерістер және басқа да өзекті ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз ету.
5. Әрбір қолданушымен өзара әрекеттесуден кейін кері байланыс жинау үшін ыңғайлы механизмдерді енгізу, проблемаларды жедел анықтап, жою.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Мемлекеттік қызмет көрсету ережелеріне түзетулер енгізу. Ережелерде өтініш қабылдау және нәтиже беру «электронды үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылатыны көрсетілген, бірақ қызмет тек «электронды лицензиялау» порталы арқылы ғана алынатынын нақты көрсету қажет.

51-сурет. «Әділет» сайтында қызмет көрсету ережелерінің скриншоты.



Приложение 4 К Правилам оказания государственной услуги "Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт"

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

1.	Наименование услугодателя	Комитет телекоммуникаций Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее - услугодатель).
2.	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Прием заявлений и выдача результатов осуществляется посредством веб-портала "электронного правительства": www.egov.kz.

Дереккөз: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020563#z3

2. «Электронды лицензиялау» порталында және қызмет көрсету ережелерінде қажетті құжаттар тізіміне қатысты ақпаратты аудиттен өткізу, себебі респонденттер тізімде жоқ құжаттарды қосудың қажеттілігін атап өткен.
3. Павлодар және Қарағанды облыстарында қажетті құжаттардың қызмет көрсету ережесіне сәйкестігін аудиттен өткізу.
4. Астана және Алматы қалаларында қызмет көрсету мерзімінің белгіленген ережеге сәйкестігін аудиттеу.
5. Қызмет алушының тапсыратын құжаттар пакетін тексеру мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Қызмет көрсету мерзімдерінің нақты ережесін әзірлеу және оны барлық қызмет алушыларға ақпараттық қолжетімді ету, пайдаланушыларға әр кезеңде (құжаттарды тексеру, келісім кезеңдері, лицензия алу мерзімдері және т.б.) нақты мерзімді (күн саны түрінде) көруге мүмкіндік беру.
6. Қызмет алу үшін барлық қажетті құжаттарды «бір терезе» принципі бойынша алу мүмкіндігін қарастыру, сондай-ақ онлайн форматта қызмет көрсету кезінде құжаттарды автоматты түрде тіркеуді қамтамасыз ету.

3.46. Цифрлық майнинг қызметін жүргізу бойынша лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1404007 «Цифрлық майнинг қызметін жүргізу бойынша лицензия беру».

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Цифрлық майнинг қызметін лицензиялаудың Ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 28 сәуірдегі №169/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 4 мамырда №32431 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы www.egov.kz,«Электрондық лицензиялау» веб-порталы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: Лицензия берілген жағдайда – 15 (он бес) жұмыс күні; Лицензияны қайта рәсімдеу кезінде – 2 (екі) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруға лицензия, лицензияны қайта рәсімдеу немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап.

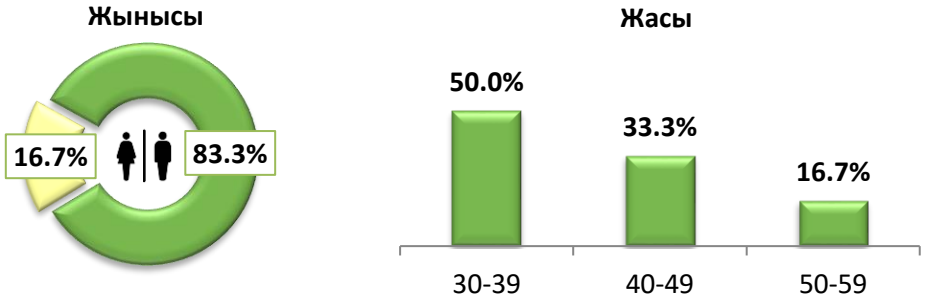
Құны: Мемлекеттік қызмет ақылы түрде көрсетіледі, лицензиялық төлем төмендегідей алынады:

- I түрдегі лицензияны беру үшін – меншік құқығында немесе басқа заңды негізде цифрлық майнинг деректерін өңдеу орталығына ие цифрлық майнердің цифрлық майнинг қызметін жүзеге асыруы – 2000 айлық есептік көрсеткіш (АЕК);
- II түрдегі лицензияны беру үшін – меншік құқығында немесе басқа заңды негізде деректерді өңдеу орталығына ие емес және цифрлық майнингті өзіне тиесілі аппараттық-программалық кешенді пайдаланып деректерді өңдеу орталығында жүзеге асыратын цифрлық майнердің қызметі – 5 АЕК;
- Лицензияны қайта рәсімдеу үшін – лицензия беру ставкасының 10%-ы.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 6 респондент қатысты, олардың 1-еуі әйел (16,7%) және 5-еуі еркек (83,3%). Жас категориялары бойынша: 30–39 жас (50,0%), 40–49 жас (33,3%), 50–59 жас (16,7%). Барлық қызмет алушылар – Қазақстан Республикасының заңды тұлғалары. Барлық респонденттер қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы электрондық форматта алды, яғни elicense.kz сайтына тікелей кіріп, электрондық цифрлық қолтаңбаны (ЭЦҚ) пайдаланып авторизация жасады (100,0%).

120-121-диаграмма.Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері:

Қызмет көрсету сапасы респонденттер тарапынан жоғары бағаланды, орташа балл – 4,85, толық қанағаттану көрсеткіші – 85,7%.

82-кесте. Үлгіларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,67		66,7%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,67		66,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	5,00	**4,92**	100,0%	91,7%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,83		83,3%	

МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды	4,50	**4,67**	66,7%	75,0%
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды	4,83		83,3%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,85**		**85,7%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,85**		**85,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**83,3%**

Екі критерий – «ақпарат және коммуникация» мен «виртуалды көмекші» ең жоғары баға алды (әрқайсысы 5,00 балл). «Рәсім» критерийі 4,92 баллға бағаланды – бір респондент құжаттарды Порталға жүктеу кезінде қиындыққа тап болғанын атап өтті.

Қызмет көрсету мерзімі 4,83 баллға бағаланды, респонденттер кейде уақыттың жасанды түрде созылғанын атап өтті және өтінішті қарау уақытын қысқартуды ұсынды.

Ортадан жоғары бағаланған екі критерий – «қолжетімділік және қолайлылық» және «шығындар» (әрқайсысы 4,67 балл). Бірінші жағдайда қызмет алушылар «электрондық лицензиялау» порталына тіркелу, ақпаратты іздеу/навигация жасау кезінде қиындықтарға тап болды, сондай-ақ порталдың жұмыс жылдамдығы оларды қанағаттандырмады – барлық кіші өлшемдер 4,67 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 66,7%). Екінші жағдайда, қызметтің бағасы (4,50 балл) қолжетімді төлем әдістерінің ыңғайлылығына (4,83 балл) қарағанда көбірек наразылық тудырды; сондай-ақ екі респондент қосымша шығындар туралы хабарлады – оларға қосымша ақылы анықтамалар алу және транспорт шығындарын төлеу қажет болды, бірақ бұл шығын сомасы оларды қанағаттандырды және қиындық туғызбады.

Көптеген қызмет алушылар алынған нәтижеге қанағаттанды, бұл критерий 4,83 баллға бағаланды.

«Электрондық лицензиялау» порталының қызметі 4,85 баллға бағаланды, ең алдымен қызмет алушылар ресурстың жұмыс жылдамдығы мен тіркелу процесіне қанағаттанбады. Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі сәл төмен – 4,79 балл, бұл қызмет көрсету мерзімі мен бағасына қанағаттанушылықтың аздығымен байланысты.

Құпия сатып алушы

Жасырын сатып алу нәтижелері «Цифрлық майнинг қызметін жүргізу бойынша лицензия беру» қызметінің орташа сапасын көрсетеді, өйткені қызмет алуды қиындататын бірнеше жағдайлар анықталды.

Жасырын сатып алушы оң бағалаған жақтар: қызмет көрсету мерзімі мен лицензия алу құнының қолайлы болуы, әсіресе II түрдегі лицензияны беру және лицензияны қайта рәсімдеу кезінде; лицензиялық төлемді төлеу тәсілінің ыңғайлылығы; 1414 байланыс орталығы операторларының жоғары сапалы қызметі – консультация алу кезінде «сатып алушы» қызмет алу тәртібі, қажет құжаттар тізімі және төлемдер туралы нақты, ақпараттық жауап алды.

Теріс факторлар ретінде келесі мәселелер аталды:

- «Электрондық лицензиялау» порталында бөлек тіркелудің қажеттілігі, бұл қадамсыз ЭЦҚ арқылы авторизация жасау мүмкін емес;
- Қызмет паспорты ақпаратқа бай емес – қызмет алушыға қажет құжаттар тізімі көрсетілмеген;
- Барлық ақпарат пен өтініш нұсқалары «Қызмет көрсету ережелері» сілтемесі арқылы қолжетімді, бірақ өтініш формасын жүктеу мүмкін емес, оны мәтіндік редакторға көшіру және қою қажет: *«дұрыс толтырылмаған жағдайда қызмет көрсетуші құжаттарды қайта өңдеуге қайтара алады, бұл нәтиже алу уақытын ұзартады»;*
- Ережелерде өтініштерді қалай толтыру керегі туралы ақпарат жоқ: жазбаша түрде немесе мәтіндік редакторда (электрондық формат);
- Құжаттарды жүйеге жүктеу кезінде ақау орын алып, барлық файлдарды қайта жүктеуге тура келді.

Осылайша, анықталған мәселелер қызмет туралы ақпарат алу қиындығын және «Электрондық лицензиялау» порталының дұрыс жұмыс істемеуін көрсетеді.

Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі ұсыныстар берілді:

- Қызмет паспортына қажетті құжаттар тізімін қосу және олардың Word Office форматында (doc, docx, txt) жүктеу мүмкіндігін қамтамасыз ету;
- Жүйеде ақау туындаған жағдайда құжаттарды жүктеуді жалғастыру мүмкіндігін қарастыру;
- «Электрондық лицензиялау» порталында ЭЦҚ арқылы қосымша тіркелусіз бірыңғай авторизация форматын енгізу.

Қорытындылар мен ұсыныстар

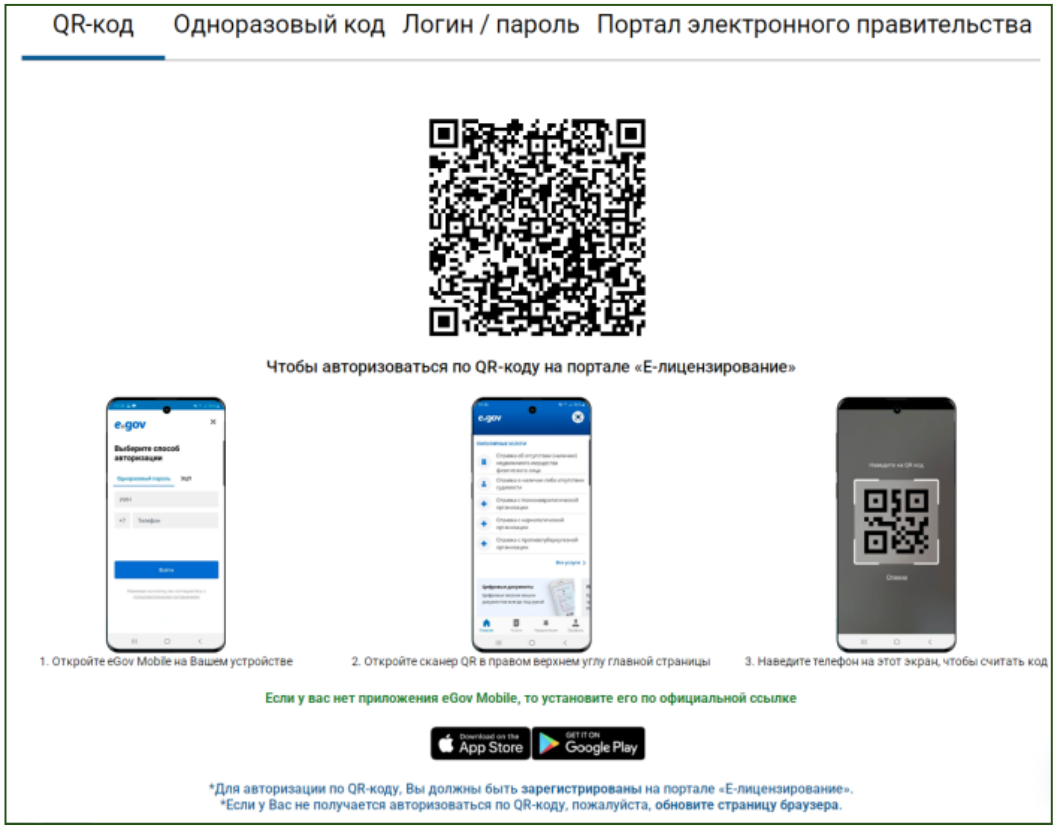
Осылайша, «Цифрлық майнинг қызметін жүргізу бойынша лицензия беру» қызметінің сапасы жеткілікті жоғары деп бағаланады, қызметті алу барысында қиындықтар жеке жағдайларда ғана байқалған. Негізгі әсер қызмет көрсету мерзімі, құны және «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет алу процесіне қанағаттанбаушылық сияқты критерийлерге байланысты болды. Қызмет көрсету сапасын оңтайландыру және жақсарту үшін келесі ұсыныстарды іске асыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Порталда тіркелу процесін жеңілдету және оңтайландыру мақсатында **бірыңғай кіру нүктесінің (Single Sign-On)** механизмін әзірлеп енгізу қажет. Қазіргі таңда портал QR-код арқылы egov.kz және egovMobile арқылы авторизациялауды қарастырады, бірақ егер қызмет алушы порталға тіркелмеген болса, ол порталға авторизациялай алмайды және оған elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өту қажет.

52-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінен скриншот.



Дереккөз:https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222023.%D0%9C%D0%A6%D0%A0%D0%98%D0%90%D0%9F.%D0%9B1%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222023.%D0%9C%D0%A6%D0%A0%D0%98%D0%90%D0%9F.%D0%9B1%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.2%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-L23_MCRIAP1-V1%22%2C%22SingleSubActivityMode%22%3A%22True%22%7D

2. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында портал жұмысының келесі бағыттар бойынша оңтайландырылуын қарастыру:
   - **Файл өлшемін оңтайландыру:** Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде өлшемін оңтайландыруды енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетуге мүмкіндік береді.
   - **Файлдың максималды өлшемін арттыру:** Жүктелетін файлдардың рұқсат етілген максималды өлшемін қайта қарау және қажет болған жағдайда арттыру, әсіресе көлемді құжаттар үшін (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері).

- **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** Қосылыс үзіліп қалған жағдайда жүктеуді қайта жалғастыру функциясын енгізу, осылайша пайдаланушы процесті басынан бастап қайта орындамауы үшін.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру, соның ішінде қызметті жедел форматта ақылы түрде алу жолдарын енгізу арқылы.
2. Кіші түрлерді қосу бөлігінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне өзгерістер енгізу.
3. «Е-лицензиялау» порталында қызметті кіші түрлерге бөлу бөлігінде техникалық жүзеге асыру.

3.47. Қауіпті өндіріс объектісінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2401002 Қауіпті өндіріс объектісінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу.

Жауапты орган: ҚР Төтенше жағдайлар министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу» мемлекеттік қызмет көрсету ережелерін бекіту туралы. Қазақстан Республикасының Өнеркәсіп және инфрақұрылымды дамыту министрінің міндетін атқарушысының 2020 жылғы 6 сәуірдегі №187 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу реестрінде №20338 тіркелген (Ескерту. Қосымша 1 Қазақстан Республикасының Төтенше жағдайлар министрінің міндетін атқарушысының 2025 жылғы 15 сәуірдегі №137 бұйрығымен өзгертілген; күшіне енгізілуі оның алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап алпыс күнтізбелік күн өткен соң жүзеге асады).

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу немесе негізделген бас тарту.

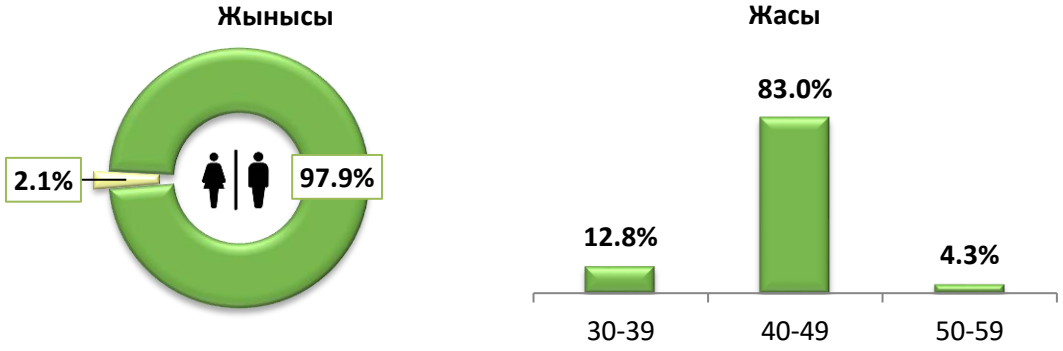
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 47 қызмет алушы қатысты (оның ішінде 97,9% ерлер және 2,1% әйелдер), жас ерекшеліктері бойынша: 30-39 жас – 12,8%, 40-49 жас – 83,0%, 50-59 жас – 4,3%.

122-123-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының заңды тұлғалары болды. Сауалнамаға қатысқандардың басым бөлігі (89,4%) қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алған, ал 10,6% – ХҚКО-ның өзіндік қызмет көрсету аймағында. 91,5% ЭЦҚ арқылы жүйеге кірсе, 8,5% жеке логин мен парольді пайдаланды.

Зерттеудің негізгі қорытындысы

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына қанағаттану жалпы көрсеткіші 4,92 баллды құрады, ал толық қанағаттанғандардың үлесі – 92,2%.

83-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,96	**4,98**	95,7%	97,9%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	5,00	**4,89**	100,0%	90,1%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,85		85,1%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,83		85,1%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,91	**4,88**	91,5%	88,3%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,85		85,1%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,91	**4,91**	91,5%	91,5%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				

КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,94	**4,94**	93,5%	93,5%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,92**		**92,2%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,91**		**91,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,92**		**92,2%**

Барлық қарастырылған критерийлер бойынша жоғары бағалар алынған. Респонденттер қызметтің ақпараттық құрамын ең жоғары бағалады – 4,98 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі 97,9% болды. Қызмет нәтижесі мен оның көрсетілу мерзімі тиісінше 4,94 және 4,91 баллға бағаланды (осы критерийлер бойынша толық қанағаттанғандардың үлесі 93,5% және 91,5%). Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы 4,89 баллға, қызмет алу процедурасы 4,88 баллға бағаланды (қанағаттану көрсеткіштері 90,1% және 88,3%).

«Шығындар», «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлері сауалнамаға қатысушылар тарапынан бағаланған жоқ, өйткені қызмет тегін көрсетіледі және қызмет көрсету сапасына қатысты шағымдар түспеген.

Әдістемеге сәйкес, подкритерийлер жауапкершілік аймақтарына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бөлінген. **Уәкілетті мемлекеттік орган мен «Электрондық лицензиялау» порталының қызметі шамамен бірдей бағаланған – тиісінше 4,92 және 4,91 балл (толық қанағаттанғандардың үлесі 92,2% және 91,8%).**

Зерттеу барысында осы қызметтің сапасын терең талдау үшін бір қызмет алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Сұхбатқа қатысушы биыл «Қауіпті өндіріс объектісінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу» мемлекеттік қызметін «Электрондық лицензиялау» порталында алған. Ол осы онлайн-платформа туралы ақпаратты әріптестерінен алған *(«әріптестер қай портал арқылы құжаттар жіберілетінін және декларация тіркелуін айтып берді»),* олардың көмегі арқасында қызметті өзі еш қиындықсыз алғанын атап өтті: *«Әріптестер алдын ала құжаттарды қалай тапсыру керегін және порталмен қалай жұмыс істеуді түсіндірді, колл-орталыққа немесе техникалық қолдауға жүгінген жоқпын – барлық әрекеттерді өзім орындадым, тіркеу сәтті өтті, декларация тіркелді»*. Дегенмен, ол олардың көмегі болмаса, қызмет алу қиында болатынын мойындады, өйткені қызметті алу нұсқаулары жоқ *(«интерфейс жаңадан бастағандар үшін қарапайым болуы мүмкін еді, бірақ жалпы алғанда бәрі жеткілікті ыңғайлы»).*

Респонденттің сөзінше, портал арқылы тапсыру формальды процесс, өйткені тіркелетін құжат дайын түрде беріледі, ал декларацияны жасау жұмысының барлығы «қолмен» жүргізіледі: *«Шындығында, декларацияны толықтай оффлайн түрде дайындау керек, содан кейін оны сараптамалық*

ұйымда аккредитациядан өткізіп, тек содан кейін ғана порталға тіркей аласың». Қызмет алушыға кездескен жалғыз мәселе – порталдың жұмысындағы ақаулар, ол бірнеше рет онлайн-платформадан шығып қалғанын атап өтті. Оң жақ ретінде ол ұсынылған декларацияның мәртебесін қадағалай алу мүмкіндігін атады.

Жалпы алғанда, сұхбатқа қатысушы аталған қызметтің сапасына қанағаттанған. Өз ұсыныстары ретінде ол келесілерді атап өтті:

- Порталда декларацияны дайындау және аккредитациялау бойынша онлайн-кеңестер немесе қадамдық нұсқаулықтар орналастыру *(«бұл тіркеуді алғаш рет рәсімдеп жатқан адамдарға өте көмектеседі»);*
- Порталдың жұмыс жылдамдығын арттыру, ақаулардың туындау мүмкіндігін болдырмау;
- Құжаттарды жібермес бұрын жүктелетін файлдарды автоматты түрде тексеру функциясын енгізу;
- Декларацияны аккредитациялау процесін автоматтандыру.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Респонденттердің басым бөлігі «Қауіпті өндіріс объектісінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу» мемлекеттік қызметінің сапасына толық қанағаттанғандарын білдіріп, барлық негізгі критерийлерді жоғары бағалады. Айтарлықтай проблемалық тұстар анықталған жоқ, бар болғандары жүйелі сипатта және келесі мәселелермен байланысты: порталдағы навигацияның күрделілігі, онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығының төмендігі және құжаттарды жүктеу кезіндегі қиындықтар.

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Құжаттарды жүктеу процесін оңтайландыру – файлдың ең жоғары рұқсат етілген көлемін нақты көрсету, файлды сығуға арналған құралға сілтеме мен оны пайдалану нұсқаулығын орналастыру.
2. Құжаттарды жүктеудің баламалы тәсілдерін ұсыну, мысалы, электрондық пошта арқылы жіберу мүмкіндігін енгізу.
3. Жүктелген деректерді қабылдау және өңдеу компоненттеріне қатысты ақауларды түзету және жүйені жаңарту.
4. Порталдың өткізу қабілеті мен резервтік қуатын арттыру.
5. Тіркеу интерфейсін пайдаланушыға барынша түсінікті ету – тіркеу нысанын жеңілдету (міндетті өрістер санын азайту), сондай-ақ әр кезеңге егжей-тегжейлі түсініктемесі бар кезең-кезеңімен навигация жүйесін енгізу.

3.48. Қауіпті өндірістік объектіні пайдаланатын ұйымдардың қауіпті өндірістік объектіні салуға, кеңейтуге, реконструкциялауға, жаңғыртуға, консервациялауға және жоюға арналған жобалау құжаттамасын келісу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2401007 Қауіпті өндірістік объектіні пайдаланатын ұйымдардың қауіпті өндірістік объектіні салуға, кеңейтуге, реконструкциялауға, жаңғыртуға, консервациялауға және жоюға арналған жобалау құжаттамасын келісу.

Жауапты орган: ҚР Төтенше жағдайлар министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қауіпті өндірістік объектіні пайдаланатын ұйымдармен қауіпті өндірістік объектіні салу, кеңейту, қайта құру, жаңғырту, консервациялау және жою жөніндегі жобалық құжаттаманы келісу қағидаларын бекіту туралы. Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрінің міндетін атқарушының 2021 жылғы 16 қыркүйектегі №454 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2021 жылғы 24 қыркүйекте №24508 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» веб-порталы www.egov.kz және «электрондық лицензиялау» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: келісім хаты немесе дәлелді бас тарту.

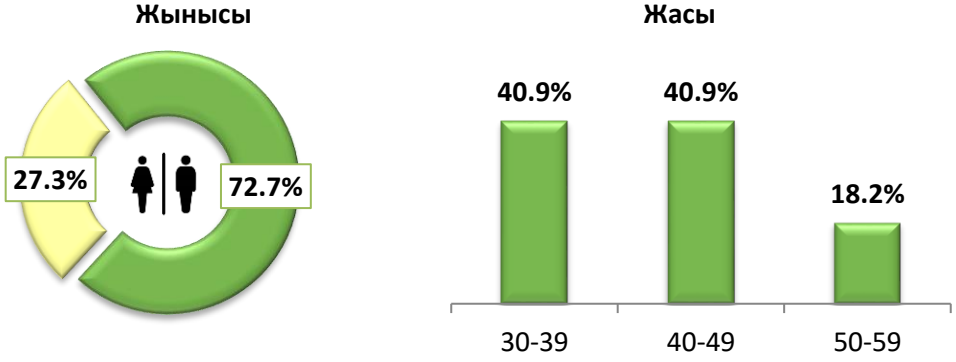
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демогриялық блок

Сауалнамаға 66 респондент қатысты, олардың ішінде 18 әйел (27,3%) және 48 ер адам (72,7%). Жас санаттары бойынша: 30-39 жас – 40,9%, 40-49 жас – 40,9%, 50-59 жас – 18,2%. Барлық қызмет алушылар – заңды тұлғалар, Қазақстан Республикасының азаматтары. Барлық респонденттер мемлекеттік қызметті электрондық форматта «электрондық лицензиялау» порталында алды, elicense.kz сайтына тікелей кіріп, олардың 95,5% - авторизациялану үшін логин мен құпиясөзді, ал 4,5% - ЭЦҚ-ны қолданған.

124-125-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері:

84-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,50	**4,45**	54,5%	54,5%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,41		54,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,29	**4,07**	33,3%	26,2%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,06		31,8%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	3,85		13,6%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,39	**4,20**	40,9%	34,1%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,02		27,3%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,17	**4,17**	25,8%	25,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,00	**4,17**	33,3%	50,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,33		66,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	

НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,48	**4,48**	51,5%	51,5%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,36**		**48,9%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,18**		**39,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,61**		**63,6%**

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі респонденттер тарапынан орташа есеппен 4,07 баллмен бағаланған. Ең төмен баға алған қосалқы критерий – «онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы» (3,85 балл, қанағаттану деңгейі 13,6%). Сонымен қатар, респонденттер «электрондық лицензиялау» порталында қажетті ақпаратты іздеу барысында қиындықтарға тап болғандарын атап өтті (4,06 балл, 31,8%) — бұл ресурс навигациясының жеткілікті түрде ыңғайлы еместігін көрсетеді. Порталда тіркелу процесі де бірқатар қиындықтар тудырған (4,29 балл, 33,8%).

«Рәсім» критерийі 4,20 баллмен бағаланған (қанағаттану деңгейі 34,1%). Мұндай нәтиже, ең алдымен, порталға қажетті құжаттарды жүктеу кезінде туындаған мәселелермен байланысты (4,02 балл). Пікірлерде респонденттер үлкен көлемдегі файлдарды жүктеу кезінде немесе процесс кенеттен үзілген жағдайлар болғанын атап өтті. Сондай-ақ, респонденттер құжаттарды жинау барысында да қиындықтарға тап болған (электрондық форматта көрсетілетін қызмет болғанына қарамастан, кей жағдайларда тиісті мекемелерге жүгінуге тура келген) — бұл қосалқы критерий 4,39 баллмен бағаланған. Мұндай қиындықтар көбінесе Алматы қаласы мен Алматы облысының респонденттері арасында кездескен.

«Қызмет көрсету мерзімі» критерийі 4,17 баллмен бағаланған (қанағаттану деңгейі 25,8%). Қызмет алушылар ұсыныстарында мерзімді 10 жұмыс күніне дейін қысқартуды және өтінімдердің кері қайтарылуы салдарынан жалпы мерзімнің созылып кеткенін атап өткен.

Сол сияқты «виртуалды көмекші» критерийі де 4,17 балл (қанағаттану деңгейі 50,0%) алған. Респонденттердің пікірінше, виртуалды көмекшінің жауабының толық еместігі (4,00 балл) және жауап беру жылдамдығының жеткіліксіздігі (4,33 балл) қызмет сапасына әсер еткен.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі қызмет алушылар тарапынан орта есеппен 4,45 балл деп бағаланған. Респонденттер қызмет көрсету тәртібі туралы порталдағы ақпараттың жеткілікті түсінікті еместігін (4,50 балл) және ақпараттың екі тілде болмауын атап өтті. Бұл, шамасы, «Электрондық лицензиялау» порталындағы нұсқаулықтар тек орыс тілінде жүктеп алу үшін қолжетімд болуымен байланысты (қызмет алушы қазақ тіліндегі интерфейсті пайдаланса да).

Қызметті алу барысында көптеген қиындықтардың болғанына қарамастан, респонденттердің басым бөлігі қызмет сапасына шағымданбаған:40,9% барлығы қанағаттанарлық екенін айтты; 57,6% шағымданбаған, бірақ ескертулері болған;1 респондент (1,5%) «жиі қойылатын сұрақтар» функциясын пайдаланғанын көрсетті. Осыған байланысты «Кері байланыс» критерийі тек бір қызмет алушы тарапынан бағаланып, ол қажетті жауаптарды алғанын атап өтті. Нәтижесінде бұл критерий 5,00 балл деп бағаланған.

«Нәтиже» критерийі қызмет алушылар тарапынан орта есеппен 4,48 балл деңгейінде бағаланған, ал толық қанағаттанушылық көрсеткіші (5,0 балл бергендер) 51,5% құрады. Бұл көрсеткіш қызмет алу барысында анықталған қиындықтардың көптігімен түсіндіріледі.

Жалпы алғанда, «Электрондық лицензиялау» порталының қызметі 4,18 балл деп бағаланған. Бұл респонденттердің порталдың жұмыс жылдамдығына, құжаттарды жүктеу барысындағы ақауларға, ақпаратты іздеу және навигацияның қолайсыздығына, тіркелу процесінің күрделілігіне, сондай-ақ ақпараттың екі тілде болмауына қанағаттанбауымен байланысты. Уәкілетті органның (ҚР ТЖМ) қызметі сәл жоғары – 4,61 балл деңгейінде бағаланған. Респонденттердің наразылығы негізінен құжаттарды жинау кезінде туындаған қиындықтармен және қорытынды құжаттарды алу мерзімінің созылуымен байланысты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

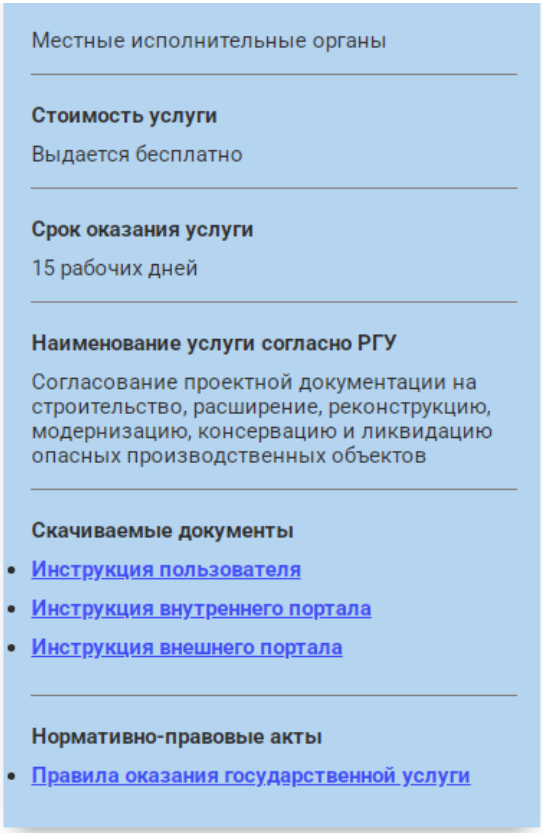
Осылайша, көрсетілетін қызметтің сапасы орта деңгейде деп бағаланды. Бағаланған барлық критерийлер бойынша қызмет алушыларда белгілі бір қиындықтар туындаған. Ең жиі айтылғандары – «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысының баяулығы, соның салдарынан құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтар, сондай-ақ порталда қажетті ақпаратты іздеу және табу мәселелері орын алған. Қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында төмендегі ұсыныстарды іске асыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Қызметті алу бойынша интуитивті түрде түсінікті нұсқаулықтар әзірлеу – графикалық және бейне форматтарда. Бар ақпаратты құрылымдау, түрлі пайдаланушылар санаты үшін ақпаратты іздеу мен түсінудің ыңғайлылығын сынақтан өткізу;
2. Порталдың қызмет көрсету бетінің қазақ тіліндегі нұсқасына қызметті алу жөніндегі нұсқаулықтарды қазақ тілінде жүктеу, себебі қазіргі уақытта файлдар тек орыс тілінде жүктеледі.

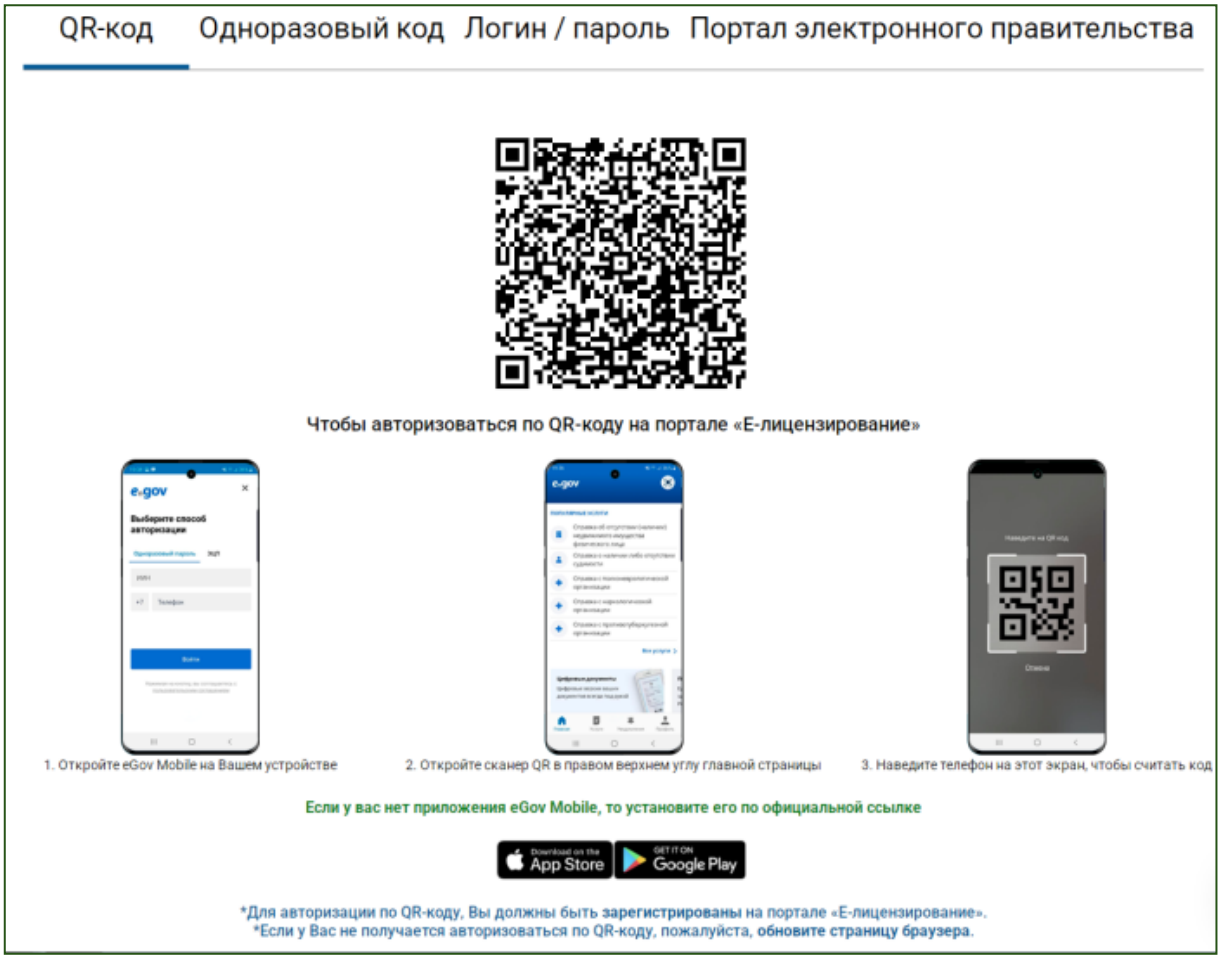
53-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінен скриншот.



Дереккөз:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.4%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MCHS2-V1%22%7D

3. Порталда тіркеу процесін оңайлату және оңтайландыру мақсатында **бірыңғай кіру нүктесі (Single Sign-On)** тетігін әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта Порталда egov.kz және egovMobile арқылы QR-кодты сканерлеу арқылы авторизация қарастырылған, алайда қызмет алушы Порталда тіркелмеген жағдайда авторизациядан өте алмайды және **elicense.kz** сайтында тіркеу рәсімінен өтуі қажет.

54-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінен скриншот.



Дереккөз:https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.4%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MCHS2-V1%22%7D

4. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында Порталдың жұмысын төмендегі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру қажет:
   - **Файл көлемін оңтайландыру:** жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай, олардың көлемін автоматты түрде оңтайландыру жүйесін енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жылдамдатады.
   - **Файлдың ең жоғары көлемін арттыру:** жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең жоғарғы көлемін қайта қарау және қажет болған жағдайда ұлғайту, әсіресе көлемді құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) үшін.
   - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** байланыс үзілген жағдайда жүктеу процесін қайта бастамай, оны жалғастыру функциясын іске асыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қазақстан Республикасының НҚА эталондық банкінде орналастырылған мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына өзгерістер енгізу қажет. «Қызметті көрсету тәсілдері» бөлімінде қазіргі уақытта қызмет іс жүзінде «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетіледі, алайда Қағидаларда «электрондық үкімет» порталы арқылы алу тәсілі

көрсетілген. Аталған портал тек elicense.kz ресурсына өтуге арналған шлюз ретінде қызмет атқарады.

55-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, (далее – портал)

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/158937/rus/151

2. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру, оның ішінде қызметті жеделдетілген форматта ақылы түрде алу тетігін енгізу арқылы жүзеге асыру.

3.49. Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы (Жер қойнауын пайдалану құқығының (жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлестің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1205013 Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Энергетика министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігінің жер қойнауын пайдалану саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2020 жылғы 29 мамырдағы №214 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20776 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 20 жұмыс күні; ірі кен орындары мен жер қойнауының стратегиялық учаскелері бойынша – өтінім мен оған қоса берілетін құжаттар алынған күннен бастап 60 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі: жер қойнауын пайдалану құқығының (жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлестің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуына рұқсат беру.

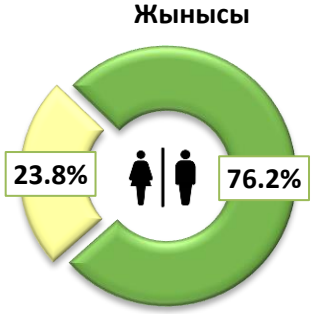
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

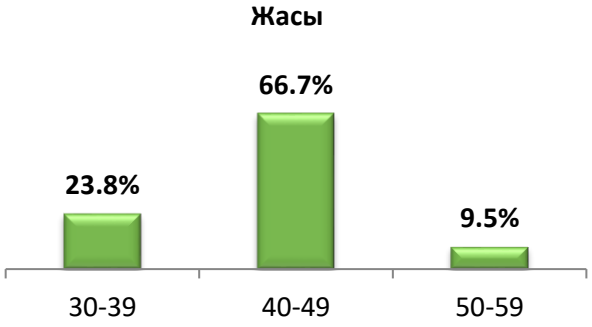
Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 21 қызмет алушы қатысты, олардың 76,2% - ер адамдар және 23,8% - әйелдер. Респонденттердің жасы бойынша үлесі келесідей: 30-39 жас – 23,8%, 40-49 жас – 66,7%, 50-59 жас – 9,5%.

126-127-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок





Қызмет алушылардың басым бөлігі жеке тұлғалар болды (90,5%), олардың барлығы – Қазақстан Республикасының азаматтары. Респонденттердің 85,7%-бұл қызметті «электрондық үкімет» порталы арқылы алған, олардың көпшілігі веб-порталды (66,7%) жиі қолданған, ал мобильді

қосымшаны пайдаланғандар – 33,3%. Сауалнамаға қатысқан азаматтардың 14,3%-қызметті ХҚКО-дағы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің сапасына жалпы қанағаттану көрсеткіші 4,79 балды құрады, ал қызмет алушылардың толық қанағаттанған үлесі – 80,6%.

85-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,71	**4,74**	71,4%	73,8%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,76		76,2%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,57	**4,40**	57,1%	47,6%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,24		38,1%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,38		47,6%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,95	**4,81**	95,2%	81,0%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,67		66,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,90	**4,90**	90,5%	90,5%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат				

	алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,90	**4,90**	90,5%	90,5%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,79**		**80,6%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,56**		**59,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,95**		**95,2%**

Респонденттер ең жоғары бағаны «Кері байланыс» критерийіне берді – 5,00 балл және 100,0%.

«Мерзім» және «Нәтиже» критерийлері де жоғары бағаланып, әрқайсысы 4,90 баллды құрады (толық қанағаттану көрсеткіші – 90,5%).

«Рәсім» критерийін қызмет алушылар орта есеппен 4,81 баллмен бағалады, ал қызмет көрсету рәсіміне толық қанағаттанғандар үлесі – 81,0%. Бұл ретте «Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу кезінде қиындықтарға тап болмадым» деген ішкі критерий төменірек (4,67 балл) бағаланған, ал «Электронды қызметті алу үшін құжаттарды жинау кезінде инстанциялар мен кабинеттерге бару қажет болмады» деген көрсеткіш – 4,95 балл. Толық қанағаттанғандар арасындағы айырмашылық айтарлықтай – тиісінше 66,7% және 95,2%.

Қызмет алу кезінде ақпарат пен коммуникация сапасына қанағаттанушылық деңгейі 4,74 баллды құрады, толық қанағаттанғандар үлесі – 73,8%. Екі ішкі критерий де шамалас бағаланған: «Порталда мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі, оның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым және түсінікті» (4,71 балл), «Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде берілген» (4,76 балл).

Ең төмен бағаланған көрсеткіштер – қолжетімділік пен қолайлылық (4,40 балл), толық қанағаттанғандар – 47,6%. Респонденттердің наразылығын тудырған ішкі критерийлер: «Порталда бағдарлау және қажетті ақпаратты іздеу ыңғайлы болды» (4,24 балл және 38,1%), «Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы» (4,38 балл және 47,6%), «Онлайн-қызмет алу үшін порталда тіркелу қиындық тудырмады» (4,57 балл және 57,1%). Толық қанағаттанған азаматтар үлесінің төмен болуы осы кемшіліктерді жою қажеттігін көрсетеді.

«Шығындар» және «виртуалды көмекші» критерийлері бағаланған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетіледі, ал виртуалды көмекшінің көмегіне ешкім жүгінбеген.

Әдістемеге сәйкес, ішкі критерийлер қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарына бөлінді. **Уәкілетті мемлекеттік органның қызметі жоғарырақ бағаланды – 4,95 балл (толық қанағаттанғандар – 95,2%), ал**

«электрондық үкімет» порталының жұмысына толық қанағаттанғандар – 59,5% (орташа балл – 4,56).

Қызмет алу барысында респонденттер кейбір қиындықтарға тап болды. Мысалы, қызметтің өзі тегін болғанымен, 66,7% қосымша ақылы анықтамалар алуға мәжбүр болған, ал 33,3% - нотариус қызметтеріне төлем жасаған. Мұның 50,0% үшін бұл қиындық тудырмағанымен, қалған жартысы күтпеген қосымша шығындарға байланысты ыңғайсыздық сезінген. Сонымен қатар, сауалнамаға қатысушылардың 4,5% қажетті құжаттарды жинау үшін көптеген инстанцияларға жүгінуге тура келгенін, тағы сонша адам қызмет көрсету мерзімінің әдейі созылғанын атап өтті.

Респонденттердің ұсыныстарының арасында мемлекеттік қызмет көрсету кезеңдерінің барысын нақты уақыт режимінде көрсету тетігін енгізу және қызмет көрсету мерзімін екі есе қысқарту (10 жұмыс күніне дейін) бар.

Мақсатты мемлекеттік қызметтің сапасын терең талдау үшін қызмет алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Сұхбатқа қатысушы биылғы жылы бұл қызметті алу үшін ХҚКО-ға жүгінген. Қызметті алу мүмкіндігі туралы ол әріптестерінен және интернеттен білген. Қызметті алу барысында респондент өздігінен барлық нюанстарды түсінуге уақыты болмағандықтан өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы қызметкердің көмегіне жүгінген *(«мен бос болмадым және толтыруға уақытым жетпеді»). Оның пікірінше, онлайн-платформа көпшілікке түсінікті, «бірақ бәріне бірден ыңғайлы және түсінікті бола бермейді»,* — деп атап өтті ол, әсіресе зейнеткерлер мен «электрондық үкімет» порталына алғаш рет кірген азаматтарды меңзеп. Респондент ХҚКО қызметкерінің сыпайылығын және көмектесуге ұмтылысын оң бағалады, алайда оның айтуынша, *«олар кейде құжаттарға қойылатын талаптарды толық түсіндіріп бере алмайды, сондықтан қандай қағаздарды жинау және тапсыру керектігін нақтылау үшін бірнеше рет жүгінуге тура келеді».* Бұл өз кезегінде қызмет алу уақытын ұзартады, бірақ ол мұндай жағдайдың қызметтің өз ерекшелігіне байланысты болуы мүмкін екенін мойындайды.

Құжаттарды жинау процесі респонденттің пікірінше, өте күрделі, себебі талап етілетін қағаздардың көлемі көп («құжаттарды тапсыруға дайындықтың өзі қиындық тудырады: көп қағаз жинау қажет және бірден қай анықтамалар керек екені түсініксіз болады… көптеген көшірмелер мен куәландырылған нұсқаларды ұсыну қажеттілігі қиындық туғызады»). Сондай-ақ ол өтініштердің ұзақ қаралу мерзімі мен күту процесі ең үлкен қиындықтардың бірі екенін атап өтті («негізгі қиындықтардың бірі – өтініштердің ұзақ қаралуы, соның салдарынан соңғы нәтижені алу уақыты созылып кетеді…»). Сонымен бірге, кей жағдайларда басқа ұйымдардан қажетті анықтамаларды табу немесе алу қиын болатынын айтты.

Құжаттарды Порталға жүктеу кезінде респондент оның жұмысының баяулығын атап өтті: *«платформаның жылдамдығын есептемесек, жалпы ол жақсы жұмыс істейді»*.

Қызмет көрсету мерзіміне қатысты сұхбат қатысушысы іс жүзінде ол регламентте көрсетілген уақыттан жиі ұзақ болатынын айтты: «кейде нәтижені бірнеше күнге немесе тіпті апталарға кешігіп күтуге тура келеді, яғни көрсетілген тәртіп ережелерде жазылғанмен сәйкес келмеуі мүмкін: кейде қосымша құжаттар сұралады немесе оларды қарау мерзімі ұзартылады». Мұндай жағдайлардың себебі ретінде ол қызмет көрсету рәсімінің күрделілігін,

құжаттардың шамадан тыс көптігін және қызмет алушыларға арналған нұсқаулықтардың нақты еместігін атады. Бұған қоса, оның пікірінше, мамандардың жетіспеушілігі мен ХҚКО қызметкерлеріне жүктеменің көптігі де әсер етеді.

Аталған мәселелерді шешу және осы мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту мақсатында респондент келесі ұсыныстарды айтты:

- сұратылатын құжаттар санын азайтып, олардың тізімін оңайлату;
- барлық өтініш берушілерге қолжетімді бірыңғай және түсінікті құжаттар тізімін әзірлеу;
- қызмет алушыларға арналған кеңес беру және түсіндіру жұмыстарын ұйымдастыру, олар талаптарды алдын ала білетіндей ету;
- өтініштерді қарау мерзімдерін оңтайландырып, нәтижені жылдамырақ алу мүмкіндігін қамтамасыз ету;
- «электрондық үкімет» порталының жұмыс жылдамдығына қатысты мәселелерді шешу.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Айтарлықтай бөлігі қызмет алушылар мемлекеттік қызмет көрсету сапасына толық қанағаттанғанын атап өтті. Алайда, кейбір көрсеткіштер мен қосалқы критерийлер бойынша бағалар төмен болды, себебі респонденттер бірқатар қолайсыздықтарға тап болған. Негізінен олар «электрондық үкімет» порталының жұмысына қатысты: тіркеу кезіндегі қиындықтар, қажетті құжаттарды жүктеу мен ақпарат іздеуде туындайтын мәселелер, сондай-ақ порталдың жұмыс жылдамдығы.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Портал орналастырылған серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру;
2. Жүктелген деректерді қабылдау және өңдеу үшін жауапты компоненттерге қатысты ақауларды жаңарту және жою;
3. Файл форматтарының үйлесімділігін қамтамасыз ету, Порталда жүктеуге рұқсат етілген форматтар мен құжаттарға қойылатын талаптардың толық тізімін жариялау;
4. Қажетті құжаттарды жүктеу тәртібі туралы толық нұсқаулық орналастыру, жиі кездесетін қателер мен оларды шешу жолдарын көрсету;
5. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру;
6. Пайдаланушыға ыңғайлы болу үшін қалқымалы кеңестер (подсказка) қосу;
7. Интуитивті түрде түсінікті тіркеу интерфейсін қамтамасыз ету (тіркеу нысанын жеңілдету, міндетті толтыру өрістерінің санын азайту, әр кезеңде егжей-тегжейлі түсіндірмесі бар қадамдық навигация енгізу).

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. «Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің (жер қойнауын пайдалану құқығының (жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлестің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы)» мемлекеттік қызметін көрсету мерзімдерін қызмет көрсету сапасын сақтай отырып, 10 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарау.

3.50. Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1401002 - Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Энергетика министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Электр және жылу энергиясын өндіру мен беруді жүзеге асыратын ұйымдардың басшылары мен мамандарының электр қондырғыларын пайдаланудың техникалық жағдайы мен қауіпсіздігін бақылау мақсатында техникалық пайдалану ережелері мен еңбекті қорғау (қауіпсіздік техникасы) ережелерін білу деңгейін біліктілік тұрғысынан тексеру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Энергетика министрінің 2015 жылғы 18 наурыздағы №210 бұйрығы. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №11026 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі: электр энергетикасы саласында техникалық пайдалану қағидалары мен еңбекті қорғау (қауіпсіздік техникасы) қағидаларын білу деңгейін біліктілік тұрғысынан тексеру нәтижесі, қызмет алушының өтінімін қайтарып алу туралы қанағаттандырылған өтінім (өтінімді қарауды тоқтату туралы хабарлама) немесе осы мемлекеттік қызметті көрсетуге қойылатын негізгі талаптардың 9-тармағында көзделген жағдайлар мен негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

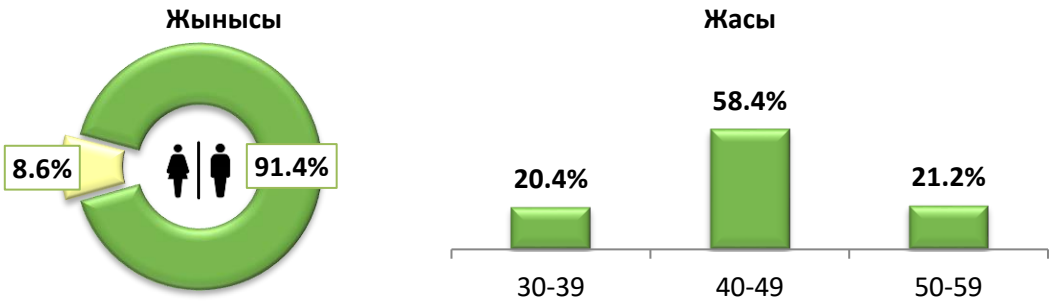
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Зерттеуге 382 респондент қатысты. Респонденттердің басым бөлігі – ер адамдар (91,4%). Қызмет алушылардың жартысынан көбі 40-49 жас аралығындағы азаматтар тобына жатады (58,6%).

128-129- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық респонденттер қызметті жеке тұлға ретінде алған және Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады. Қызметті алу үшін олар «электрондық лицензиялау» порталын пайдаланған: 89,5% – жеке компьютер арқылы, 10,5% – ХҚКО-дағы өзі-өзіне қызмет көрсету аймағы арқылы.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілген қызметтің барлық сапа критерийлері бойынша орташа көрсеткіш 4,73 баллды құрады. Ал ең жоғары баға - 5 баллды - респонденттердің 77,9% қойған.

86-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,70	**4,81**	78,3%	85,2%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,92		92,1%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,39	**4,39**	47,4%	48,4%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,42		50,8%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,37		47,1%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,99	**4,66**	99,2%	73,6%

	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,33		47,9%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,91	**4,91**	91,4%	91,4%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,68	**4,61**	77,5%	72,5%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,55		67,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,96	**4,96**	96,3%	96,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,73**		**77,9%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,54**		**63,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,96**		**95,6%**

Жоғары бағаларды «нәтиже» (4,96 балл, қанағаттану деңгейі – 96,3%), «мерзім» (4,91 балл), «ақпарат және коммуникация» (4,81 балл) критерийлері алды. Қызметті алу рәсімі (4,66 балл, 73,6%) және виртуалды көмекшінің жұмысы (4,61 балл, 72,5%) орташа көрсеткіштен жоғары бағаланған. Алайда, қызметті алу рәсімі құжаттарды порталға жүктеу кезіндегі қиындықтармен байланысты болған (4,33 балл).

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі бойынша орташа баға – 4,39 балл. Бұл критериймен толық қанағаттанғандар саны респонденттердің жартысынан аз – 48,4%. Кейбір респонденттер порталдың жұмыс жылдамдығына (4,37 балл), тіркеу рәсіміне (4,39 балл) және навигация жүйесіне (4,42 балл) қатысты ескертулер білдірген.

«Шығындар» критерийі бағаланған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетіледі. Дегенмен, респонденттердің шамамен 7% қосымша анықтамалар алу үшін шығынға ұшырағандарын атап өтті. Олардың жартысына жуығы бұл сома күткеннен жоғары болғанын айтты. Қызмет алу кезінде қосымша шығындардың бар екендігін көбінесе Жамбыл облысының қызмет алушылары көрсеткен. Тағы бір теріс фактор ретінде қызмет көрсету мерзімдерінің созылуы аталды – бұл жөнінде 3,9% респондент (Павлодар облысы – 29,1%, Алматы қ. – 11,1%, Астана қ. – 9,8%) атап өтті.

Бағаланған критерийлер уәкілетті мемлекеттік орган мен порталдың жауапкершілік аймақтарына бөлінді. **ҚР Энергетика министрлігінің** қызмет көрсету сапасы 4,96 баллмен бағаланып, толық қанағаттану көрсеткіші 95,6%-ды құрады.

«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы 4,54 баллмен бағаланды, толық қанағаттану деңгейі – 63,6%.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы көрсетілетін қызмет сапасын жоғары бағалады. Қызметті алу үдерісі сәтті өткен *(«қызметті өз бетімше, көмексіз алдым»).*

Порталдың жұмысына қатысты респонденттің пікірі екіұшты болды. Оң бағаланған тұстары – «түсінікті және ыңғайлы интерфейс», ал теріс жақтары – «порталдың төмен жылдамдығы», «файлдарды жүктеу кезінде тұрып қалу жағдайлары», «жүктелетін файлдарды автоматты тексерудің болмауы».

Респонденттің пікірінше, негізгі қиындық тестілеуден өту кезеңінде туындайды: «порталда өтінім беру оңай, ал тест тапсыру қиын. Екі сағатта өте көп сұрақтарға жауап беру керек». Қатысушының ұсыныстарының бірі – «тестілеуді онлайн форматта өткізу мүмкіндігін қарастыру».

Респондент ұсыныс ретінде жүктелетін файлдарды қателерге автоматты түрде тексеру жүйесін енгізуді ұсынды: «жүктелетін файлдарды автоматты түрде тексеру ыңғайлы болар еді». Сонымен қатар, оның пікірінше, жүйенің тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз ету және деректерді жүктеу кезінде тұрып қалу жағдайларын болдырмау маңызды: «ЭЦҚ тұрақты жұмыс істеуі және құжаттарды жүктеу кезінде порталдың тұрып қалмауы қажет».

Құпия сатып алушы

Зерттеу «құпия сатып алушы» әдісі арқылы жүргізілген нәтижелерге сәйкес, қызмет қолжетімді, ал оны алу рәсімі түсінікті және қарапайым болып табылады. Алайда, респондент қызметті алу барысында қиындық туғызуы мүмкін бірнеше мәселелерді атап өтті.

Мысалы, «жасырын тұтынушының» пікірінше, «егер тесттен өте алмасаң, нақты кері байланыс жоқ — қандай қателер кеткені және қайта тапсыруға қалай дайындалу керектігі түсініксіз». Бұл тестілеуден кейін жеке кері байланыс тетігінің болмауын көрсетеді. Сонымен қатар, респондент «тестілеу орталықтарының жұмыс уақыты шектеулі, жазылу қиын, әсіресе толық жұмыс күні бар адамдар үшін» екенін айтты.

«Құипя сатып алушы» келесі ұсыныстарды білдірді: «тестілеу орталықтарының икемді жұмыс кестесін енгізу», «тесттен бірінші рет өте алмағандар үшін кері байланыс жүйесін құру».

Осылайша, «құпия сатып алушының» тәжірибесі көрсеткендей, қызмет жалпы алғанда тиімді жүзеге асырылуда, алайда оның жекелеген ұйымдастырушылық аспектілерін оңтайландыру қажет.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызмет сапасы орта деңгейден жоғары деп бағаланды. Ұсақ қолайсыздықтар Порталдың жұмысына қатысты болды, атап айтқанда, Порталда тіркелу кезінде, құжаттарды жүктеу барысында, Порталдың баяу жұмыс істеуіне және навигация жүйесінің күрделілігіне байланысты

қиындықтар байқалды. Сондай-ақ, қызмет көрсету мерзімдерінің созылуы және қызмет алу кезінде қосымша шығындардың болуы да атап өтілді.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:

«Электрондық лицензиялау» порталына:

1. Портал орналастырылған серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерінің жұмысын тексеру.
2. Жүктелген деректерді қабылдау және өңдеу компоненттеріне қатысты ақауларды жаңартып, жою.
3. Порталдың өткізу қабілеті мен резервтік қуатын арттыру.
4. Тіркеу интерфейсін барынша түсінікті ету (тіркеу нысанын жеңілдету, міндетті толтыру өрістерінің санын азайту, әр кезеңде егжей-тегжейлі түсіндірмелері бар қадамдық навигацияны енгізу).

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Павлодар облысында, Астана және Алматы қалаларында қызмет көрсетудің белгіленген регламенттік мерзімдерге сәйкестігіне аудит жүргізу.
2. Жамбыл облысында талап етілетін құжаттардың тізімінің регламентте бекітілген тізімге сәйкестігін тексеру.

3.51. I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру

Мемлекеттік бағдарлама туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1201005 I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Экология және табиғи ресурстар министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсаттар беру, қоршаған ортаға әсер ету туралы декларацияны ұсыну қағидаларын, сондай-ақ экологиялық рұқсат нысандарының үлгілерін және оларды толтыру тәртібін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің м.а. 2021 жылғы 9 тамыздағы №319 бұйрығы.Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 10 тамызда №23928 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» веб-порталы, «электрондық лицензиялау» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: өтінішті көрсетуші тіркеген сәттен бастап - рұқсат беру 45 (қырық бес) жұмыс күнінен аспайды; рұқсатты қайта ресімдеу - 5 (бес) жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: I санаттағы объектілерге қоршаған ортаға әсер етуге экологиялық рұқсат, I санаттағы объектілерге экологиялық рұқсатты қайта ресімдеу немесе осы Тізбенің 9-тармағында көзделген жағдайлар мен негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартудың негізделген жауабы.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – электрондық.

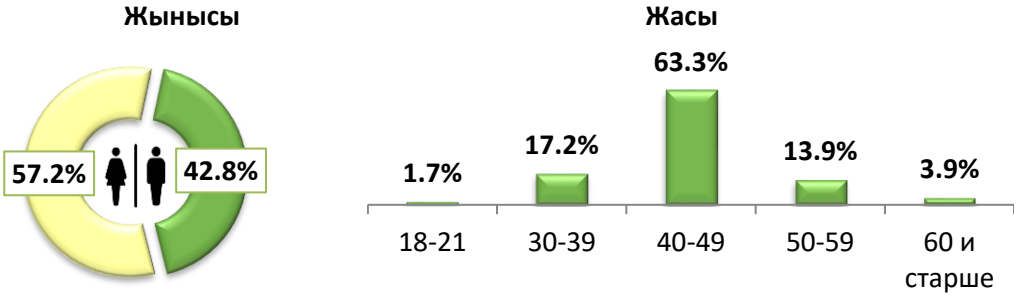
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: мемлекеттік қызмет қызмет алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 180 респондент қатысты, олардың ішінде 103 әйел (57,2%) және 77 ер адам (42,8%). Жас санаттары бойынша: 18-21 жас - 1,7%, 30-39 жас - 17,2%, 40-49 жас - 63,3%, 50–59 жас - 13,9%, 60 жастан жоғары - 3,9%. Қызмет алушылардың басым бөлігі заңды тұлғалар өкілдері (95,6%), ал қалғандары жеке кәсіпкер ретінде (4,4%) қызмет алған. Қызмет «электрондық лицензиялау» порталында көрсетіледі: оны алу үшін респонденттердің 10,0% egov.kz порталынан өтіп кірген, ал 90,0% тікелей e-license.kz сайтына жүгінген.

130-131-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылар «I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру» мемлекеттік қызметінің сапасын 4,34 балға бағалады, ал толық қанағаттану көрсеткіші (қызметтің барлық критерийлерін 5 балмен бағалаған респонденттердің үлесі) 54,9% құрады.

87-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,22	**4,29**	52,2%	55,6%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,36		58,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,17	**4,15**	52,2%	52,6%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,13		53,9%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,14		51,7%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды	4,25	**4,18**	52,2%	51,4%

	қажет етпеді				
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,10		50,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,28	**4,28**	50,6%	50,6%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,00	**4,50**	0,0%	50,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,67	**4,67**	69,4%	69,4%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,34**		**54,9%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,19**		**53,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,44**		**54,4%**

Қызметті бағалау критерийлерінің көпшілігі бойынша қызмет алушылардың бағалары орташа деңгейге сәйкес келеді, ал салыстырмалы түрде төмен ұпайлар «рәсім» (4,18 балл, толық қанағаттану деңгейі – 51,4%) және «қолжетімділік пен қолайлылық» (4,15 балл, қанағаттану деңгейі – 52,6%) критерийлері бойынша тіркелді.

«Рәсім» критерийін бағалау кезінде респонденттер көбінесе «электрондық лицензиялау» порталында қажетті құжаттарды жүктеу барысында қиындықтарға тап болған, сондықтан бұл ішкі критерий 4,10 баллмен (қанағаттану – 50,6%) бағаланған. Ал «электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау барысында әртүрлі инстанцияларға бару қажет болмады» деген ішкі критерий 4,25 баллмен (қанағаттану – 52,2%) бағаланған. Айта кету керек, құжаттарды тапсыру кезінде қиындықтарға тек заңды тұлға болып

табылатын қызмет алушылар тап болған – олар «рәсім» критерийін 4,14 баллмен бағаласа, жеке тұлғалар бұл көрсеткішке 5,00 балл қойған. Қызмет алушылардың басым бөлігі заңды тұлғалар екенін ескерсек, құжаттарды тапсыру рәсіміндегі қиындықтар жойылмаса, болашақта әлеуетті қызмет алушылардың елеулі бөлігі осындай мәселелерге тап болуы мүмкін.

Бағаланған критерийлердің ішіндегі ең төмен балл «қолжетімділік пен қолайлылық» көрсеткішіне тиесілі (4,15 балл, 52,6%). Респонденттер «электрондық лицензиялау» порталында тіркеу кезінде қиындықтарға (4,17 балл / 52,2%) бірдей дәрежеде тап болған, Порталдың жұмыс жылдамдығының төмендігін (4,14 балл / 51,7%) атап өткен, сондай-ақ ақпаратты іздеу жүйесінің немесе навигациясының қолайлылығы жеткіліксіз екенін (4,13 балл / 53,9%) көрсеткен. Жеке тұлғалар қиындық көрмей, бұл критерийге 5,00 балл қойса, заңды тұлғалар 4,11 баллмен бағалаған. Айта кетсек, порталға тіркелу кезінде қиындықтар көбіне мемлекеттік қызметті бастапқыда «электрондық үкімет» порталы арқылы алып, кейін «электрондық лицензиялау» порталына қайта бағытталған пайдаланушыларда, сондай-ақ ЭЦҚ емес, логин/құпиясөз арқылы кірген респонденттерде кездескен. Бұл екі топтың өкілдері тіркеудің қолайлылығын тиісінше 3,83 және 3,72 баллмен бағалаған.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі орташа деңгейде бағаланған – 4,29 балл (қанағаттану деңгейі – 55,6%). Негізгі қиындықтар қызмет туралы қажетті ақпараттың және құжаттар тізімінің жеткіліксіздігімен байланысты болды – бұл ішкі критерий 4,22 баллмен (52,2%) бағаланған. Сонымен қатар, ақпараттың қызмет алушыларға ыңғайлы тілде қолжетімді болмауы да қиындық туғызған – 4,36 балл (58,9%). Бұл жағдай, бәлкім, порталдағы нұсқаулықтардың және құжаттарды сканерлеу жөніндегі түсіндірмелердің мемлекеттік тілде болмауымен байланысты (бұл файлдар жүктелетін және респондент порталдың қазақша интерфейсін таңдаған күннің өзінде тек орыс тіліндегі нұсқалар қолжетімді болған).

Қызметті алу мерзімі де қызмет алушылар үшін толықтай қанағаттанарлық деңгейде емес – бұл көрсеткіш 4,28 баллмен (қанағаттану деңгейі – 50,6%) бағаланған.

Бағалау критерийлерінен бөлек, респонденттер қызмет алу процесі бойынша өз пікірлерін де қалдырған. Талдау нәтижелері көрсеткендей, қызмет алушылардың ең жиі атап өткен шағымдары – «электрондық лицензиялау» порталының жұмыс жылдамдығының төмендігі, жүйенің жиі қатып қалуы, құжаттарды жүктеу кезіндегі қиындықтар және тіркеу рәсімінің күрделілігі. Кейбір респонденттер қызмет көрсету мерзімінің әдейі созылатынын, себепсіз бас тартулар мен бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттарды талап ету жағдайларын да атап өткен – мұндай мәселелерге сауалнамаға қатысушылардың шамамен үштен бірі тап болған.

Аталған қиындықтар «нәтиже» критерийінің бағасына әсер еткен – 4,67 балл (қанағаттану деңгейі – 69,4%). «Электрондық лицензиялау» порталының қызметі 4,19 баллмен (қанағаттану – 53,3%), ал уәкілетті мемлекеттік органның (ҚР Экология және табиғи ресурстар министрлігі) жұмысы 4,44 баллмен (қанағаттану – 54,4%) бағаланған. Бірінші жағдайда бұл көрсеткіш процедуралық қиындықтармен (құжаттарды жүктеу, порталдағы тіркеу күрделілігі, жүйе жылдамдығы) байланысты болса, екінші жағдайда – қызметті алу мерзімдерінің созылуы мен қосымша құжаттарды талап ету фактілерімен түсіндіріледі.

Тереңдетілген сұхбат

Қызмет көрсету сапасын тереңірек талдау мақсатында қосымша зерттеу әдісі – тереңдетілген сұхбат жүргізілді. Жаппай сауалнамаға қатысушылар қызмет сапасын орта деңгейде бағалағандықтан, қызмет көрсету процесіне балама көзқарасты зерделеу үшін уәкілетті мемлекеттік органның өкілімен тереңдетілген сұхбат өткізу туралы шешім қабылданды.

Ең алдымен, мемлекеттік органның өкілі қызмет көрсету барысында уәкілетті орган қызметкерлері тарапынан қиындықтар туындамайтынын атап өтті. Алайда ол «жоғарыда аталған Ережелерге өзгерістер енгізу кезінде “Е-лицензиялау” мемлекеттік деректер базасы ақпараттық жүйесін жетілдіру қажеттілігі туындағанда белгілі бір қиындықтар орын алады» деп көрсетті. Оның айтуынша, «*барлық түзетулерді алдын ала болжау мүмкін емес, себебі олар қызмет көрсету процесінде туындайтын өзекті және жедел мәселелерді шешуге бағытталған».*

Аталған мәселеге байланысты респондент қызмет алушылар «кей кезеңдерде мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің қолданыстағы нұсқасы мен ақпараттық жүйе функционалы арасындағы сәйкессіздіктерге байланысты уақытша қиындықтарға тап болуы мүмкін» екенін атап өтті.

Сондай-ақ, респонденттің пікірінше, орындауға қиындық тудыратын заңнамалық нормалар жоқ, ал қызмет көрсету мерзімі мен оған тартылған қызметкерлер саны – оңтайлы деңгейде.

Осылайша, мемлекеттік орган өкілінің бағалауы бойынша, қызмет көрсету сапасы жоғары деңгейде, ал қиындықтар туындаған жағдайда қызмет көрсетуші тарап оларды дер кезінде жою бойынша шаралар қабылдайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

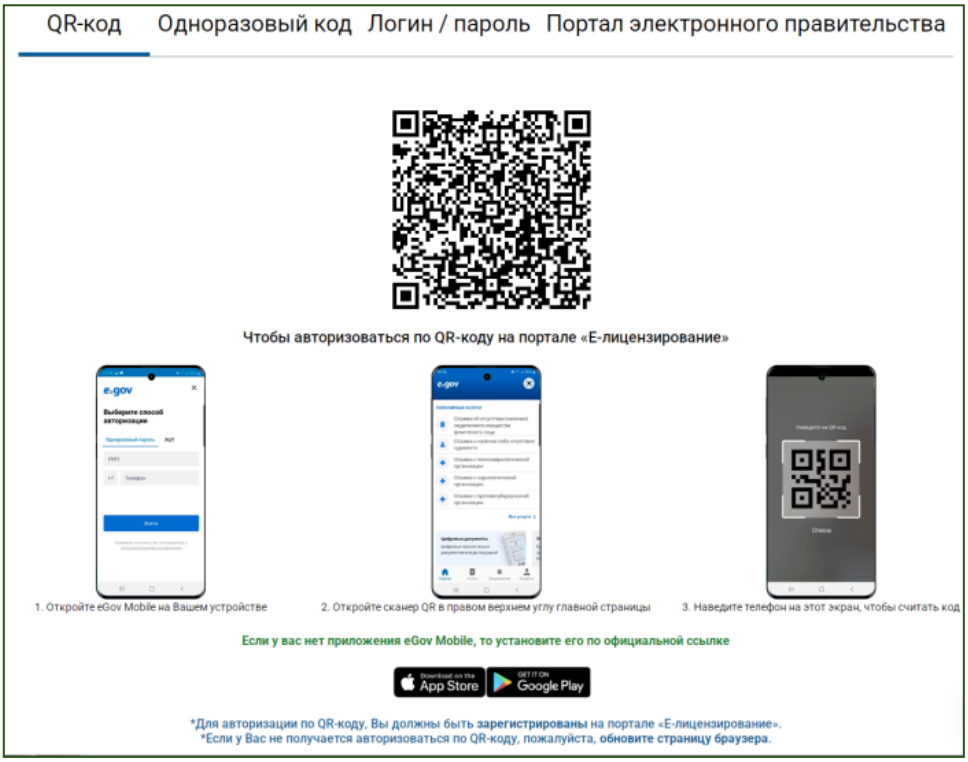
Осылайша, «I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасы орта деңгейде деп бағаланды. Қызмет алушылар қажетті құжаттар туралы ақпарат іздеуден бастап, қызметті алу мерзімі мен түпкі нәтижеге дейінгі барлық кезеңдерде қиындықтарға тап болды. Ең алдымен, қызмет көрсету сапасына және респонденттердің қанағаттану деңгейіне «Электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы әсер етті. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында келесі шараларды іске асыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Порталда тіркелу процесін жеңілдету және оңтайландыру мақсатында **біртұтас кіру нүктесінің (Single Sign-On) механизмін** әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта Порталда авторизация egov.kz және egovMobile арқылы QR-кодты сканерлеу арқылы жүзеге асады. Алайда, егер қызмет алушы Порталда тіркелмеген болса, ол авторизациядан өте алмайды және elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өтуі қажет.

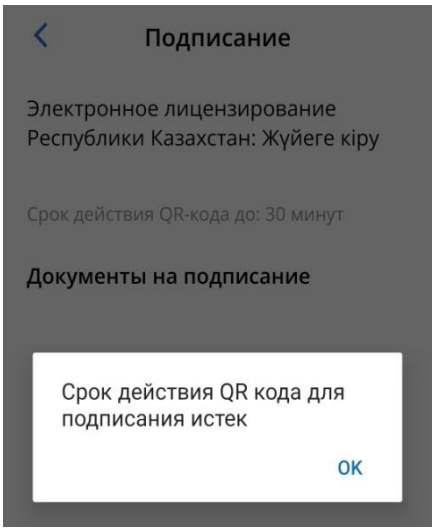
56-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінен скриншот



Дереккөз:https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=EI4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222021.КЭРК.Р1%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222021.КЭРК.Р1%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R12_34-V1-P2%22%7D

2. QR-код арқылы авторизация жасаған кезде пайдаланушыларда «QR-кодтың әрекет ету мерзімі аяқталды» деген қате пайда болады; бетті жаңартқан кезде де бұл қате жоғалмайды, сондықтан қызмет алушы осы жолмен авторизациядан өте алмайды.

57-сурет. Мобильді құрылғыдан скриншот.



Дереккөз: мобильді құрылғы.

3. «Электрондық үкімет» порталынан «Электрондық лицензиялау» порталына өтуде туындайтын қатені жою. Егер қызмет алушы egov.kz

порталында қазақ немесе орыс тілін қолданса, өтуде оған басқа тілдегі (таңдалған тілден өзгеше) бет ашылады.

4. «Электрондық лицензиялау» порталында жүктелетін құжаттар нұсқалары – «Пайдаланушы нұсқаулығы» және «Құжаттарды сканерлеуге арналған ұсыныстар» мемлекеттік тілде қолжетімді болатындай қосу. Зерттеу нәтижелерін талдау кезінде, интерфейс тілін таңдауына қарамастан, қызмет алушыларға тек орыс тіліндегі нұсқалар жүктеледі.
5. Файлдарды порталға жүктеу мәселелерін шешу үшін портал жұмысының оңтайландыруын қарастыру:
   - **Файл көлемін оңтайландыру:** Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде өлшемін оңтайландыруды енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жылдамдатады.
   - **Файлдың максималды көлемін арттыру:** Жүктелетін файлдардың ең жоғары рұқсат етілген өлшемін қайта қарау және қажет болса арттыру, әсіресе көлемді құжаттар үшін (мысалы, құрылтай құжаттарының скан көшірмелері).
   - **Жүктеуді қайта жалғастыру мүмкіндігі:** Байланыс үзілісі болған жағдайда жүктеуді қайта жалғастыру функциясын енгізу, қызмет алушыға процессті қайтадан бастау қажет болмауы үшін.

<u>Мемлекеттік уәкілетті органға:</u>

1. Қызмет көрсету ережелеріне қызмет алу тәсілдері бойынша өзгерістер енгізу. Шындығында, қызмет «Электрондық лицензиялау» порталында көрсетіледі, алайда қазіргі редакцияда қызметті «Электрондық үкімет» порталында алу тәсілі көрсетілген.

58-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Форма

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории»

Наименование государственной услуги «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории»		
1	Наименование услугодателя	Комитет экологического регулирования и контроля Министерства экологии и природных ресурсов Республики Казахстан и его территориальные подразделения.
2	Способы предоставления государственной услуги	Через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/157758/rus/5804

2. «Электрондық лицензиялау» порталында және Қызмет көрсету ережелерінде қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізіміне қатысты ақпаратты аудиттен өткізу, өйткені респонденттер кейде тізімде жоқ құжаттарды талап еткен жағдайлар болғанын атап өтті.
3. Қызметті алу мерзімдерін, оның ішінде қызмет алушы ұсынған құжаттар пакетінің тексеру уақытын қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Сонымен қатар, қызмет көрсету мерзімдерінің нақты регламентін әзірлеп, оны барлық әлеуетті қызмет алушылар үшін ақпараттық түрде қолжетімді ету, яғни әрбір кезеңде (құжаттарды тексеру, келісім кезеңдері, лицензияны алу мерзімдері және т.б.) нақты күн санын көрсету.
4. 2026 жылдың бірінші жартыжылдығына арналған «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ модификациялау жоспарына енгізу үшін ҚР ЖИЦДМ мен ҰАТ АҚ-ға міндеттер қою туралы хат жолдау.

5. Рұқсат беру құжатын қайта ресімдеудің проактивті тәсіліне көшіру жөніндегі мәселені пысықтау.
6. 2026 жылдың бірінші жартыжылдығына арналған «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ модификациялау жоспарына «Электрондық үкіметтің» ақпараттандыру объектілерінің әзірлігіне және мемлекеттік органның бірлескен жұмыстарға техникалық дайындығына байланысты қызметтерді проактивті форматқа көшіру жөніндегі жоспардың іс-шаралары қайта қаралу міндетін енгізу.
7. Қазақстан Республикасы экология, геология және табиғи ресурстар министрінің м.а. 2021 жылғы 9 тамыздағы № 319 бұйрығымен бекітілген «I санаттағы объектілерге әсер етуге экологиялық рұқсат беру» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына - рұқсат беру құжаттарын проактивті форматта қайта ресімдеу бөлігінде өзгерістер енгізу.
8. Рұқсат беру құжатын қайта ресімдеудің проактивті форматына көшіру бөлігінде «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ техникалық модификациясын жүргізу.

3.52. Жабайы тірі жануарлардың, жекелеген жабайы өсетін өсімдіктердің және жабайы өсетін дәрілік шикізаттың экспортына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1302007 Жабайы тірі жануарлардың, жекелеген жабайы өсетін өсімдіктердің және жабайы өсетін дәрілік шикізаттың экспортына лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Экология және табиғи ресурстар министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:

«Жануарлар дүниесі және орман шаруашылығы объектілерін экспорттауға лицензия беру саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2020 жылғы 12 тамыздағы №187 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2020 жылғы 13 тамызда №21082 болып тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электронды (толығымен автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: Лицензия беру – 2 жұмыс күні; Лицензияны қайта рәсімдеу – 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Жабайы тірі жануарларды, жеке жабайы өсімдіктерді және жабайы дәрілік шикізатты экспорттауға лицензия, қайта рәсімделген лицензия және/немесе экспортқа арналған лицензияға қосымша құжаттар немесе негізделген бас тарту.

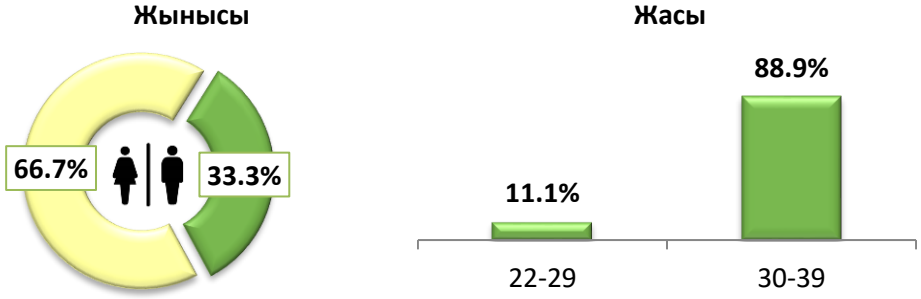
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: Лицензия беру – 10 АЕК; Лицензияны қайта рәсімдеу – 1 АЕК.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 9 респондент қатысты, олардың 6-әйел (66,7%) және 3-ер адам (33,3%), жас категориялары: 22-29 жас (11,1%) және 30-39 жас (88,9%). Барлық қызмет алушылар - Қазақстан Республикасының азаматтары, заңды тұлғалар. Қызмет алу үшін «Электрондық лицензиялау» порталы пайдаланылды: 33,3% қызмет алушылар ХҚКО-дағы өзі-өзіне қызмет көрсету аймағына жүгінді, 66,7% өздері порталға кірді.

132-133-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылар «Жабайы тірі жануарлардың, жекелеген жабайы өсетін өсімдіктердің және жабайы өсетін дәрілік шикізаттың экспортына лицензия беру» қызметінің сапасын 4,82 ұпайға бағалады, толық қанағаттану көрсеткіші (қызмет критерийлерін 5 ұпаймен бағалаған респонденттердің үлесі) 89,3% құрады.

88-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	5,00		100,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	3,75	**3,75**	25,0%	25,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	3,75		25,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,82**		**89,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,72**		**83,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

«Кері байланыс» критеріін қызмет алушылар бағалаған жоқ, себебі олар шағым жасаған жоқ, алайда 2 респондент (22,2%) қызмет көрсету сапасына риза еместігін көрсетті.

«Ақпарат және коммуникация», «қолжетімділік және қолайлылық», «рәсім», «мерзім», «шығындар» және «нәтиже» критерийлері бойынша қызмет сапасы респонденттер тарапынан 5 ұпайға бағаланып, толық қанағаттану деңгейі 100,0% болды.

Бірден-бір қанағаттанарлық баға алынған критерий – «виртуалды көмекші» (3,75 ұпай), ал қанағаттану деңгейі тек 25,0% құрады. Қызмет алушылар көмек сервисінің жұмысынан, сұрауға берілген жауаптардың толықтығы мен жұмыс жылдамдығына көңілі толмаған; әрбір кіші өлшем бойынша баға 3,75 ұпайды құрады.

«Шығындар» критериін бағалау кезінде қызмет алушыларға қосымша шығындар туралы қосымша сұрақ қойылды – 5 респондент қосымша шығындар жасағанын айтты, олардың 80,0% жағдайда қосымша шығын сомасы қолайлы болып, қиындық тудырмағанын көрсетті; 20,0% – 1 респондент қосымша шығын сомасы күткендегіден жоғары болып, дискомфорт туғызғанын, нотариус қызметтері мен транспорт шығындарын төлегенін атап өтті. Қалған респонденттер қосымша қаражатты ксерокопия және транспорт қызметтеріне жұмсаған.

Уәкілетті мемлекеттік органның (Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі) қызметі 5,00 ұпайға бағаланып, қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 100,0% болды.

«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы 4,72 ұпайға бағаланып, толық қанағаттану деңгейі 83,3% құрады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

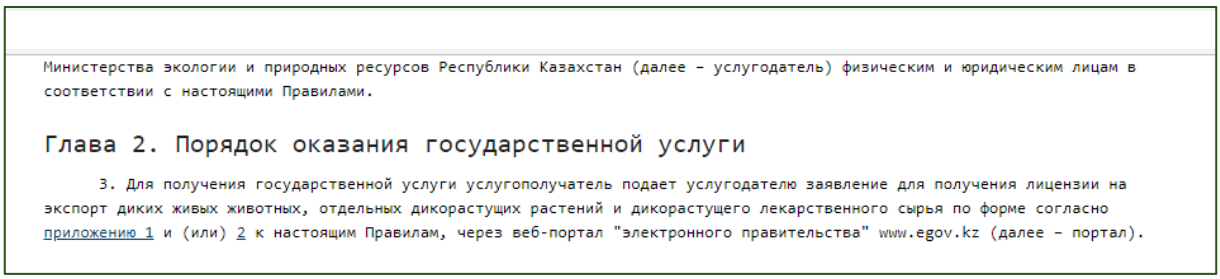
Осылайша, қызметті алу кезінде респонденттер қиындықтарға тап болмаған және қызмет көрсету сапасын жоғары бағалаған; қызметті алуға тікелей әсер ететін барлық критерийлер бойынша қанағаттану деңгейі 100% құрады. Алайда, қызмет алушылардың жартысы «виртуалды ассистенттің» жұмысын төмен бағалап, сұрауларына берілген жауаптардың толық еместігін көрсетті. Бұл, кейбір респонденттер үшін жоғары бағалар берілгеніне қарамастан, қызметті алу барысында әлі де қиындықтар мен сұрақтар туындағанын көрсетуі мүмкін. Жалпы, қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін келесі қадамдарды жүзеге асыру ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:

«Электронды үкімет» және «Электронды лицензиялау» порталға:

1. Ресурстардың жұмысындағы ақауларды жою, өйткені Egov порталынан E-license порталына қазақша немесе ағылшынша нұсқадан өткенде гиперсілтеме қызмет көрсету бетінің орысша нұсқасына апарады. Бұл қателік қызмет алуды қиындатуы және оны алуға кететін уақытты ұлғайтуы мүмкін.
2. ҚР Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2020 жылғы 12 тамыздағы №187 бұйрығына сәйкес, қызмет көрсету тәртібі ережелерінде қызметтің «Электронды үкімет» порталы арқылы көрсетілетіні көрсетілген – бұл тармақ adilet.gov.kz сайтында да, ҚР НПА Эталондық банкінде де бар. Алайда іс жүзінде қызмет тек «Электронды лицензиялау» порталында көрсетілетіндіктен, мемлекеттік қызмет көрсету ережелеріне түзетулер енгізу ұсынылады.

59-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты



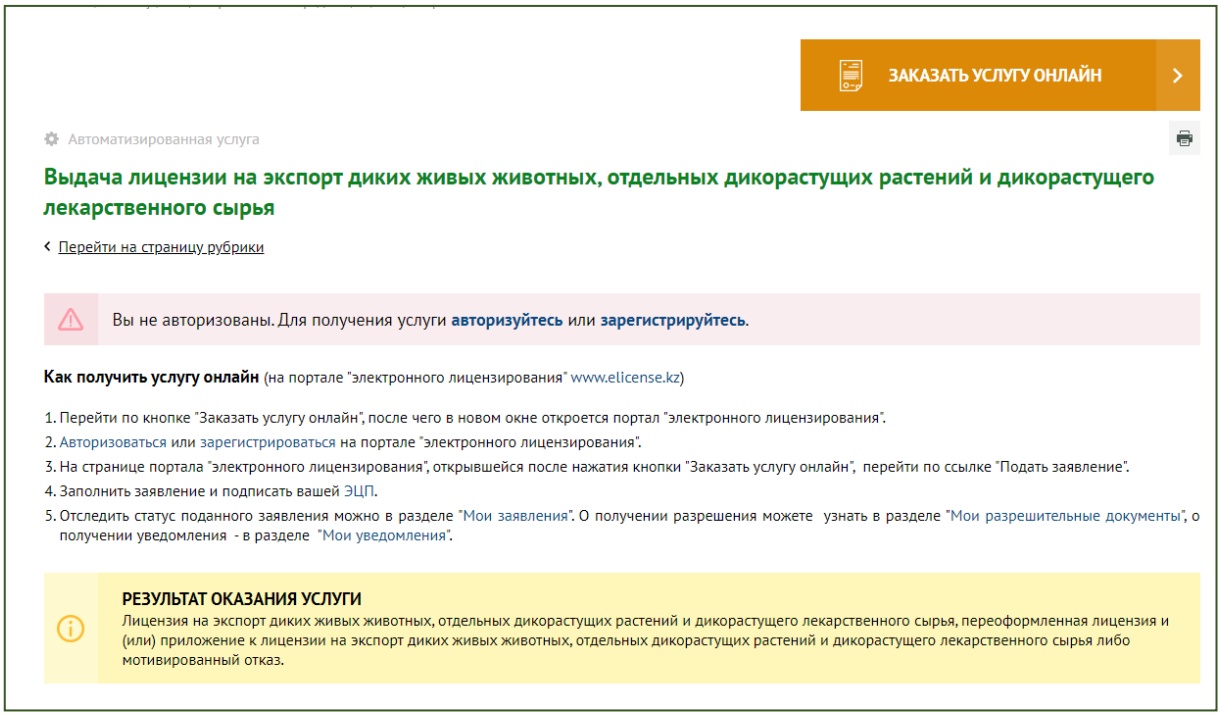
Министерства экологии и природных ресурсов Республики Казахстан (далее – услугодатель) физическим и юридическим лицам в соответствии с настоящими Правилами.

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

3. Для получения государственной услуги услугополучатель подает услугодателю заявление для получения лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья по форме согласно приложению 1 и (или) 2 к настоящим Правилам, через веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/145470/rus/360

60-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет бетінен скриншот



ЗАКАЗАТЬ УСЛУГУ ОНЛАЙН

Автоматизированная услуга

Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья

Перейти на страницу рубрики

Вы не авторизованы. Для получения услуги **авторизуйтесь** или **зарегистрируйтесь**.

Как получить услугу онлайн (на портале "электронного лицензирования" www.elicense.kz)

1. Перейти по кнопке "Заказать услугу онлайн", после чего в новом окне откроется портал "электронного лицензирования".
2. Авторизоваться или зарегистрироваться на портале "электронного лицензирования".
3. На странице портала "электронного лицензирования", открывшейся после нажатия кнопки "Заказать услугу онлайн", перейти по ссылке "Подать заявление".
4. Заполнить заявление и подписать вашей ЭЦП.
5. Отследить статус поданного заявления можно в разделе "Мои заявления". О получении разрешения можете узнать в разделе "Мои разрешительные документы", о получении уведомления - в разделе "Мои уведомления".

РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Лицензия на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья, переоформленная лицензия и (или) приложение к лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья либо мотивированный отказ.

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/pass414-2_msh

3. «Виртуалды көмекшінің» кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: серверлік инфрақұрылым мен ассистенттің кодын үнемі аудиттен өткізу және оңтайландыру арқылы «лагтар», «тұрып қалулар» және ақауларды азайту.

4. «Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту: жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызмет алуға және жиі кездесетін мәселелерді шешуге арналған толық нұсқаулықтарды тұрақты түрде жаңарту және қосу
5. NLP (табиғи тілді өңдеу) жүйесін жетілдіру: пайдаланушылардың сұрауларын дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамыту, соның ішінде сленг, қателіктер және толық емес сөз тіркестері
6. Актуалды деректермен интеграция: ассистенттің қызмет мәртебесі, заңнамалық өзгерістер және т.б. туралы нақты ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету
7. Кері байланыс: пайдаланушылардан әр өзара әрекеттесуінен кейін кері байланыс жинаудың ыңғайлы механизмдерін енгізу, мәселені жедел анықтап, түзету.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет алушылар мемлекеттік қызмет алу кезінде жүктеуге қажетті шарттар реестрін құруды ұсынды. Осыған байланысты, сыртқы сауда шарттарының бірыңғай реестрін жасау мүмкіндігін қарастыру ұсынылады. Бұл реестр Портал «Электрондық лицензиялау» серверлерінде тұрақты түрде сақталып, қызмет алушылардың жеке кабинетінде қолжетімді болуы қажет. Осы мүмкіндікті енгізу арқылы қызмет алу процедурасын оңтайландыру/ автоматтандыруға, қажет құжаттарды жинау уақытын қысқартуға болады, әсіресе қызмет алушы лицензия алу үшін бұрын қолданылған шартты пайдаланса.
2. 2026 жылдың бірінші жартыжылдығына арналған «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ модификациялау жоспарына енгізу үшін ҚР ЖИЦДМ мен ҰАТ АҚ-ға міндеттер қою туралы хат жолдау.
3. Лицензияларды қайта ресімдеудің проактивті тәсіліне көшіру жөніндегі мәселені пысықтау.
4. 2026 жылдың бірінші жартыжылдығына арналған «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ модификациялау жоспарына «Электрондық үкіметтің» ақпараттандыру объектілерінің әзірлігіне және мемлекеттік органның бірлескен жұмыстарға техникалық дайындығына байланысты қызметтерді проактивті форматқа көшіру жөніндегі жоспардың іс-шаралары қайта қаралу міндетін енгізу.
5. Қазақстан Республикасы экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2020 жылғы 12 тамыздағы № 187 бұйрығымен бекітілген «Жабайы тірі жануарларды, жекелеген жабайы өсімдіктер мен жабайы өсетін дәрілік шикізатты экспорттауға лицензия беру» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына - лицензияларды проактивті форматта қайта ресімдеу бөлігінде өзгерістер енгізу.
6. Лицензияны қайта ресімдеудің проактивті форматына көшіру бөлігінде «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ техникалық модификациясын жүргізу е.

3.53. Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 903002 Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Әділет министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Адвокаттық қызмет мәселелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Әділет министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 28 мамырдағы №61 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2020 жылғы 29 мамырда №20774 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) / «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетілетін

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

Қызмет көрсету мерзімі: 15 күн.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

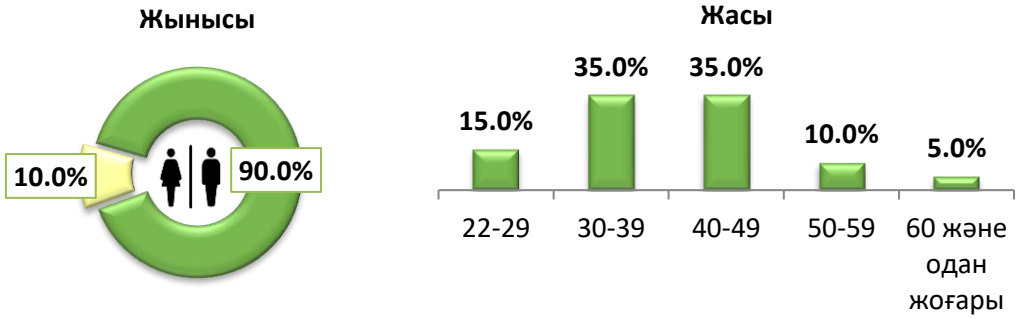
Қызмет нәтижесі: Аттестациядан өту немесе өту мүмкін еместігі туралы шешім.

Қызмет құны: Мемлекеттік қызмет көрсетілетін қызметті алушыға тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 40 респондент қатысты, барлығы жеке тұлғалар және ҚР азаматы болып табылады. Қатысушылардың жыныстық құрамы: әйелдер – 10,0%, ерлер – 90,0%. Қызмет алушылар барлық жас топтарын қамтыды: 22-29 жас – 15,0%, 30-39 жас – 35,0%, 40-49 жас – 35,0%, 50-59 жас – 10,0%, 60 жастан асқандар – 5,0%.

134-135-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысушылар қызметті электрондық форматта, «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу» қызметінің сапасы 4,73 балл деп бағаланды, толық қанағаттану көрсеткіші – 75,0%.

5,00 балл және абсолютті қанағаттану тек бір аспектке қатысты анықталды – қызмет туралы ақпараттың қазақ және орыс тілдерінде толық ұсынылуы. Қызмет нәтижесін бағалау да жоғары көрсеткішке жақын болды – 4,95 балл және 95,0%.

«Шығындар» және «кері байланыс» критерийлері сауалнама қатысушылары тарапынан бағаланған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетілді және шағыммен жүгінуді қажет ететін елеулі мәселелер туындаған жоқ.

89-кесте.Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,75	**4,88**	75,0%	87,5%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,70	**4,58**	70,0%	65,0%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,70		70,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,35		55,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,83	**4,79**	82,5%	78,8%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,75		75,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,60	**4,69**	60,0%	60,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,61	**4,56**	66,7%	63,9%
	Өтінішіме берілген жауап	4,50		61,1%	

	жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,95	**4,95**	95,0%	95,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,73**		**75,0%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,67**		**71,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**72,9%**

Қызмет алушылар төмен бағалаған аспектілер: онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы (4,35 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 55,0%), «Виртуалды көмекші» функциясының жұмысы (4,56 балл және 63,9%) және қызмет көрсету мерзімі (4,60 балл және 60,0%).

Төрт қатысушы қызмет алу барысында қосымша шығындарға ұшырағанын атап өтті, олар жол шығындарымен байланысты болды. Аталған шығындардың қажеттілігі *«интернеттің аймақтарда төмен болуына және куәліктерді алу үшін облыс орталығына баруға мәжбүр болуына байланысты»* түсіндірілді. Барлық респонденттер үшін жұмсалған сома қабылдауға болатын және қиындық туғызбаған.

Қызмет алу рәсімі туралы пікірлерінде респонденттер «тестілеу уақыты ұлғайтылады, тапсырмалар анығырақ қойылуы тиіс», «бірінші рет тапсыру мүмкін емес, алдын ала жауаптарды білу үшін тесттер сатып алу қажет» деген ұсыныстар айтты.

Осылайша, «Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткерлерді аттестаттау» қызметін портал «электрондық лицензиялау» жауапкершілігіне қатысты критерийлер бойынша сапасы 4,67 балл деп бағаланды, толық қанағаттану көрсеткіші – 71,6%, ал Уәкілетті органның жұмысы – 4,79 балл және 79,2%.

Қызмет сапасын тереңірек талдау үшін «Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу» қызметі бойынша тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Респондент атап өткендей, ол қызметті ағымдағы жылы «электрондық лицензиялау» порталы арқылы алған. Интервью қатысушысы «ақпарат» және «қолжетімділік» критерийлерін жоғары бағалаған: *«Қызметті табу қиын болған жоқ: жүйеде іздеу және ыңғайлы мәзір бар, сондықтан қажетті бөлімге тез жеттім. Интерфейс жеткілікті түсінікті болып шықты, сондықтан ХҚКО-ға немесе қолдау қызметіне жүгінудің қажеті болған жоқ. Барлық қадамдар анық көрсетілген, жүйе не толтыру және не тіркеу керектігін көрсетіп отырды».*

Қызмет алу процедурасын бағалау кезінде респондент кейбір қиындықтарға тоқталған: «Жалпы қызметті алу мүмкін болды, бірақ кейде жүйе тоқтап қалатын. Мұндай сәттерде жұмысын жалғастыру мүмкін емес еді - портал қайта іске қосылғанша күтуге тура келді. Бұл процесті сәл созды, бірақ

соңында барлық құжаттарды тапсыра алдым. Ыңғайлысы, портал файлдардың сәтті жүктелгенін тікелей процессте растайды».

Электрондық құжат жинау жүйесі тиімді деп танылды: «Барлығы жеткілікті ыңғайлы ұйымдастырылған, сондықтан қызмет менің қажеттіліктерімді толық қанағаттандырады, өзгерістер енгізудің қажеті жоқ».

Қызмет сапасын жақсарту жөніндегі ұсыныстарға жауап ретінде респондент былай деді: «Арнайы ұсынысым жоқ. Жалпы қызмет ыңғайлы және түсінікті форматта көрсетіледі. Тек бір ғана тілек бар - порталдың жұмыс тұрақтылығын жақсарту, тоқтап қалулар болмауы үшін».

Қорытынды және ұсыныстар

Мемлекеттік қызмет «Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу» сапасын бағалаған респонденттердің қанағаттану деңгейі жоғары емес. Процесті оңтайландыру үшін келесі шараларды ұсынуға болады:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. «Виртуалды көмекші» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: серверлік инфрақұрылымды және ассистент кодын жүйелі түрде аудиттен өткізіп, «лагтар», тоқтап қалулар мен ақауларды азайту.
2. «Виртуалды көмекші» білім базасын кеңейту: жиі қойылатын сұрақтар, қызмет алу бойынша толық нұсқаулықтар мен кең таралған проблемаларды шешу жолдарын қосу арқылы базаны үнемі жаңарту.
3. Табиғи тілдерді өңдеуді (NLP) жақсарту: пайдаланушылар сұраныстарын дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін жетілдіру, соның ішінде сленг, қателіктер және толық емес фразаларды өңдеу.
4. Актуалды деректермен интеграция: ассистентке қызметтер статусы, заңнамалық өзгерістер және т.б. туралы ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету.
5. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу үшін портал жұмысын оңтайландыру:
    - **Файл көлемін оңтайландыру:** сапаны жоғалтпай автоматты түрде файл өлшемін азайту, бұл серверлерге жүктемені төмендетіп, жүктеу процесін жылдамдатады.
    - **Максималды файл көлемін ұлғайту:** әсіресе көлемді құжаттар (мысалы, жарғының сканерленген көшірмелері) үшін рұқсат етілген максималды өлшемді қайта қарау және қажет болса ұлғайту.
    - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** қосылу үзілуі жағдайында жүктеуді қайта жалғастыру функциясын енгізу, пайдаланушыға процесті қайта бастау қажет болмас үшін.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Аттестациялық тест сұрақтарын талдап, оларды бірмәнді етіп қайта құрастыру, екіұдай түсіндірмелерге жол бермеу.
2. Тест өткізуге берілетін уақытты ұлғайту, бұл кандидаттарға әр сұрақты мұқият оқу және ойлануға мүмкіндік береді.
3. Ресми сайтта тест мысалдарын (демо-нұсқаларын) жариялау, кандидаттар формат пен сұрақ түрлерімен танысып, дайындық жасауға мүмкіндік алады, бұл «сатып алынған тесттерге» сұраныстыт төмендетеді.

4. Үлкен сұрақтар пулын қолдану және әр кандидатқа кездейсоқ сұрақтарды таңдау жүйесін енгізу, бұл «дайын жауаптарды» сатып алу мүмкіндігін болдырмайды.

3.54. Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1704010 Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық банкі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Төлем ұйымдарының қызметін ұйымдастыру ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің 2016 жылғы 31 тамыздағы №215 Саналы Басқарма шешімі. Мемлекеттік құқықтық актілерді тіркеу реестрінде №14347 ретінде тіркелген.

Қызмет көрсету формасы: Электронды (ішінара автоматтандырылған).

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

Қызмет көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Қызмет көрсету нәтижесі: Төлем ұйымының «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі - заң) белгіленген төлем қызметтерін ұсынуына рұқсат (құқық) беру үшін есептік тіркеуден өткені туралы хабарлама не дәлелді бас тарту..

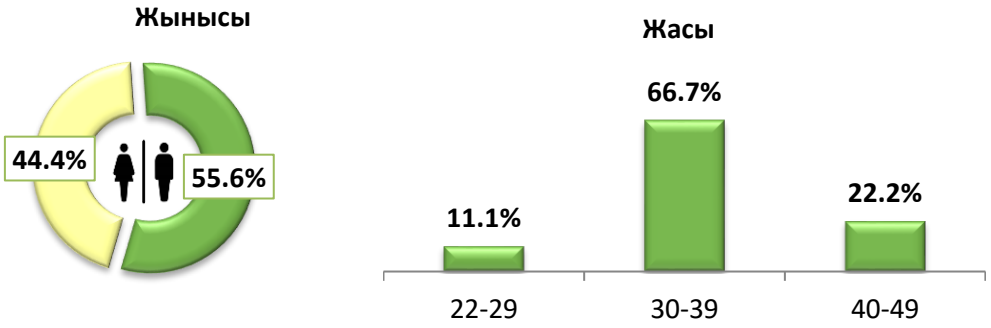
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 9 респондент қатысты. Оның 55,6% ер адамдар, 44,4% әйел адамдар. Қызмет алушылардың көпшілігі 30-39 жас аралығындағы тұлғалар (66,7%).

136-137-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Бұл қызмет заңды тұлғаларға көрсетілді, олардың барлығы ҚР азаматтары болып табылады. Қызмет алу үшін респонденттер электрондық лицензиялау порталын пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар «Ұлттық банкте есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарын реестрге енгізу» қызметінің сапасын 4,93 балл деп бағалады. Сауалнамаға қатысқандардың басым бөлігі (93,0%) ұсынылған критерийлер бойынша толық қанағаттанушылық білдірді (яғни оларды 5 баллмен бағалады).

90-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	5,00		100,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	5,00	**4,89**	100,0%	88,9%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,78		77,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**4,50**	100,0%	50,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,00		0,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,90**		**89,7%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,85**		**84,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,98**		**97,8%**

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалауы бойынша 8 критерийдің ішінде 4 критерийге 5 балл (толық қанағаттанушылық деңгейі 100,0%) берілді: ақпарат және коммуникация, қолжетімділік және ыңғайлылық, кері байланыс және нәтиже.

Екі критерий – «рәсім» және «мерзім» – 4,89 баллға бағаланды, толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 88,9% болды. Қызмет алушылар порталға құжаттарды жүктеу кезінде аздап қиындықтарға тап болды *(«порталға құжат жүктеу кезінде қиындықтар бар»).* 8 респонденттің екеуі осы критерийді 4 баллмен бағалады. Алайда, жоғары бағаланған критерийлерге қарамастан, респонденттер комментарийлерде қызметті алу мерзімін қысқарту қажеттілігін *(«қызмет алу мерзімін 5 жұмыс күніне қысқарту»)* және «электронды үкімет» порталынан «электрондық лицензиялау» порталына өту кезінде туындайтын проблемаларды атап өтті *(«Е-лицензирование порталы дұрыс жұмыс істемейді, eGov порталынан өту әрдайым мүмкін емес»).*

Виртуалды көмекшінің жұмысы басқа критерийлерге қарағанда сәл төмен бағаланды – 4,5 балл (толық қанағаттанушылық 50%), жауап беру жылдамдығының төмендігі салдарынан (4,0 балл).

«Шығындар» критерийі бағаланған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетіледі. Қызмет алу кезінде шамамен 11% респондент қосымша шығындарды атап өтті (транспорт және флеш-диск сатып алу – әрқайсысы 50%).

Қызметті алу барысында 30% респондент бюрократиялық кедергілерге тап болды: 20,0% – құжаттардың қайтарылуы мен қызмет көрсетуден бас тарту жағдайларын, 10,0% – мерзімдердің жасанды ұзартылуын және бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттар сұралуын атады. Комментарийлерде респонденттер *«қызмет талаптарын нақты жазу керек», «мемлекеттік органдар өздері білмейді, бюрократияны провокациялайды»* деген ойларын білдірді.

Әдістемеге сәйкес, подкритерийлер жауапты қызмет берушілердің жауапкершілік аймақтарына бөлінді.

Уәкілетті мемлекеттік орган Ұлттық Банк РК қызметінің жұмысы 4,98 баллға бағаланды, толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 97,8%.

«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысы 4,85 баллға бағаланды, толық қанағаттанушылық – 84,7%.

Қызмет көрсету сапасын толық талдау мақсатында тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбат нәтижелері көрсеткендей, «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу» қызметін алу кезінде респондент бірқатар ұйымдастырушылық және техникалық қиындықтарға тап болған.

Қызмет алушы портал арқылы онлайн қызмет алу мүмкіндігін Ұлттық Банктегі кеңес беру кезінде білді. Өз бетінше процедураны толық аяқтау мүмкін болмағандықтан, ол ҰБ колл-орталығына хабарласып түсіндірме алған. Қолдау көрсетілгеннен кейін ғана қызмет алынған.

Сұхбат қатысушысының пікірінше, негізгі қиындықтар порталдың техникалық жұмысына (тіркелу, авторизация) емес, ақпараттың жеткіліксіздігіне байланысты. *«Порталда құжат пакетін дайындау бойынша нақты нұсқаулық жоқ, өкілдік арқылы қызмет көрсету мүмкіндігі көрсетілмеген»,* – деп атап өтті респондент. Бұл азаматтардың делдалдарға *(«көмектесушілер», қызмет үшін қымбат ақы алады)* жүгінуіне әкеледі.

Сондай-ақ, порталдың төменгі жұмыс жылдамдығы басты проблема болып отыр: *«Өте баяу жұмыс істейді, интернет нашар болса, платформа сапасы* төмендейді». Интерфейс түсінікті деп танылса да, *«жат және біртекті»* деп сипатталған.

Респонденттің ұсыныстары: қызмет алушыларға арналған оқыту шараларын өткізу, онда құжаттарды рәсімдеу тәртібі толық түсіндірілсін. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту *(«мерзімді 5 жұмыс күніне дейін қысқарту немесе 5 АЕК мөлшерінде ақылы жеделдету енгізу, бұл қаражат жағынан тиімді және қызметті жылдам алу мүмкіндігін береді*»).

Құпия сатып алушы

Зерттеу Астана қаласында жүргізілді, қатысушы қызметті электронды түрде *«электрондық лицензиялау»* порталы арқылы алған.

«Құпия сатып алушы» тәжірибесіне сәйкес қызмет алу процесі ұзаққа созылып, бірқатар қиындықтармен қатар жүрді. Алғашқы кезеңнен бастап өтініш беруші үлкен құжат пакетін жинауға мәжбүр болды: *«Қызметті алу үшін порталда қоса қажет құжаттардың нақты тізімі жоқ. Дәл тізім көрсетілгенімен толық емес. Сол себепті қызметті алу процесі формальды 10 күннің орнына алты айға созылды, бұл айтарлықтай проблема».*

Ұлттық банктің ұйым атауының дұрыстығына қойылған талаптары да қиындық туғызды: «Атауды банктің талаптарына сәйкес өзгертуге тура келді, бұл талаптар еш жерде көрсетілмеген. Барлық құжаттарды бірінші рет жинағаннан кейін бізге атаудың сәйкессіздігі үшін бас тарту келді. Кейін атауды өзгерттік, оны Әділет министрлігінде тіркедік, жарғыны өзгерттік де құжаттарды қайта тапсырдық».

Құжаттарды қайта тапсыру кезінде тағы бір бас тарту болды - формальды қателіктер және бұрын міндетті деп көрсетілмеген кейбір құжаттардың жоқтығы *(«Атауды өзгертіп, өтінішті қайта тапсырған соң, бюрократиялық себептермен екінші рет бас тартылды. Құжаттар толық емес деп хабарланды, оларды толықтыру қажет болды. Неліктен бас тартуды негіздегенде барлық қателер көрсетілмейді?»).* Нәтижесінде өтініш беруші құжат пакетін қайта жинап толықтыруға мәжбүр болды, бұл да уақыт пен күшті талап етті.

Тағы бір проблема - құжаттарды жедел өңдеу мүмкіндігінің болмауы. Тіпті аз ғана қате болса да, өтініш толық бас тартылды, жаңа өтініш жасауға және қайта қарауды күтуге тура келді.

Барлық қиындықтарға қарамастан, қызмет ақыры алынды, бірақ процесс елеулі қолайсыздықтар мен бюрократиялық кедергілермен өтті.

Респонденттің ұсыныстары:

1. *«Бюрократияны азайту және сұралған құжаттар тізімін қысқарту. Қызмет алу үшін қажет құжаттардың ағымдағы тізімін жариялау».*

2. «Құжаттарға толық қайта тіркеусіз тез арада өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарастыру (бас тартудың орнына қайта өңдеуге жіберу)».

3. «Ұлттық банкке бас тарту кезінде барлық қателіктер мен кемшіліктер тізімін көрсету міндетін қою, осылайша өтініш берушілер бір ретте барлық түзетулерді енгізе алады».

Осылайша, «таңдаулы тұтынушы» тәжірибесі көрсеткендей, қызмет алушыларға толық ақпарат берілмеуі және процедураның бюрократиялық күрделілігі салдарынан, қызмет алу процесі ұзақ әрі еңбекқорлықты қажет ететін болып отыр.

Қорытынды мен ұсыныстар

Осылайша, көпшілігі респонденттердің мемлекеттік қызметтің сапасын оң бағалағанымен, «Электрондық лицензиялау» порталының жұмысына қатысты белгілі бір ескертулер айтылды. Атап айтқанда, сауалнамаға қатысушылар құжаттарды жүктеу кезінде техникалық қиындықтарға, жүйенің төмен жылдамдығына, виртуалды ассистенттің сұраныстарға баяу жауап беруіне, сондай-ақ egov.kz порталынан elicense.kz порталына өту кезінде үзілістерге назар аударды.

Уәкілетті мемлекеттік органға сын көзқарастар аз бағытталды. Дегенмен, терең сұхбат және «таңдаулы тұтынушы» әдісі бойынша жүргізілген зерттеу барысында жүйелі проблемалар анықталды: құжаттарды рәсімдеуге арналған толық нұсқаулықтардың болмауы, өтініш берушілерден бастапқы тізімге кірмеген қосымша құжаттарды сұрау, тапсырылған материалдарды қайта өңдеуге мүмкіндік беретін механизмнің жоқтығы, сондай-ақ мемлекеттік органның бастапқы қайтару кезінде барлық анықталған қателерді көрсетпеу тәжірибесі.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Құжаттарды жүктеу механизмін оңтайландыру және жеңілдету: техникалық қателіктер мен жүйенің «құлауын» жою. Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде оңтайландыруды енгізу, бұл серверлерге жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетеді. Ең көп қолданылатын құжат форматтарын қолдау қамтамасыз етілуі тиіс (PDF, JPEG, PNG, DOCX, XLSX). Формат үйлеспеген жағдайда жүйе нақты нұсқаулықтар беруі керек (конвертациялау бойынша).
2. eGov.kz порталынан elicense.kz порталына өту кезінде жүйенің тұрақтылығын қамтамасыз ету.
3. Виртуалды көмекшінің функционалдығын жақсарту, жауап беру жылдамдығын арттыру. Егер виртуалды ассистент мәселені шеше алмайтын немесе қажетті ақпарат бере алмайтын болса, пайдаланушыны тез арада 1414 байланыс орталығы операторына бағыттау мүмкіндігін қамтамасыз ету.

4. Қызмет алу нұсқаулығын порталға жариялау: ақпаратты ыңғайлы қабылдау форматында ұсыну (инфографика/бейне ролик).

Уәкілетті мемлекеттік органға ұсыныстар:

1. Қызмет көрсету мерзімдерін талдау және сапасына зиян келтірмей қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
2. Барлық регламент талаптарын сақтай отырып, ақылы түрде қызмет көрсетудің жеделдетілген рәсімін енгізудің тиімділігін зерттеу.
3. Қызмет алу нұсқаулығын қателер мен регламентке сәйкес келмеушіліктер бойынша тексеру, оны түсінікті және қолжетімді ету. Порталда қажетті құжаттардың өзекті тізімін жариялау. Қызмет алу үшін құжаттар пакетін тексеруді күшейту. Қызмет көрсету кезінде толық қатесіз мотивтелген бас тартуды рәсімдеу.
4. Құжаттарға толық қайта тіркеусіз түзетулер енгізу мүмкіндігін қарастыру (бас тартудың орнына «қайта өңдеуге» қайта жіберу).
5. Білім туралы дипломы туралы мәліметтер алу бөлігінде «Е-Лицензиялау» МДҚ АЖ-ны ҚР ҒЖБМ ақпараттық жүйесімен интеграциялау.
6. Ұсынылатын құжаттар тізбесінен атқарушы орган басшысының (мүшесінің) дипломының (дипломдарының) көшірмесі алынып тасталсын

3.55 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

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

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Сот әкімшілігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Сот органдарынан шыққан ресми құжаттарды апостильдеу мемлекеттік қызмет көрсету ережелерін бекіту және кейбір нормативтік құқықтық актілерді қолданыстан шығару туралы» Қазақстан Республикасының Жоғарғы Соты (Қазақстан Республикасының Жоғарғы Соты аппараты) жанындағы Сот қызметін қамтамасыз ету департаментінің басшысының 2020 жылғы 13 сәуірдегі №13 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу Реестрінде тіркелген: №20393.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: электрондық (бөліктей автоматтандырылған), қағаз.

Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш қабылдау және нәтижесін беру жүзеге асыратын мекемелер:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы коммерциялық емес акционерлік қоғам;
2) www.egov.kz «Электрондық үкімет» веб-порталы;
3) Қазақстан Республикасының Сот әкімшілігінің кеңсесі (дипломатиялық өкілдіктер мен консулдық мекемелердің өтініштері бойынша).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

Құжаттар пакетін тапсырған сәттен бастап:

- Порталда – 1 (бір) жұмыс күні;
- Аймақтық орталықтардағы, республикалық маңызы бар қалалар мен астанадағы мемлекеттік корпорация филиалдарына – 1 (бір) жұмыс күні;
- Мемлекеттік корпорацияның басқа филиалдарына – 5 (бес) жұмыс күні;
- Қазақстан Республикасының дипломатиялық өкілдіктері мен консулдық мекемелерінің өтініштері бойынша – 5 (бес) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Апостильмен расталған құжат – арнайы мөрмен белгіленген, тұлғаның қолының шынайылығын және оның өкілеттігін растайтын, сондай-ақ құжатқа қойылған мөр немесе штамптың шынайылығын растайтын құжат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден негізді бас тарту.

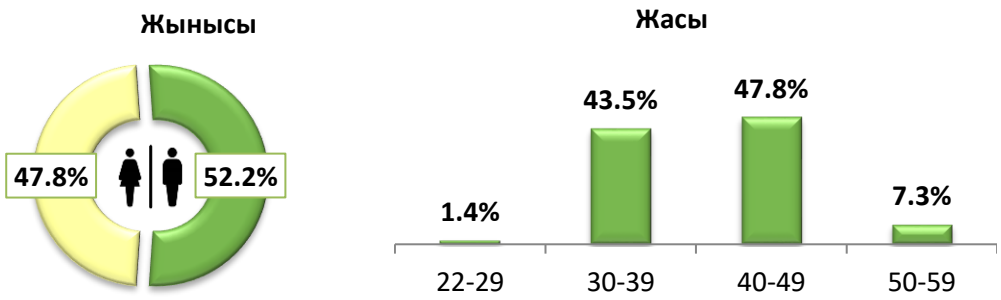
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: әр апостильделетін құжат үшін 0,5 АЕК.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 69 қызмет алушы қатысты. Респонденттердің шамамен 52% - ер адамдар, 47,8% - әйел адамдар. Қатысушылардың елеулі бөлігі – 30-дан 49 жасқа дейінгі азаматтар (91,3%).

138-139-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеуге тек мемлекеттік қызметті қағаз түрінде алған респонденттер қатысты: 92,8% - ХҚКО-ға, 7,2% - тікелей қызмет көрсетушіге жүгінген. Қатысушылардың шамамен 87% - қызметті жеке тұлға ретінде алған, ал 13,0% - заңды тұлғалар болған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының орташа бағасы – 4,80 балл, ал қанағаттанушылық көрсеткіші – 82,6%.

91-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,94	**4,90**	94,2%	98,6%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,88		88,4%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,78		79,7%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,99		98,6%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,58	**4,56**	63,8%	59,5%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы	4,54		55,1%	

	жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген				
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,64	**4,64**	65,2%	65,2%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,96	**4,97**	95,7%	97,2%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,99		98,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,93	**4,69**	92,8%	72,5%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,45		52,2%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды	4,83	**4,90**	85,5%	91,3%
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды	4,97		97,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,94	**4,94**	94,2%	94,2%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,80**		**82,6%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,72**		**66,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,94**		**94,2%**

Мемлекеттік органның уәкілеттілігіндегі қызметтің бағасы жауапкершілік аймақтары бойынша бөлінген критерийлерге сәйкес жоғары деңгейде бағаланды (4,94 балл, қанағаттанушылық – 94,2%), ал ХҚКО жұмысы «ортадан жоғары» деңгейде бағаланды (4,72 балл, 66,7%). ХҚКО жауапкершілігіне жататын критерийлер сәл төмен бағаланды: «қолжетімділік және қолайлылық» – 4,56 балл, қанағаттанушылық – 59,5%, атап айтқанда, жұмыс кестесі мен күту аймағы – 4,54 балл, ғимараттың орналасу ыңғайлылығы, автотұрақ санының жеткіліктілігі, мүмкіндігі шектеулі тұлғалар үшін кедергілерсіз қолжетімділік – 4,58 балл, және «қызметкерлер» – 4,64 балл, қанағаттанушылық – 65,2%. Респонденттердің пікірлерінде қызметкерлердің жұмысын позитивті *(«маман жұмысы жоғары деңгейде, нәтиже уақытында», «қызметкерлер қарапайым, құжаттарды дұрыс рәсімдеді», «қызметкерлер көмектесті, бірақ процесс*

ұзақ»), сондай-ақ негативті сипаттаулар *(«қызмет көрсету орташа, жылдамырақ жұмыс істей алар еді»)* бағалады. Зерттеуге қатысқан өңірлер арасында қызметкерлердің жұмысын ең төмен бағалағандар – Ақтөбе (4,33 балл) және Ақмола (4,29 балл) облыстарының респонденттері.

«Ортадан жоғары» деңгейге сәйкес бағаланған тағы бір критерий – «мерзім» – 4,69 балл, қанағаттанушылық – 72,5%. Респонденттердің қызмет алуға кеткен уақыты нормативке сәйкес, жауаптарға қарағанда қызмет 1–4 күнде алынған.

«Кері байланыс» критерийі респонденттер тарапынан бағаланған жоқ, себебі олар оның сапасына шағымданбаған. Қалған критерийлер жоғары бағаланды: «рәсім» – 4,97 балл, толық қанағаттанушылық – 97,2%; «нәтиже» – 4,94 балл, 94,2%; «ақпарат және коммуникация» – 4,90 балл, 98,6%; «шығындар» – 4,90 балл, 91,3%. Қызмет алу кезінде қосымша шығындар тек 1,4% респонденттерде ғана туындаған, олар ақылы анықтама алғанын көрсеткен.

Жалпы, қызмет алуда қиындыққа 7,2% респондент кездескен: 5,8% қызмет алудан бас тарту болғанын атап өткен («бірнеше рет бас тарту болды және себебі айтылмады, құжаттарды қайта жинап бердім, бірақ қайтадан бас тартылды», «бір рет бас тарту болды, мүмкін құжаттардан. Қызмет тез берілді»), ал 1,4% респонденттер қызмет көрсету мерзімі жасанды түрде ұзартылғанын көрсеткен («уақыт қарастырылғаннан сәл көп кетті»). Бұл проблемалар тек Астана қаласындағы қызмет алушыларға тән болған.

Заңды тұлғалар жеке тұлғаларға қарағанда қызмет сапасын сәл төмен бағалаған (4,50 баллға қарсы 4,84 балл), атап айтқанда «қолжетімділік және қолайлылық» критерийі бойынша (4,06 қарсы 4,63 балл) және қызмет көрсету мерзімдері бойынша (4,28 қарсы 4,75 балл). Заңды тұлғалар қызмет алудан бас тартумен жиі кездескен.

Қорытынды және ұсыныстар

Сауалнама нәтижелеріне сәйкес, қызмет көрсету сапасы жоғары деңгейде бағаланды. Көпшілігі респонденттердің қызмет алу процедурасымен, қызмет туралы ақпаратпен, оның құнымен және соңғы нәтижесімен толық қанағаттанғаны анықталды. Қанағаттанбау жағдайлары дербес сипатта болды: мысалы, Ақтөбе және Ақмола облыстарында ХҚКО қызметкерлерінің жұмысымен жеке наразылықтар тіркелсе, Астана қаласында қызмет алушылар мерзімдердің ұзартылуы және қызмет көрсетуден бас тарту фактілерін атап өткен.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Астана қаласында қызмет көрсету мерзімдерінің ұзартылуы мен қызмет көрсетуден бас тарту себептерін тексеру (әсіресе заңды тұлғалар үшін), бюрократиялық кідірістерге себеп болатын процестерді оңтайландыру.

Ақмола және Ақтөбе облыстарының ХҚКО-лары:

1. Қызметкерлердің қызмет көрсету сапасына бақылауды күшейту;
2. Қызметкерлерге азаматтармен тиімді өзара әрекет және сервис мәдениеті бойынша тұрақты тренингтер ұйымдастыру.

3.56. Қазақстан Республикасы Жоғары Сот Кеңесінің жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1902010 Қазақстан Республикасы Жоғары Сот Кеңесінің жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Жоғары Сот Кеңесі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сот Кеңесі жанындағы Құқықтық академияға оқуға қабылдау ережесін бекіту туралы. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сот Кеңесінің Төрағасының 2025 жылғы 21 ақпандағы №10-9/11 бұйрығы.

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

Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш қабылдау және нәтижесін беру жүзеге асырылатын мекемелер: Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сот Кеңесі жанындағы Құқықтық академия; «Электрондық үкімет» веб-порталы www.egov.kz.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: Қызмет көрсетушіге жүгінген жағдайда – 30 (отыз) минут; Портал арқылы жүгінген жағдайда – 1 (бір) жұмыс күні.

Қызмет алушының қызмет көрсетушіге жүгінген кездегі максималды күту уақыты: 15 (он бес) минутқа дейін.

Қызмет көрсетушіде қызмет көрсетудің максималды ұзақтығы: 30 (отыз) минут.

Құжат қабылдау мерзімі: жыл сайын 1 маусымнан 29 шілдеге дейін (қоса алғанда) жұмыс күндері жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Құжаттарды қабылдау туралы қолхат немесе құжаттарды қабылдаудан дәлелді бас тарту туралы қолхат. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және / немесе қағаз түрінде. Көрсетілетін қызметті берушінің талап етілмеген құжаттарды сақтау шарты: көрсетілетін қызметті алушы көрсетілген мерзімде мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесіне жүгінбеген кезде көрсетілетін қызметті беруші оларды көрсетілетін қызметті алушы алғанға дейін қабылдау орны бойынша сақтауды қамтамасыз етеді.

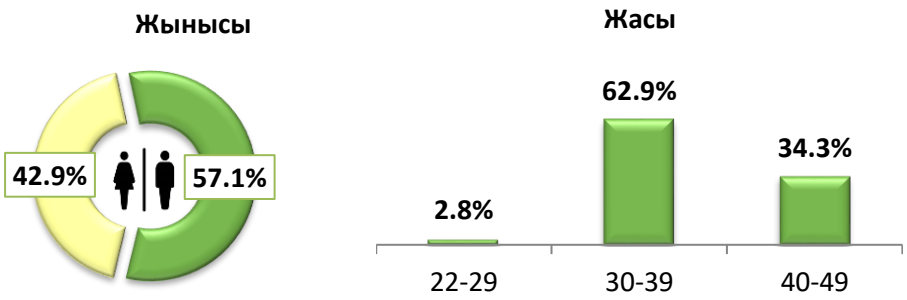
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 70 респондент қатысты, оның ішінде 30 әйел (42,9%) және 40 ер адам (57,1%). Жастық категориялары: 22-29 жас – 2,9%, 30-39 жас – 62,9%, 40-49 жас – 34,3%. Барлық қызмет алушылар - жеке тұлғалар, Қазақстан Республикасының азаматтары. Қызмет market.documentolog.com арнайы сайтында көрсетіледі. Қызмет алушылардың 98,6% - оны алу үшін «Электрондық үкімет» порталы арқылы өтуін пайдаланған, 1,4% - ХҚКО-дағы өз-өзіне қызмет көрсету аймағына барып, сондай-ақ egov.kz порталынан арнайы сайтқа өту арқылы құжаттарын тапсырған.

140-141-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылар «Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сот Кеңесі жанындағы Құқықтық академияға оқуға құжат қабылдау» қызметінің сапасын 5,00 баллмен бағалады, ал толық қанағаттанушылық көрсеткіші (қызмет критерийлерін 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі) – 99,6%.

92-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,99	**4,99**	98,6%	99,1%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,97		98,6%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	қолайлы болды				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,99	**4,99**	98,6%	98,6%
	ОРТАША БАЛЛ		**5,00**		**99,6%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,99**		**99,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**99,7%**

Барлық бағаланған критерийлер бойынша жоғары баллдар алынды. «Ақпарат және коммуникация», «рәсім», «мерзім» және «кері байланыс» критерийлері 5,00 баллмен бағаланды (толық қанағаттанушылық көрсеткіші – 100,0%). «Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі 4,99 балл (99,1%) болды, себебі бір қызмет алушы порталға (арнайы сайтқа) тіркелу ыңғайлылығын 4,00 балл, ал онлайн алаңның жұмыс жылдамдығын 3,00 баллмен бағалаған. «Нәтиже» критерийі де 4,99 баллмен бағаланды.

Айта кету керек, «ақпарат және коммуникация» критерийі 5,00 баллмен бағаланғанына қарамастан, екі қызмет алушы қызмет алу процесінде «ең жиі қойылатын сұрақтар» функциясына жүгінгенін көрсеткен, бұл қызмет туралы қажетті ақпаратқа қол жеткізуде кейбір қиындықтардың болғанын көрсетуі мүмкін.

«Электрондық үкімет» порталының қызметі 4,99 баллмен, ал уәкілетті мемлекеттік органның (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сот Кеңесі) қызметі 5,00 баллмен бағаланды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сот Кеңесі жанындағы Құқықтық академияға оқуға құжат қабылдау» қызметін алу қызмет алушылар үшін елеулі қиындықтар туғызбады, сондықтан дерлік барлық респонденттер қызмет көрсету сапасын 5,00 баллмен бағалады. Жеке жағдайларда респонденттер онлайн алаңға тіркелу және порталдың жұмыс жылдамдығы бойынша қиындықтарға тап болды. Деректерді талдау «Электрондық үкімет»

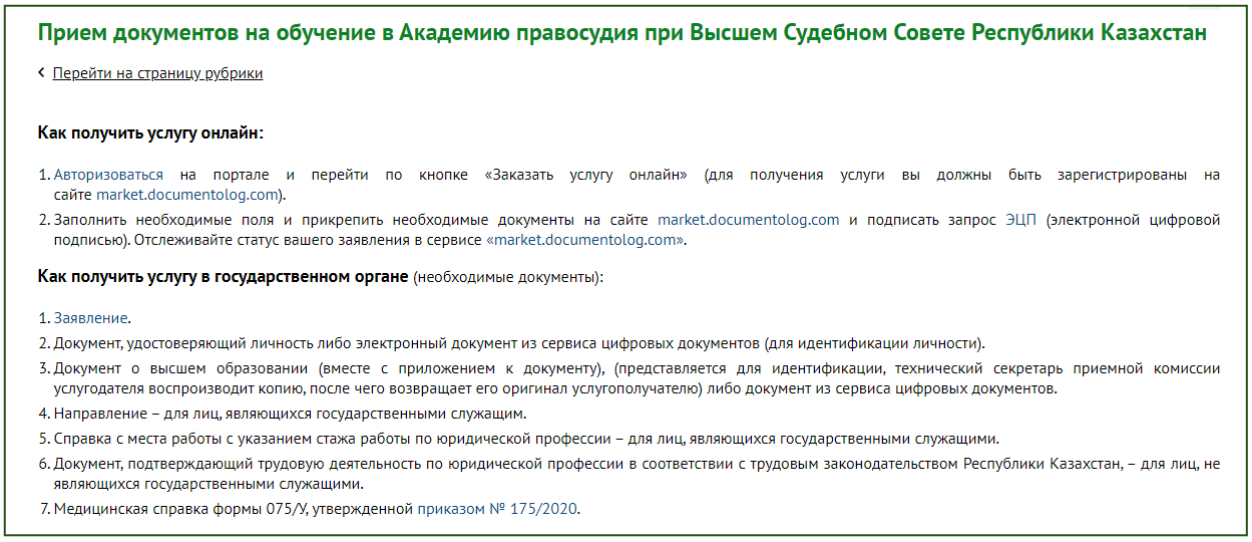
порталында орналастырылған құжаттарда кейбір сәйкессіздіктердің бар екенін көрсетті, сондықтан анықталған кемшіліктерді жою ұсынылады.

Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Қызмет market.documentolog.com арнайы сайтында көрсетіледі және оны алу үшін аталған ресурста тіркелу қажет. Тіркеу процесін жеңілдету және оңтайландыру мақсатында **біртұтас кіру нүктесі (Single Sign-On)** механизмін әзірлеп енгізу қажет. Бұл пайдаланушыларға жаңа аккаунт ашудың қажеті жоқ, eGov тіркелгі деректерін пайдаланып сыртқы ресурсқа кіруге мүмкіндік береді, сондай-ақ сайтта ЭЦҚ арқылы авторизациялау немесе EgovMobile мобильдік қосымшасында QR-код сканерлеу мүмкіндігін енгізу ұсынылады.
2. Құжаттарды тапсыру, демек, жеке деректерді беру/жеке құжаттарды жүктеу сыртқы ресурста жүзеге асырылатынына байланысты қолданылатын қауіпсіздік стандарттары мен деректерді шифрлау әдістерін анықтау мақсатында тұрақты қауіпсіздік аудитін жүргізу қажет.
3. Қызмет жылына 2 ай бойы қолжетімді, алайда market.documentolog.com сайтында және «Электрондық үкімет» порталында қызмет алу үшін қажетті құжаттар тізімі (электрондық форматта) көрсетілмеген. Осыған байланысты қызмет алу қадамдарын (тіркелу, құжаттарды жүктеу, мәртебесін қадағалау және т.б.) және қажетті құжаттар тізімін көрсететін графикалық нұсқаулық пен видео-нұсқаулықты әзірлеу қажет.

61-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет бетінен скриншот



Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан

‹ Перейти на страницу рубрики

Как получить услугу онлайн:

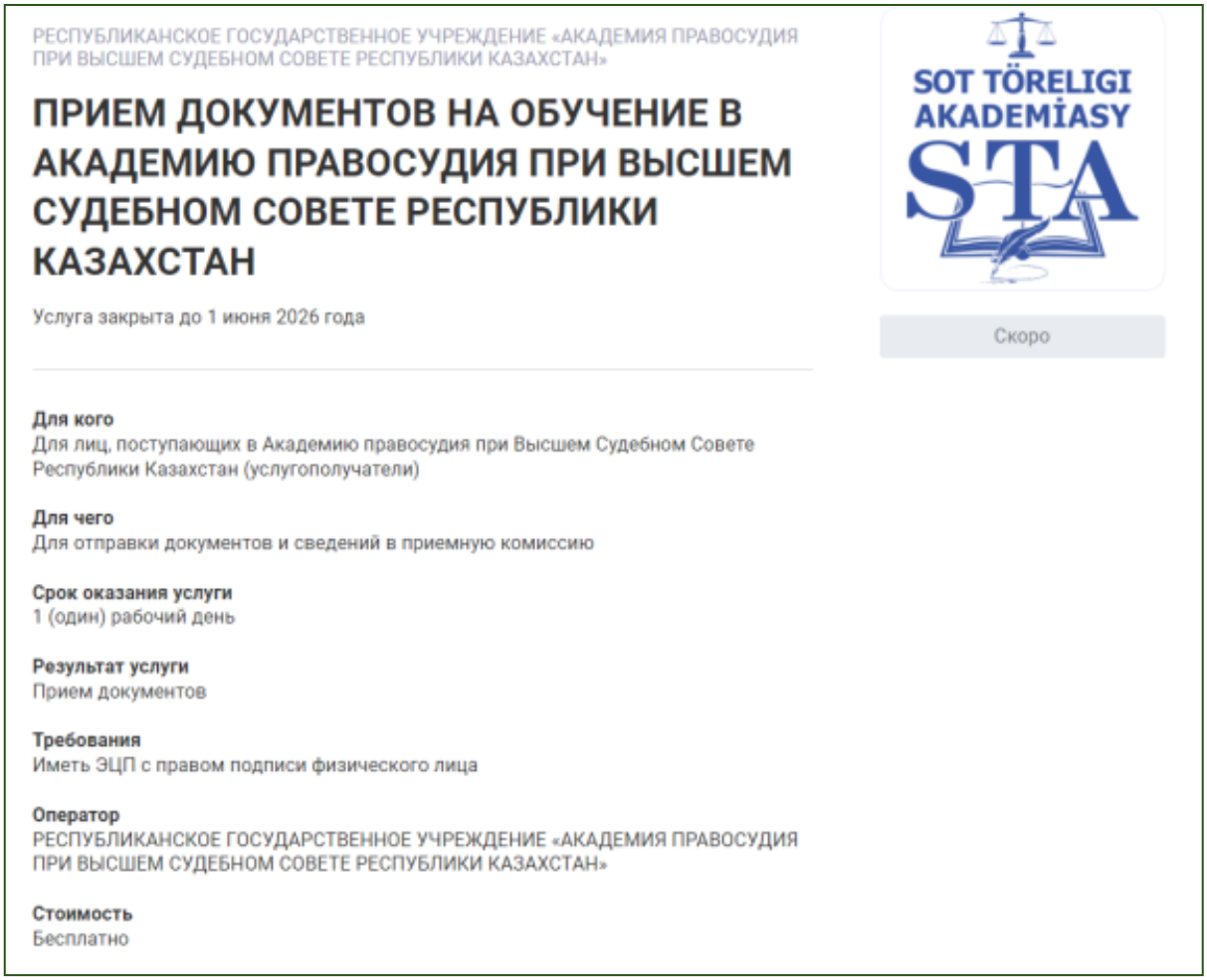
1. Авторизоваться на портале и перейти по кнопке «Заказать услугу онлайн» (для получения услуги вы должны быть зарегистрированы на сайте market.documentolog.com).
2. Заполнить необходимые поля и прикрепить необходимые документы на сайте market.documentolog.com и подписать запрос ЭЦП (электронной цифровой подписью). Отслеживайте статус вашего заявления в сервисе «market.documentolog.com».

Как получить услугу в государственном органе (необходимые документы):

1. Заявление.
2. Документ, удостоверяющий личность либо электронный документ из сервиса цифровых документов (для идентификации личности).
3. Документ о высшем образовании (вместе с приложением к документу), (представляется для идентификации, технический секретарь приемной комиссии услугодателя воспроизводит копию, после чего возвращает его оригинал услугополучателю) либо документ из сервиса цифровых документов.
4. Направление – для лиц, являющихся государственными служащим.
5. Справка с места работы с указанием стажа работы по юридической профессии – для лиц, являющихся государственными служащими.
6. Документ, подтверждающий трудовую деятельность по юридической профессии в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан, – для лиц, не являющихся государственными служащими.
7. Медицинская справка формы 075/У, утвержденной приказом № 175/2020.

Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/court_proceedings/pass604-1

62-сурет. market.documentolog.com Қазақстандағы цифрлық қызметтер маркетплейсі бетінен скриншот



Дереккөз: https://market.documentolog.com/service-details/553777ea-0fb2-42ca-9ce4-682f147301fc/?for=business

4. market.documentolog.com сайтында қызмет көрсету мүмкін болмаған кезеңде құжаттарды жүктеу тәсілдері, олардың рұқсат етілген форматы және файлдардың ең көп көлемі туралы ақпарат жоқ. Осыған байланысты қосымша нұсқаулық әзірлеу ұсынылады, ол потенциалды қызмет алушыларға тұрақты түрде қолжетімді болып, қажетті құжаттарды алдын ала дайындауға және қызмет көрсетілетін кезеңде құжаттарды тапсыру барысында қосымша қадамдардан аулақ болуға мүмкіндік береді.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Мемлекеттік қызмет көрсету ережелеріне өзгерістер енгізу қажет, өйткені adilet.zan.kz ресурсында жарияланған ережелерде қызмет көрсетуші арқылы және «Электрондық үкімет» порталы арқылы қызмет көрсетілетіні көрсетілген. Алайда, электрондық түрде қызмет алу кезінде фактически market.documentolog.com сыртқы ресурсы пайдаланылады. Сол себепті бұл қызмет көрсету тәсілі туралы қосымша мәлімет енгізу ұсынылады.

63-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан"

Сноска. Приложение 3 с изменением, внесенным распоряжением Председателя Высшего Судебного Совета РК от 30.05.2025 №10-9/33.

1	Наименование услугодателя	Республиканское государственное учреждение "Академия правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан".
2	Способы предоставления государственной услуги	Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через: 1) Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан (далее – услугодатель); 2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

Дереккөз: https://adilet.zan.kz/rus/docs/D25ARC10911#z131

3.57 Несие/қаржылық лизинг бойынша кепілдіктерді беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 906002. Несие/қаржылық лизинг бойынша кепілдіктерді беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Кәсіпкерлік саласында мемлекеттік қызметтерді көрсету ережелерін бекіту және Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрінің кейбір бұйрықтарын қолданудан шығару туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрінің 2021 жылғы 11 маусымдағы №59 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 17 маусымда №23051 тіркелген.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қызмет көрсетушінің кеңсесі («ҚДҚ «Даму» АҚ – online.damu.kz), «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 180 млн теңгеге дейінгі несие бойынша – қызмет көрсетушіге екінші деңгейлі банк/даму банкінен құжаттар түскеннен кейін 5 жұмыс күні;180 млн теңгеден асатын несие бойынша – қызмет көрсетушіге екінші деңгейлі банк/даму банкінен құжаттар түскеннен кейін 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қызмет көрсетуші уәкілетті органының хаттамасының үзіндісі немесе осы Ереженің қосымшасының 9-бабында көрсетілген жағдайлар мен негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген хабарлама.

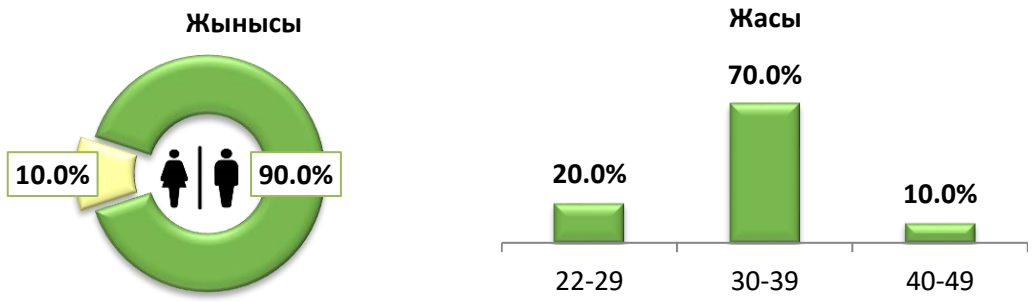
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демограяиылқ блок блок

Сауалнамаға 10 адам қатысты (90,0% ерлер және 10,0% әйелдер), олардың көбінің жасы 30-39 жас аралығында болды (70,0%).

142-143- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан барлық адамдар Қазақстан Республикасының азаматтары болды. 70,0% - қызметті жеке тұлға ретінде, 30,0% - заңды тұлға ретінде алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Осы қызмет бойынша сауалнама тек қызметті қағаз түрінде алған респонденттер арасында жүргізілді. Қызмет көрсету сапасының орташа бағасы – 4,73 балл, ал толық қанағаттанғандардың үлесі – 74,2%.

93-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,60	**4,90**	60,0%	90,0%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	5,00		100,0%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	5,00		100,0%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,80		80,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,90	**4,90**	90,0%	90,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,00	**4,45**	20,0%	55,0%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,90		90,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,30	**4,60**	30,0%	60,0%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,90		90,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,70	**4,70**	70,0%	70,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,73**		**74,2%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,15**		**26,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**79,3%**

Респонденттер «Ақпарат және коммуникация» критерийін жоғары бағалады (4,90 балл, 90,0%). Дегенмен, қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімін іздеу кейбір қиындықтар туғызды (4,60 балл, 60,0%).

Басқа аспектілер бойынша ақпарат пен коммуникациялар бойынша ешқандай қиындық байқалмады. Сондай-ақ, сауалнамаға қатысушылар қызметкерлердің жұмысын жоғары бағалады (4,90 балл, 90,0%), олардың тұтынушыға бағдарлануы және қызмет алу кезінде қолжетімділік/қолайлылық ерекшеленгені атап өтілді (4,80 балл, 80,0%).

Нәтиже мен мерзімдер респонденттер тарапынан 4,70 және 4,60 баллмен бағаланды, бұл «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді. Толық қанағаттанғандардың үлесі тиісінше 70,0% және 60,0%. Респонденттер ең алдымен қызмет көрсету мерзіміне наразылық білдірді (4,30 балл, 30,0%), дегенмен барлығы қызметті нормативте көрсетілген мерзімде (5-10 күн) алды. Қызмет көрсету орнында күту уақытының көпшілігі үшін қолайлы деп бағаланды (4,90 балл, 90,0%).

Қызмет алу рәсімін респонденттер орта деңгейде бағалады (4,45 балл, 55,0%). Қажетті құжаттарды жинау процесі қиындық туғызды, мониторинг қатысушылары оны 4,00 баллмен бағалады (толық қанағаттанғандардың үлесі 20,0%) және бұл процесс көп уақытты қажет етті. Ал нәтижелерді беру процедурасы көптеген респонденттер үшін ыңғайлы болды (4,90 балл, 90,0%).

Шығындар мен кері байланыс респонденттер тарапынан бағаланбады, өйткені қызмет тегін көрсетіледі және оның сапасы барлық қатысушыларды қанағаттандырды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Несие/қаржылық лизинг бойынша кепілдіктерді беру» мемлекеттік қызметін көрсету сапасы «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес бағаланды. Қызметті алу кезінде респонденттер қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы жеткілікті ақпараттың болмауына тап болды, сондай-ақ құжаттарды жинау процесі де кейбір қиындықтар тудырды. Көптеген респонденттер қызмет көрсету мерзімін қабылданбайтын деп бағаласа да, барлық сауалнама қатысушылары қызметті нормативте көрсетілген мерзімде алды.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Қажетті құжаттар тізімін оңайлату – аралық электрондық өзара іс-қимыл шеңберінде мемлекеттік органдардан алынуы мүмкін құжаттарды алып тастау.

2. Құжаттарды жинау процесін қоса жүретін әкімшілік рәсімдерді талдау жүргізу, артық талаптар немесе қайталанатын кезеңдерді анықтау мақсатында.
3. Халықпен ақпараттық жұмысты күшейту – қажетті құжаттар, мерзімдер және олардың берілу тәртібі туралы ақпаратты «Электрондық үкімет» веб-порталы мен online.damu.kz сайтында қолжетімді және өзекті ету. Орындалуы тиіс:
   - Қызмет көрсету кезеңдерінің нақты сипаттамасы;
   - Қызмет алу үшін қажет құжаттардың толық тізімі;
   - Құжаттарды рәсімдеуге қойылатын талаптар, соның ішінде толтырылатын нысандар мен толтыру үлгілері;
   - Қызмет көрсету мерзімдері;
   - Қызмет көрсетуден бас тартудың мүмкін негіздері бойынша мысалдар;
   - Консультация алу үшін жергілікті атқарушы органдар қызметкерлерінің байланыс ақпараттары;
   - Мемлекеттік қызметтерді алу бойынша кезең-кезеңімен нұсқаулықтар мен түсіндірмелер бар көрнекі ақпараттық материалдарды (брошюралар мен бейнематериалдар) әзірлеу. Оларды ыңғайлы форматтарда (PDF, DOCX) жүктеуге мүмкіндік жасау.
4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
5. Халықпен жұмыс істейтін қызметкерлердің жұмыс сапасын бақылау – нормативтік-құқықтық базаны білу, техникалық сауаттылық, мәдени қарым-қатынас нормаларын сақтау және азаматтарды түсінікті әрі қолжетімді түрде ақпараттандыру бойынша олардың біліктілігін тексеру.
6. Сәйкессіздікті жою. ҚР ҰЭМ 11.06.2021 ж № 59 бұйрығымен бекітілген «Кәсіпкерлік саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларына» өзгеріс енгізу. Әділет органдарында №23051 тіркелген.

3.58. Санаторийлік-курорттық емдеу қажеттілігі туралы қорытынды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 705010 Санаторийлік-курорттық емдеу қажеттілігі туралы қорытынды беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі, Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдары (ЖМКҚ).

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Медициналық көмек көрсету саласында мемлекеттік қызметтерді көрсету ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2024 жылғы 27 қарашадағы №99 бұйрығы.Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 28 қарашада №35418 тіркелген.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдарына жүгінген жағдайда – 1 жұмыс күні ішінде;

Портал арқылы өтініш берген жағдайда, пациент құжаттарды тапсырған сәттен бастап – 30 минуттан аспайды.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: 069/у нысанындағы санаторлық-курорттық карта, қызмет көрсетушінің ЭЦҚ-мен қол қойылған электрондық құжат ретінде, Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушысының 2020 жылғы 30 қазандағы №ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығымен бекітілген «Денсаулық сақтау саласындағы есептік құжаттама формаларын бекіту және оларды толтыру нұсқаулығы» бойынша (мемлекеттік құқықтық актілерді тіркеу реестрінде №21579 тіркелген); немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден негізделген бас тарту.

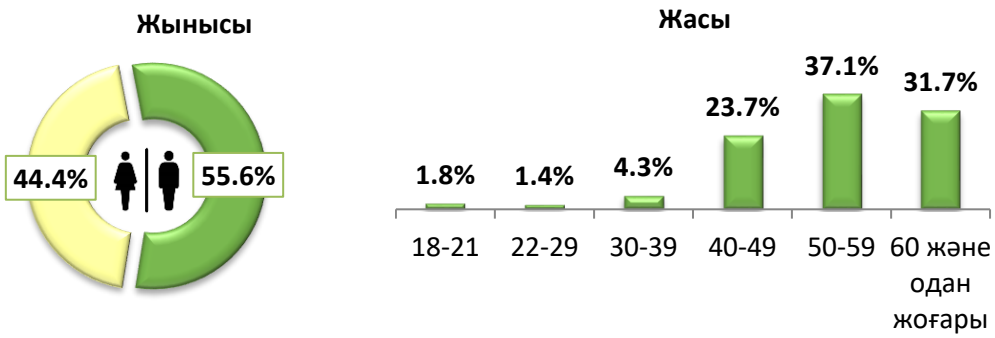
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 451 қызмет алушы қатысты. Ерлердің үлесі – 56,1%, әйелдердің үлесі – 43,9%. Көптеген респонденттер 40 жастан асқан.

144-145-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



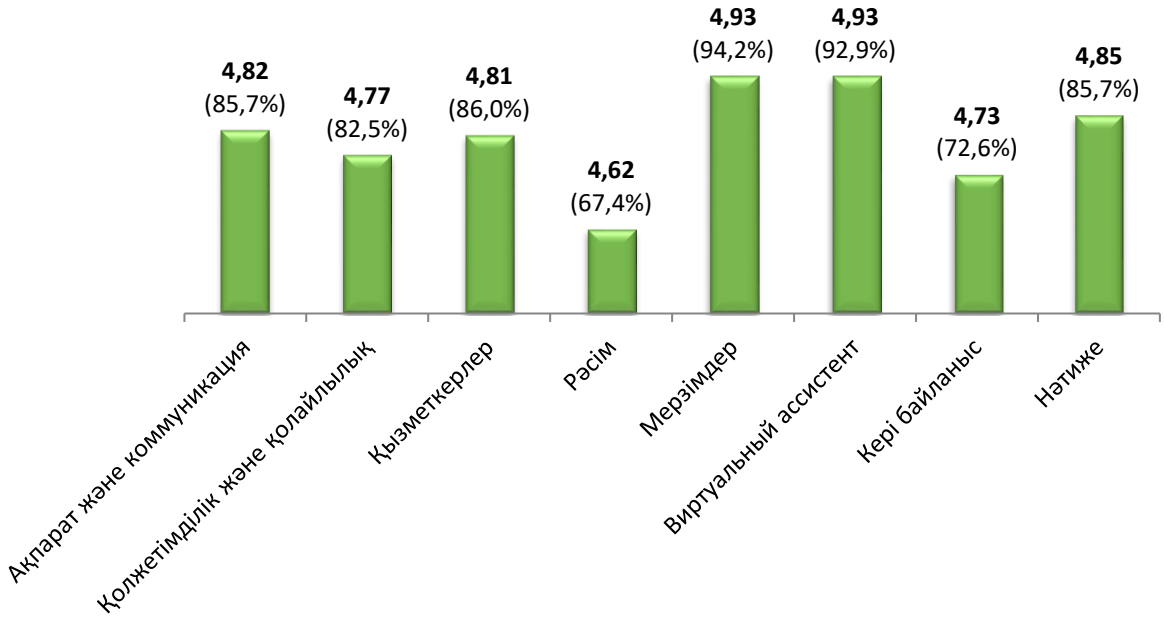
Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың айтарлықтай бөлігі (73,2%) қызметті электрондық форматта алған. Олардың 71,5% - egov.kz порталын, ал 28,5% - eGovMobile мобильдік қосымшасын пайдаланған.

Қағаз түрінде қызмет алған респонденттердің үлесі – 26,8%. Қызметті алу үшін респонденттер ЖМКҚ (жедел медициналық көмек көрсету ұйымдарына) жүгінген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасына респонденттердің орташа қанағаттанушылық көрсеткіші (қағаз және электрондық форматта) – 4,80 балл, толық қанағаттанушылық көрсеткіші – 82,2%.

146-диаграмма. Қағаз және электрондық форматтағы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейі (орташа балл мен % бойынша)



Медициналық ұйымдарда қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасы 4,82 баллмен бағаланды, толық қанағаттанушылық көрсеткіші – 84,2%.

94-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,87	**4,88**	88,4%	88,8%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,92		92,6%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,90		91,7%	
	Толтыратын нысандар,	4,83		82,6%	

	бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды				
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,90	**4,87**	91,7%	89,3%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,84		86,8%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,81	**4,81**	86,0%	86,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,59	**4,66**	66,1%	70,7%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,73		75,2%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,90	**4,86**	90,9%	88,4%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,83		86,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,71	**4,79**	71,4%	78,6%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,86		85,7%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,87	**4,87**	87,5%	87,5%
	Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдары (ЖМКҚ)		**4,82**		**84,2%**

Жоғары баға алған критерийлер (4,80–5,00 балл) 8 критерийдің бесеуіне қатысты: «нәтиже» (4,87 балл, қанағаттанушылық – 87,5%), «мерзім» (4,86 балл, 88,4%), «ақпарат және коммуникация» (4,88 балл, 88,8%), «қолжетімділік және қолайлылық» (4,87 балл, 89,3%). Қызметкерлердің жұмысына баға – 4,81 балл, ал олардың қызметіне толық қанағаттанған респонденттердің үлесі – 86,0%. Дегенмен, шамамен 5% респондент қызметкерлердің жұмысын төмен бағалаған (3 балл). Пікірлерде бұл респонденттер медициналық персоналдың

науқастарға дәрекі қарым-қатынасын атап өткен *(«дәрігер мүлде жауап бермеді», «дәрігерлер дәрекі, анықтаманы беруде өздеріне айлықтан ұстап отырғандай»),* сондай-ақ *«дәрігерлер мен медициналық персоналға науқастармен қалай қарым-қатынас жасау керектігі туралы түсіндірмелерді жиі өткізу»* ұсынылды.

Сонымен қатар, респонденттер учаскелік терапевтке жазылу қиындықтарына да шағымданды («егер жыл бойы толық медициналық қараудан өтпеген болса, қызмет алу мүмкін емес, ал терапевтке жазылу үшін кейде шамамен 2 апта күту қажет»). Барлық аймақтар арасында қызметкерлердің жұмысын ең жоғары бағалаған респонденттер – Жетісу облысы (4,94 балл) және Солтүстік Қазақстан облысы (4,93 балл). Алматы қаласының респонденттері салыстырмалы түрде төмен баға берді – 4,43 балл.

Қызмет алу процесінде респонденттер 1414 бірыңғай байланыс орталығына шағымданған (4,1%). Алынған кері байланыс «ортадан жоғары» деңгейде бағаланды – 4,79 балл, толық қанағаттанушылық – 78,6%.

Қызмет алу рәсіміне баға – 4,66 балл («ортадан жоғары»), қанағаттанушылық – 70,7%. Құжаттарды жинау процесі 4,59 баллмен бағаланды. Нәтижелерді беру процедурасы – 4,73 балл. Құжаттарды жинау кезінде шамамен 5% респондент қиындықтарға тап болды. Негізгі мәселе – қажетті құжаттар мен анықтамалардың толық тізімінің болмауы. Сол себепті респонденттер ұсыныс жасаған: «*қызмет алу үшін қандай анықтамалар қажет екенін ауруханаларда көрсету», «қажетті құжаттар туралы толық ақпаратты ашық ресурстарда жариялау», «қызмет алу процесінде жетіспейтін анықтамалар немесе талдаулар туындамас үшін қажетті құжаттар тізімін алдын ала беру», «қызмет алу барысында қажет болатын талдаулар тізімі туралы уақытылы хабарлау»* және т.б.

Сондай-ақ, кейбір респонденттер қызметті электрондық форматта алу мүмкіндігін білмейтінін және анықтамаларды egov.kz арқылы алуды қалайтынын атап өтті (мысалы, Қостанай облысының респонденті: *«тіркелген болсаң, неге анықтаманы egov арқылы ала алмайсың?», «анықтамаларды онлайн алғым келеді»), сонымен қатар респонденттер «анықтамаларды автоматты түрде шығару, жүйені egov-қа интеграциялау»* ұсынысын айтты.

Шамамен 4% респондент қажет құжаттар мен анықтамаларды алу үшін көптеген мекемелерге жүгінуге мәжбүр болды, 2,5% респонденттер бастапқы тізімде көрсетілмеген құжаттарды талап еткені туралы хабарлады, 1,7% қызмет алушы қызмет көрсету мерзімін жасанды түрде ұзартқанын айтты (көбінесе Астана және Алматы қалаларында). Дегенмен, орташа баға жоғары болғанына қарамастан, шамамен 12% респондент қызмет 5 күннен астам уақытқа созылғанын көрсеткен, бұл нормативке сәйкес келмейді. Мұндай жауаптар берген респонденттер – Шығыс Қазақстан облысы (19,0%), Астана қаласы (14,3%), Солтүстік Қазақстан облысы (13,3%), Жетісу облысы (10,2%).

«Шығындар» критерийін респонденттер бағалаған жоқ, өйткені қызмет тегін көрсетіледі. Дегенмен, шамамен үштен бірі қосымша шығындардың болғанын атап өтті – ксерокөшірме, транспорт шығындары және ақылы анықтамалар. Көпшілік үшін бұл шығындар айтарлықтай болмаған. Қосымша шығындардың барлығы туралы хабарлаған қызмет алушылар – Шығыс Қазақстан облысы (71,4%), Астана және Алматы қалалары (әрқайсысы 42,9%), Қостанай облысы (36,4%), Жетісу облысы (20,4%). Сонымен қатар, Алматы мен Астана қалаларында респонденттер жиі ақылы анықтамаларды алған. Осы аймақтарда респонденттер бастапқы тізімде жоқ қосымша анықтамаларды талап еткені туралы айтты.

Физикалық қолжетімділікке жоғары қажеттілігі бар респонденттер мемлекеттік қызмет көрсету сапасын басқа қатысушыларға қарағанда сәл төмен бағалады (4,63 балл). Бұл категориядағы қызмет алушылар үшін қызмет көрсетуші ғимаратында бағыт табу, қажетті мамандарды іздеу қиын болды (4,29 балл), сондай-ақ қызметкерлердің тұтынушыға бағдарланғандығын төмен бағалады (4,29 балл).

Электрондық форматта қызмет көрсету сапасының бағасы – 4,78 балл, толық қанағаттанушылық – 80,8%.

95-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,64	**4,77**	73,6%	82,5%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,91		91,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,74	**4,68**	79,9%	75,7%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,64		72,3%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,66		74,8%	
РӘСІМ	Электрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,50	**4,59**	53,5%	64,2%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,68		74,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**4,93**	100,0%	92,9%

	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,86		85,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,67		66,7%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	84,0%	84,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,78**		**80,8%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,76**		**81,6%**
	Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдары (ЖМКҚ)		**4,73**		**74,2%**

Электрондық форматта қызмет алған респонденттер үш критерийге жоғары баға берген: «мерзім» (5,0 балл, қанағаттанушылық 100,0%), «виртуалды көмекші» (4,93 балл, 92,3%) және «нәтиже» (4,83 балл, 84,0%). Басқа критерийлер бойынша бағалар «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес болды.

«Ақпарат және коммуникация» 4,77 баллмен бағаланды, осы критерийді 5 баллға бағалаған респонденттердің үлесі – 82,5%. «Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы порталдағы ақпарат» кіші өлшемі сәл төмен бағаланды – 4,64 балл. 2% респондентке порталдағы ақпарат түсініксіз болды, көбінесе Павлодар облысының респонденттері.

Қызметті алу қолжетімділігі мен қолайлылығы – 4,77 балл, толық қанағаттанушылық – 82,5%. Кейбір респонденттер порталдағы навигация мен онлайн-алаңның жұмыс жылдамдығы бойынша қиындықтар айтты *(«уәде етілген ыңғайлы сервис күткеніме сай емес. Үнемі қатып қалады. Анықтамаларды жүктеу үшін көп уақыт жоғалттым»).* Шамамен 2% респондент бұл субкритерийлерді төмен бағалаған, көбінесе Павлодар облысы тұрғындары.

Қызмет алу рәсімі - 4,59 балл, қанағаттанушылық – 64,2%. Құжаттарды жинауда аздап қиындықтар болды (4,50 балл), құжаттарды/анықтамаларды порталға жүктеу респонденттерге ыңғайсыздық тудырмады (4,68 балл).

Қызмет алу кезінде 3,9% респондент қосымша шығындарға ұшырады, негізінен құжаттардан көшірме жасау, транспорт шығындары және ақылы анықтамаларға байланысты. Кейбір респонденттерге ұзақ дәрігерге жазылу уақыты себепті ақылы тексерулерден өтуге тура келді *(«қызмет алу процесін жылдамдату үшін ақылы тексеруден өттім, мамандарға жазылу бірнеше аптадан кейін ғана мүмкін болды, ал шығу күні жақындап қалды», «санаторлық-курорттық емдеу үшін анықтама алу кезінде ақылы талдаулардан өтуге мәжбүр етті, егер тегін болса, өте ұзақ күту керек еді», «қосымша ақылы талдаулардан өттім, ЭКГ, сондай-ақ кардиологқа ақылы бардым, ЭКГ жазылу екі аптадан кейін ғана»).*

Қосымша шығындардың барлығы бойынша Жамбыл облысының респонденттері – 80,0% (көбінесе көшірме жасау), Астана – 33,3% (ақылы анықтамалар). Шамамен 2% респондент бастапқы тізімде жоқ құжаттар мен анықтамаларды талап еткенін хабарлады (Астана – 33,3%, Жамбыл облысы – 13,3%, Шымкент – 4,8%), 0,9% – мерзімнің созылуын көрсетті (Шымкент – 4,8%).

Осыған байланысты респонденттер сұраған: *«барлық қажет талдаулар тізімін беру және санаторлық-курорттық емдеуге дейін толық тексеруден өту қажеттілігін алдын ала көрсету, өйткені құжаттардың толық тізімі дұрыс берілмеген, уақытты қажет ететін талдаулар жасауға тура келді, сондықтан қызмет қалағандай тез алынбады».*

Қызмет алу барысында шамамен 1% респондент «виртуалды көмекші», «жиі қойылатын сұрақтар» және «көмек» функцияларын пайдаланып көмек сұраған. Алынған кері байланыс 4,67 баллмен бағаланды, қанағаттанушылық – 66,7%. Пікірлерде *порталдағы «көмек» функциясы проблемаларды толық шешпейтінін, тек жалпы нұсқаулар беретінін* айтқан.

Критерийлерді жауапкершілік аймақтары бойынша бөлуге сүйене отырып, **уәкілетті мемлекеттік органның** қызметі – 4,73 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 74,2%. **Электрондық үкімет порталы** – 4,76 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 81,0%.

Аймақтар бойынша рейтинг: жоғары сапа (4,8–5,0 балл) бес аймақта байқалды: Атырау облысы (4,91 балл, толық қанағаттанушылық деңгейі – 73,0%), Жетісу облысы (4,88 балл, 75,7%), Солтүстік Қазақстан облысы (4,82 балл, 71,0%), Абай облысы (4,81 балл, 81,6%) және Жамбыл облысы (4,80 балл, 88,3%).

Он бір аймақта (6–16 орын) баға «ортадан жоғары» деңгейде. Павлодар облысында қызмет көрсету сапасы орташа деңгейде бағаланды – 4,33 балл, толық қанағаттанушылық – 57,6%. Респонденттер қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын төмен бағалады (3,80 балл). Қиындықтар – порталға тіркелу, навигация және онлайн-алаңның жылдамдығы. Құжаттарды порталға жүктеу кезінде де қиындықтар туындады.

96-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Атырау облысы	**4,91**	73,0%			**4,91**	73,0%
2	Жетісу облысы			**4,88**	75,7%	**4,88**	75,7%
3	Солтүстік Қазақстан облысы			**4,82**	71,0%	**4,82**	71,0%
4	Абай облысы	**4,81**	81,6%			**4,81**	81,6%
5	Жамбыл облысы	**4,80**	88,3%			**4,80**	88,3%
6	Қостанай облысы			**4,78**	84,5%	**4,78**	84,5%
7	Астана қаласы	**4,80**	81,7%	**4,76**	81,5%	**4,78**	81,6%
8	Қарағанды облысы	**4,78**	78,2%			**4,78**	78,2%
9	Шығыс Қазақстан облысы			**4,78**	72,2%	**4,78**	72,2%
10	Ақмола облысы	**4,72**	91,4%			**4,72**	91,4%
11	Қызылорда	**4,72**	77,7%			**4,72**	77,7%

	облысы						
12	Алматы қаласы			**4,71**	76,2%	**4,71**	76,2%
13	Түркістан облысы	**4,67**	67,2%			**4,67**	67,2%
14	Алматы облысы	**4,63**	67,4%			**4,63**	67,4%
15	Шымкент қаласы	**4,60**	71,0%			**4,60**	71,0%
16	Маңғыстау облысы	**4,56**	60,4%			**4,56**	60,4%
17	Павлодар облысы	**4,33**	57,6%			**4,33**	57,6%
18	Ұлытау облысы						
19	Батыс Қазақстан облысы						
20	Ақтөбе облысы						

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жан-жақты зерттеу үшін қосымша зерттеу әдістері қолданылды - тереңдетілген сұхбат, «жасырын сатып алушы» әдісі және фокус-топтық талқылау.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы «Санаторийлік-курорттық емдеу қажеттілігі туралы қорытынды беру» қызметін алуда негізгі қиындық – қажетті құжаттарды жинау деп атап өтті *(«адамдар көптеген тексерулерден, талдаулардан және тар мамандардың консультацияларынан өтуі тиіс. Тіпті медициналық картасы бар және дәрігерде есепте тұрған азаматтарды қосымша зерттеулерден (УДЗ, скринингтер және т.б.) өткізуге мәжбүрлейді, бұл артық»).* Сондай-ақ, *«дәрігерлер зерттеулер көлемін жасанды түрде арттырады, пациенттердің ағымын қалыптастыру үшін, ал мамандар жеткіліксіз»* деген пікір бар.

Негізгі проблемалар қатарына мыналар да жатады:

- «дәрігерлерге, әсіресе тар мамандарға, қабылдау күту мерзімдерінің ұзақтығы»;
- «алдымен жазылу қажеттігі, бұл анықтама алу процесін аптаға созуы мүмкін»;
- «пациенттер процессті жеделдету үшін кейде ақылы түрде мамандарға жүгінуге мәжбүр» жағдайлар.

Сұхбатқа қатысушы *«құжаттарды жинау кезеңі себепті қызмет көрсету мерзімдері оңтайлы деп айту мүмкін емес»* деп санайды, ал процедура өзін тым бюрократиялық ретінде қабылданады.

Респонденттің ұсынысы: «міндетті тексерулер санын азайту, әсіресе профильді дәрігерде есепте тұрған адамдар үшін, және анықтаманы медициналық картаның үзіндісі негізінде беру мүмкіндігін қарастыру».

Жасырын сатып алушы

Қостанай облысындағы медициналық мекемеде «жасырын сатып алушы» әдісімен жүргізілген зерттеу қорытындысы бойынша, мемлекеттік қызмет алу процесі жалпы қолжетімді болып табылатыны анықталды, алайда кейбір ұйымдастырушылық және процедуралық қиындықтар да бар екені байқалды.

Қызмет көрсетушінің ғимаратының инфрақұрылымы белгіленген талаптарға сәйкес: көлікті қоюға арналған орындар бар, соның ішінде мүгедектігі бар адамдар үшін; пандус, шақыру түймесі және лифт бар. Кіреберісте жұмыс кестесі көрсетілген, ғимаратта тіркеу бөлімі жұмыс істейді, қазақ және орыс тілдерін білетін қызметкер бар, онымен кеңесу мүмкіндігі бар.

Ғимарат таза күйде ұсталады, қажетті ыңғайлылықтар қамтамасыз етілген. Алайда қабылдауды ұйымдастыру оңтайлы емес: дәстүрлі кезек жүйесі қолданылады, бұл науқастар көп болған жағдайда ыңғайсыздық тудырады, әсіресе күту залында отыру орындарының жетіспеушілігі байқалады.

Қызметкерлердің жұмысы жақсы бағаланды - сыртқы көрінісі ұқыпты, кеңестер толық көлемде берілді, қажетті ақпарат қолжетімді болды. Дегенмен, дәрігерге жазылу және қабылдауды күту процесі айтарлықтай қиындық туғызады: әсіресе жазғы кезеңде ұзын кезектер қалыптасады, бұл анықтама алу процесін айтарлықтай қиындатады және баяулатады.

«Жасырын сатып алушы» анықтаған негізгі мәселе - емханалардың жоғары жүктемесі және дәрігерлерге қабылдауды күту мен талдаулардан өту ұзақтығы, бұл қызмет көрсету мерзіміне және қанағаттану деңгейіне кері әсерін тигізеді.

Респонденттің ұсынысы бойынша, *«осы процедураға қатысатын дәрігерлер санын арттыру арқылы кезектерді және күту уақытын қысқарту»* қажет. Баламалы нұсқа ретінде «анықтамалар мен медициналық рұқсаттарды беру үшін жеке кабинет ұйымдастыру, бұл негізгі кезекті босатып, азаматтарға қолайлы жағдай жасау» ұсынылды. Қосымша ретінде *«ауыр сырқаты жоқ адамдар ұзақ күтуге мәжбүр болмау үшін ақылы кабинет ашу»* идеясы да айтылды.

Фокус-топтар

Шоғырланған фокус-топтық сұхбатқа Шығыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан, Павлодар, Қостанай облыстары мен Шымкент қаласының қызмет алушылары қатысты.

Фокус-топ қатысушылары бір ауыздан мемлекеттік қызмет көрсету сапасын 5 балдан 4 балл деп бағалады, бұл жалпы қанағаттану деңгейін төмендететін кейбір проблемалық мәселелердің бар екенін көрсетеді.

Позитивті жақтары ретінде респонденттер электрондық форматтың ыңғайлылығын атап өтті («дәрігерге жазылу және бағыт алу мүмкіндігі онлайн режимде, сондай-ақ поликлиникада есепте тұрғандар үшін жылдамырақ процесс»). Қалаларда қызмет алу процесі оңайырақ бағаланды, әсіресе жеке клиникалардың қолжетімділігі арқасында, ал ауылдық жерлерде жағдай күрделірек, себебі мамандар жеткіліксіз («аудандарда қызмет алу қиынырақ, себебі профильді мамандар жетіспейді, қалаларда жеке клиникалар бар, онда тексеруден өтіп, қажетті анықтаманы тез алуға болады»).

Қызмет көрсету сапасына теріс әсер ететін негізгі фактор ретінде кадр тапшылығы көрсетілді *(«кезектерге және мерзімдердің ұзақтығына әкеледі»).* Қосымша кедергі ретінде көптеген тексерулерді өту қажеттілігі аталды, ұзақ күтуге байланысты адамдар оларды ақылы түрде өтеді, бұл наразылық туғызады *(«қосымша тексеруге ақша жоқ болса, мемлекеттік клиникада бәрін өту қиын, өте ұзақ», «талдау нәтижелерінде билирубин жоғары болды, УДЗ*

өтуге тура келді, гастроэнтерологқа жазылу бір аптадан кейін ғана, ақылы түрде өтуге мәжбүр болдым»). Қатысушылар кейде персоналдың дөрекі мінез-құлқы мен әдепсіздігін, сондай-ақ жеке байланыстар немесе дәрігерге алғыс ретінде процессті жылдамдату мүмкіндігін көрсеткен сыбайлас жемқорлық жағдайларын да атап өтті *(«анықтаманы дәрігерге алғыс ретінде жасауға болады», «құжатты алу жылдамдату үшін жеке байланыстарды қолдануға тура келді»).*

Халықтың қызмет алу тәртібі мен қажетті құжаттар туралы хабардарлығы жалпы жоғары бағаланды, бірақ қосымша талаптар тек процесс барысында анықталатын жағдайларды болдырмау үшін түсіндірулерді айқынырақ ету қажеттігі атап өтілді *(«неліктен қосымша тексеру тағайындалады, әсіресе ақылы түрде», «неліктен ауруларды іздеп, қосымша тексерулер тағайындайды»).*

Қызмет көрсету мерзімі қатысушылар тарапынан қанағаттанарлық деп бағаланды. Негізгі құжат тез берілсе де, қызмет алушылар тексерулерге көп уақыт жұмсайды *(«2-3 күннен екі аптаға дейін, егер тегін өту болса»),* сондай-ақ дәрігерге жазылу кезегін ұзақ күту байқалады *(«кезекте орташа 1-2 сағат, егер қосымша тексерулер болмаса»).*

Ұсыныстар ретінде респонденттер міндетті тексерулер санын азайту қажеттігін атап өтті, әсіресе үнемі дәрігерлерде бақылауда тұрғандар үшін *(«неліктен бәрін қайтадан өту керек, егер есепте тұрса және бәрін үнемі өтсе, картадан шығарып беруге болады»),* кезекте күту уақытын қысқарту үшін *«анықтамаларды рәсімдеу үшін бөлек кабинет немесе қызметкер бөлу»* ұсынылды. Сондай-ақ кадр тапшылығын шешу шаралары маңызды деп танылды.

Фокус-топ нәтижелері көрсеткендей, қызмет жалпы жағымды бағаланды, бірақ оны көрсету кадр тапшылығы, артық тексерулер (кейде ақылы түрде), ұйымдастырушылық мәселелермен қиындайтынын, бұл процесті оңтайландыру және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жүйелі шараларды қажет ететінін көрсетті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, «Санаторийлік-курорттық емдеу қажеттілігі туралы қорытынды беру» қызметінің сапасы, алынған форматына қарамастан, «ортадан жоғары» деңгейде бағаланады. Негізгі мәселе – қызмет алу үшін қажет құжаттар көлемінің көптігінде. Респонденттер әрдайым қажетті тексерулер мен талдаулардың толық және нақты тізімін білмейтін. Қатысушылардан бастапқы тізімге кірмеген қосымша анықтамалар талап етілген жағдайлар кездескен. Дәрігердің тегін қабылдауына немесе тексеруге жазылу ұзақ күтуіне байланысты респонденттер оларды ақылы түрде өтуге мәжбүр болды. Нәтижесінде, қызмет өздігінен тегін берілсе де, барлық қажетті құжаттарды жинау үшін қосымша шығындар туындаған.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Қызметті ресми атауы бойынша іздеуді қолжетімді ету. Зерттеу жүргізілген кезде қызмет іздеу жолына «санаторлық-курорттық карта беру» деп енгізгенде табылған.
2. «Көмек» бөлімін ең жиі қойылатын сұрақтар бойынша қадамдық алгоритмдермен толықтыру, қызмет алушылар контакт-орталыққа жиі жүгінетін мәселелер бойынша.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Астана және Алматы қалаларындағы медициналық мекемелерде мемлекеттік қызмет көрсетудің құжат талаптарына сәйкестігін аудиттен өткізу.
2. Шығыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан облыстары және Жетісу облысының медициналық мекемелерінде қызмет көрсету мерзімдерінің белгіленген регламентке сәйкестігін аудиттен өткізу.
3. Профильдік дәрігерлердің бақылауында тұрған пациенттер үшін медициналық карта деректері негізінде санаторлық-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беретін механизмді енгізу мүмкіндігін қарастыру.
4. Шағымдар санын азайту мақсатында медициналық персонал үшін пациенттермен қарым-қатынас этикасы бойынша тренингтер ұйымдастыру.
5. Қызметті алудың баламасыз электрондық тәсіліне аудару.

Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдары (ЖМКҚ):

1. Әртүрлі анықтамаларды, соның ішінде санаторлық-курорттық емделуге қажеттілік туралы рұқсатты беру үшін жеке кабинеттер ашудың тиімділігін қарастыру, кезектерді азайту мақсатында (әсіресе Алматы, Астана қалаларында).
2. Поликлиникаларда қажет құжаттар мен талдаулардың тізімін көрсететін ақпараттық стендтерді орналастыру, сондай-ақ онлайн қызмет алуға арналған қадамдық нұсқаулықты қамтамасыз ету (әсіресе Қостанай облысында).

3.59. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 601001 Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі, Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдары (ЖМКҚ).

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: ҚР Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 13 қарашадағы №ҚР ДСМ-194/2020 бұйрығына сәйкес «Физикалық тұлғаларды бірінші медициналық-санитариялық көмек көрсететін ұйымдарға тіркеу ережелерін бекіту» атты нормативтік-құқықтық актіге сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету сипаттамасы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №21642 болып тіркелді.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымдар, «Электрондық үкімет» веб-порталы.

Қызмет көрсету мерзімі:

науқас ұйымға құжаттарды тапсырған сәттен бастап, сонымен қатар ЭҮП арқылы жүгінген жағдайда – 1 жұмыс күні.

Қызмет нәтижесі: электрондық цифрлық қолтаңбамен қол қойылған тіркеу туралы хабарлама немесе негізделген бас тарту.

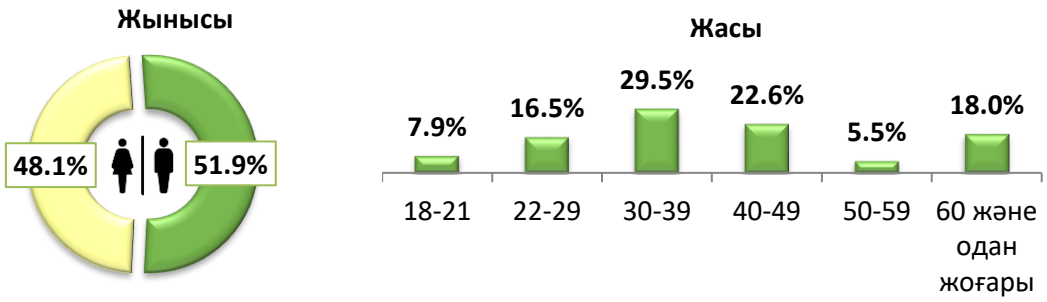
Қызмет алушылар: физикалық тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 840 қызмет алушы қатысқан. Қатысушылардың жынысы шамамен тең дәрежеде болды: ерлер – 51,9%, әйелдер – 48,1%. Қызмет алушылардың жартысынан көбінің жасы 30 бен 49 жас аралығында.

147-148-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



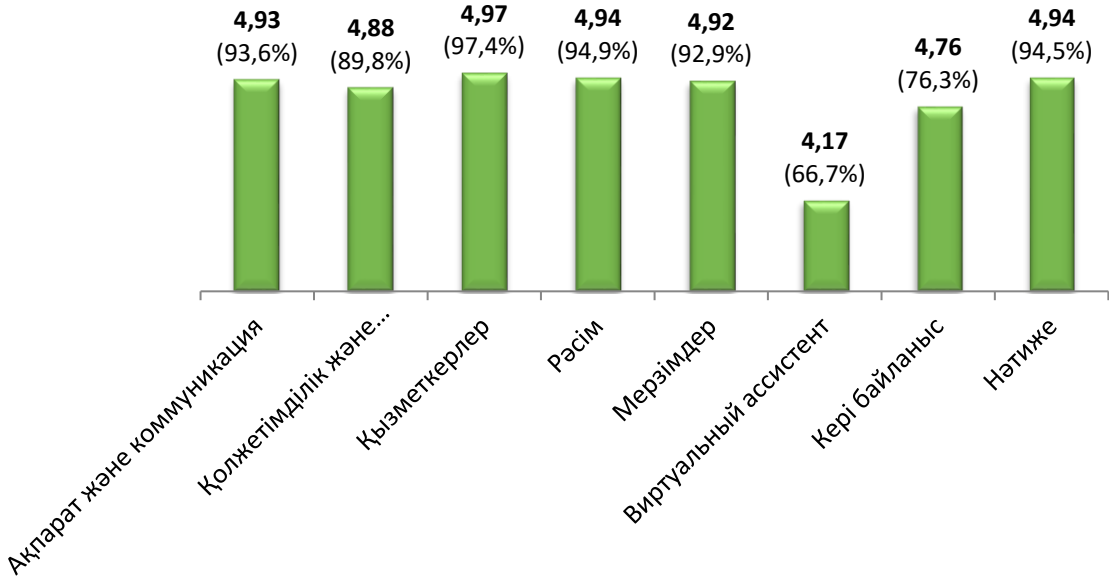
Көптеген респонденттер (81,9%) қызметті электрондық форматта алған. Олардың 57,3% - egov.kz порталы арқылы, 42,7% - eGovmobile мобильдік қосымшасы арқылы қызмет алған.

Қағаз форматында қызметті 18,1% респондент алды, олар ЖМКҚ медициналық ұйымдарына жүгінген. Қағаз форматында қызмет алғандардың басым бөлігі – 60 жастан асқан азаматтар.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтің (қағаз және электрондық форматта) сапасы респонденттер тарапынан жоғары деңгейде бағаланды: орташа баға – 4,86, толық қанағаттану көрсеткіші – 90,7%. Бір ғана критерий – «виртуалды көмекші» – орташа деңгейде бағаланды. «Кері байланыс» критерийі «орташа деңгейден жоғары» деп бағаланды, ал қалған критерийлер жоғары баға алды.

149-диаграмма. Қағаз және электрондық форматта көрсетілетін мемлекеттік қызмет сапасына қанағаттану деңгейі (орташа баға және %)



Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдарында қағаз форматында көрсетілетін қызметтің сапасы 4,97 баллмен бағаланды, толық қанағаттану деңгейі 97,2% құрады.

97-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,96	**4,98**	96,1%	97,7%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,97		97,4%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	5,00		100,0%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде	4,97		97,4%	

	ұсынылды				
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,96	**4,97**	96,1%	97,0%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,98		98,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,95	**4,97**	96,1%	97,0%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,98		98,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,99	**4,97**	99,3%	97,4%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,95		95,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,97	**4,97**	96,7%	96,7%
	Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдары (ЖМКҚ)		**4,97**		**97,2%**

Қызмет тегін көрсетілгендіктен және респонденттер оның сапасына қатысты шағымданбағандықтан, «Шығындар» және «Кері байланыс» критерийлері бағаланған жоқ.

Сауалнамадағы қызмет көрсету сапасының қалған критерийлері респонденттер тарапынан жоғары бағаланды: «Ақпарат және коммуникация» – 4,98 балл, қанағаттану деңгейі 97,7%; «Қолжетімділік және қолайлылық» – 4,97 балл, 97,0%; «Қызметкерлер» – 4,97 балл, 97,4%; «Рәсім» – 4,97 балл, 97,0%; «Мерзімдер» – 4,97 балл, 97,4%; «Нәтиже» – 4,97 балл, 96,7%.

Қызметтің орындалу мерзімдері туралы қосымша сұраққа жауап бергенде, респонденттердің 59,2% қызметті 20–30 минут ішінде алғанын, ал қалған 40,2% 30+ минутты көрсеткенін хабарлады, бұл регламентке сәйкес

келеді. Қосымша шығындар немесе қызметті алу барысында қиындықтар туындаған жоқ.

Электрондық форматтағы қызметтің сапасы 4,76 баллға бағаланып, толық қанағаттану деңгейі 84,1% болды.

98-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,84	**4,88**	87,1%	89,6%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,91		92,1%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,81	**4,79**	86,0%	82,6%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,80		84,7%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,75		77,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,98	**4,91**	98,4%	92,8%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,83		87,2%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,88	**4,88**	88,5%	88,5%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,17	**4,17**	66,7%	66,7%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,17		66,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,79	**4,76**	78,9%	76,3%

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,74		73,7%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,92	**4,92**	92,3%	92,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,76**		**84,1%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,66**		**80,9%**
	Жедел медициналық көмек көрсету ұйымдары (ЖМКҚ)		**4,86**		**86,4%**

Электрондық форматтағы қызметті алған респонденттер тек «Шығындар» критерийін бағалаған жоқ. Жоғары деңгейге сәйкес төрт критерийдің бағалары болды: «нәтиже» – 4,92 балл, қанағаттану – 92,3%; «рәсім» – 4,91 балл, 92,8%; «ақпарат және коммуникация» – 4,88 балл, 89,6%; «мерзім» – 4,88 балл, 88,5%.

«Қолжетімділік және қолайлылық» (4,79 балл, 82,6%) және «Кері байланыс» (4,76 балл, 76,3%) критерийлері «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес бағаланды. Соңғысы респонденттер тарапынан «виртуалды көмекші» (0,7%), «көмек» (1,0%) және «жиі қойылатын сұрақтар» (0,9%) функцияларын пайдалану тәжірибесі негізінде бағаланды.

«Виртуалды көмекші» критерийі орташа бағаланды – 4,17 балл, толық қанағаттанған респонденттердің үлесі 66,7% болды. Респонденттер функцияның жауап беру жылдамдығы мен толықтығын төмен бағалады. Астанадан келген қызмет алушылар ең төмен бағаны берді – 2,0 балл.

Қызметті алу барысында қиындыққа тап болған респонденттердің үлесі аз: 0,7% – бастапқы тізімде жоқ құжат талап етілді; 0,9% – бірнеше мекемеге баруға тура келді; 1,7% – қызмет алу кезінде бас тарту тәжірибесін көрсетті. 1%-дан аз респондент қосымша шығындарға (транспортық шығындар, ақылы анықтамалар) тап болды, бірақ шығындар қабылдауға болатын болды.

Коментарийлерде респонденттер Портал мен қосымшаны пайдалану ыңғайлылығын атап өтті («бәрі ұнады», «бәрі жақсы», «бәрі ыңғайлы және жылдам»). Кейбір қиындықтар ЭЦҚ алу барысында туындаған, бұл қызмет көрсету сапасына қатысты емес («ЭЦҚ және парольмен қиындықтар (ұмытылады, қайта орнату қиын)»).

Сондықтан, **электрондық форматтағы** қызмет критерийлерінің жауапкершілік аймақтары бойынша бөлінуіне сәйкес, «электрондық үкімет» порталы 4,66 баллға бағаланды, толық қанағаттану деңгейі – 80,9%, **медициналық ұйымдардың жұмысы** – 4,86 балл, толық қанағаттану – 86,4%.

Қызмет көрсету сапасы бойынша бірінші бестікке кірген өңірлер: Шығыс Қазақстан облысы (4,99 балл, толық қанағаттану деңгейі – 98,9%), Алматы облысы (4,97 балл, 96,6%), Шымкент қаласы (4,96 балл, 97,4%), Павлодар облысы (4,95 балл, 95,4%), Батыс Қазақстан облысы (4,94 балл, 93,7%). Сондай-ақ жоғары бағалар Абай облысында, Алматы қаласында, Жамбыл, Атырау және Қызылорда облыстарында тіркелді.

«Ортадан жоғары» деңгейде қызмет сапасын Қарағанды, Қостанай, Ақмола облыстары, Ұлытау және Маңғыстау облыстары, Жетісу облысы бағалады.

Қызмет көрсету сапасының орта деңгейі Солтүстік Қазақстан облысында (4,43 балл, толық қанағаттану – 55,3%) және Астана қаласында (4,31 балл,

69,1%) тіркелді. Солтүстік Қазақстан облысындағы респонденттер «Қолжетімділік және қолайлылық», атап айтқанда Порталда тіркелу және қажетті ақпаратты іздеуді басқа өңірлерге қарағанда төмен бағалады – 3,87 балл. Астана қаласының респонденттері виртуалды көмекшінің жұмысын қанағаттанарлықсыз деп бағалады – 2,0 балл. Қалған критерийлер «ортадан жоғары» деңгейде бағаланды.

99-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Шығыс Қазақстан облысы			4,99	98,9%	**4,99**	98,9%
2	Алматы облысы	4,97	96,6%			**4,97**	96,6%
3	Шымкент қаласы	4,96	97,4%			**4,96**	97,4%
4	Павлодар облысы	4,95	95,4%			**4,95**	95,4%
5	Батыс Қазақстан облысы	4,94	93,7%			**4,94**	93,7%
6	Абай облысы	4,90	89,6%			**4,90**	89,6%
7	Алматы қаласы	4,89	89,3%			**4,89**	89,3%
8	Жамбыл облысы	4,89	89,3%			**4,89**	89,3%
9	Атырау облысы	4,87	89,1%			**4,87**	89,1%
10	Қызылорда облысы	4,92	91,5%	4,74	73,8%	**4,83**	82,6%
11	Қарағанды облысы	4,79	82,4%			**4,79**	82,4%
12	Қостанай облысы	4,79	81,2%			**4,79**	81,2%
13	Ақмола облысы	4,76	82,3%			**4,76**	82,3%
14	Ұлытау облысы	4,71	77,7%			**4,71**	77,7%
15	Маңғыстау облысы	4,69	69,1%			**4,69**	69,1%
16	Жетісу облысы	4,69	68,5%			**4,69**	68,5%
17	Солтүстік Қазақстан облысы	4,43	55,3%			**4,43**	55,3%
18	Астана қаласы	4,31	69,1%			**4,31**	69,1%
19	Ақтөбе облысы						

20	Түркістан облысы						

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын тереңірек талдау мақсатында тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбаттың қатысушысы қызмет көрсету сапасын оң бағалайды, ол «процесс алдыңғы жылдармен салыстырғанда айтарлықтай қолайлы болды, өйткені енді медициналық ұйымға жеке барудың қажеттілігі жоқ — тіркелу egov порталы арқылы жүзеге асырылады» деп атап өтті. Қызметтің артықшылықтары ретінде сондай-ақ «оның тегін көрсетілетіні және қосымша шығындарды талап етпейтіні», *«құжат жинау қажет емес, “Медициналық ұйымға тіркелу” қойындысын таңдап, өтінімді ЭЦҚ-мен қол қою жеткілікті»* екені көрсетілді.

Тұрғылықты жерін өзгерткенде немесе басқа өңірде уақытша болғанда тіркеле алу мүмкіндігі маңызды қолайлылық ретінде қабылданады *(«өте ыңғайлы болды, егер сен әртүрлі қалалар мен аудандарға баратын болсаң, онда тұрғылықты тіркеуің бойынша тіркеле аласың»).*

Қызметті алу кезінде респонденттер кездесетін негізгі қиындықтар, сұхбат қатысушысының пікірінше, компьютерлік технологияларды меңгеру деңгейінің төмендігі болып табылады *(«кейбір пайдаланушылар үшін ЭЦҚ шығару немесе мобильдік қосымшаны орнату проблемасы болып табылады. Егде жастағы адамдар жиі туыстарынан көмек сұрауға мәжбүр болады»).*

Кемшіліктер ретінде, сұхбат қатысушысының айтуынша, *«қызметті жылына тек бір рет алуға болады, бұл медициналық ұйымды таңдау мүмкіндіктерін шектейді»* және тіркелгеннен кейін жаңа емханаға бірден жүгіне алмау *(«өтінім бергеннен кейін таңдалған емханаға жүгінуге дейін белгілі бір уақыт күту қажет»)* атап өтіледі.

Ұсыныстар ретінде сұхбат қатысушысы «емханалар арасында мүмкін болатын ауысулар санын жылына бір реттен 3–4 ретке дейін көбейту, азаматтардың ең қолайлы мекемені таңдау мүмкіндігі болуы үшін» және *«цифрлық дағдылары жоқ пайдаланушылар үшін авторизация процесін жеңілдету, мысалы, жеке басын растаудың баламалы тәсілдерін қарастыру»* қажеттігін айтты.

Құпия сатып алушы

Құпия сатып алушы әдісімен жүргізілген зерттеу қатысушысы ПМСП ұйымдарына тіркеу қызметін көрсету сапасын жалпы оң бағалады. Қызмет «электрондық үкімет» порталы арқылы алынған.

Портал интерфейсі түсінікті болды *(«бәрі ыңғайлы және түсінікті, қажетті поликлиниканы және дәрігерді табу оңай»).* Қызмет қысқа мерзімде көрсетілді («бәрі өте тез»). Аздап көңіл көншітпегені — порталдағы белгілі бір учаскенің жүктемесі туралы ақпараттың болмауы *(«мен нақты учаскеге тіркеле аламын ба, нақты дәрігерді таңдай аламын ба, көре алмаймын. Егер учаске толы болса, маған бас тарту келеді де, өтінішті қайта тапсыруға тура келеді»).*

Тағы бір маңызды аспект - тіркеуді жыл сайынғы науқан кезеңінде ғана жасау қажеттілігі («поликлиниканы жылына бір рет, 1 қыркүйектен 1 қарашаға дейін ғана ауыстыру мүмкіндігі бар, егер осы кезеңді өткізіп алсаңыз, басқа поликлиникаға тіркелу мүмкін емес»).

Осылайша, «құпия сатып алушы» пікірінше, қызмет көрсету сапасы жоғары деп бағаланды. Ұсыныстар ретінде респондент «науқан мерзімін ұзарту» және «өтініш толтырғанда порталда учаскеде бос орындардың/нақты дәрігерді таңдаудың мүмкіндіктерін көрсету» ұсынылды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, «Медициналық ұйымға тіркеу» қызметін көрсету сапасы, оны алу тәсіліне қарамастан (электрондық немесе қағаз нұсқасы), респонденттер тарапынан жоғары бағаланды. Қатысушылар қызметті ыңғайлы және қолжетімді деп санайды. Алайда кейбір азаматтар техникалық кедергілермен (ЭЦҚ, мобильді қосымша) байланысты қиындықтарға тап болады. Сондай-ақ жыл ішінде поликлиниканы бірнеше рет ауыстыру мүмкін еместігі белгілі бір көңіл көншітпеушілік тудырды.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Астана қаласының пайдаланушыларынан «виртуалды ассистентке» қызмет бойынша келетін ең жиі сұрауларды талдау және нәтижелер негізінде жауаптар базасын кеңейтіп, өзекті ету. Бұл сервистің ақпараттылығын арттырып, қызмет алушылармен кері байланыс сапасын жақсартады.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. Қызмет көрсету ережелеріне өзгертулер енгізу мүмкіндігін қарастыру, азаматтарға ерекше жағдайларда жылына бір реттен көп қызмет алу құқығын беру. Бұл азаматтардың өмірлік жағдайларын ескеріп, қызметтің икемділігі мен қолжетімділігін арттырады.
2. Мекенжай өзгерген жағдайда проактивті форматқа ауыстыру

3.60. Белгілі бір азаматтар санаты үшін дәрілік заттар, арнайы емдік өнімдер және медициналық тағайындауға арналған құралдарды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 3105002 Белгілі бір азаматтар санаты үшін дәрілік заттар, арнайы емдік өнімдер және медициналық тағайындауға арналған құралдарды беру.

Жауапты мемлекеттік орган: жергілікті денсаулық сақтау мекемелері.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: ҚР Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 12 қазан №ҚР ДСМ-103 бұйрығымен «Белгілі бір санаттағы азаматтарға дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру» мемлекеттік қызмет көрсету ережелерін бекіту туралы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2021 жылғы 15 қазан №24765 тіркелді.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: денсаулық сақтау субъекттері; «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1. Қызмет алушының құжаттарды қызмет көрсетушіге тапсыруынан бастап – 3 (үш) сағаттан аспайды; құжаттарды тапсыруға күту уақыты – ең көп 30 минут; қызмет алушыға қызмет көрсету уақыты – ең көп 30 минут.

2. Портал арқылы – құжатты тапсыру сәтінен бастап 30 (отыз) минуттан аспайды.

Қызмет көрсету нәтижесі:

1. Қызмет көрсетушіге тікелей жүгіну кезінде – белгілі бір санаттағы азаматтарға дәрілік заттар, мамандандырылған емдік өнімдер, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру.

2. Портал арқылы жүгіну кезінде – белгілі бір санаттағы азаматтарға дәрілік заттар, мамандандырылған емдік өнімдер, медициналық мақсаттағы бұйымдарды «Электрондық үкімет» Жеке кабинетінде ақпаратты қарау режимінде беру.

3. Қызмет көрсетуден негізделген бас тарту.

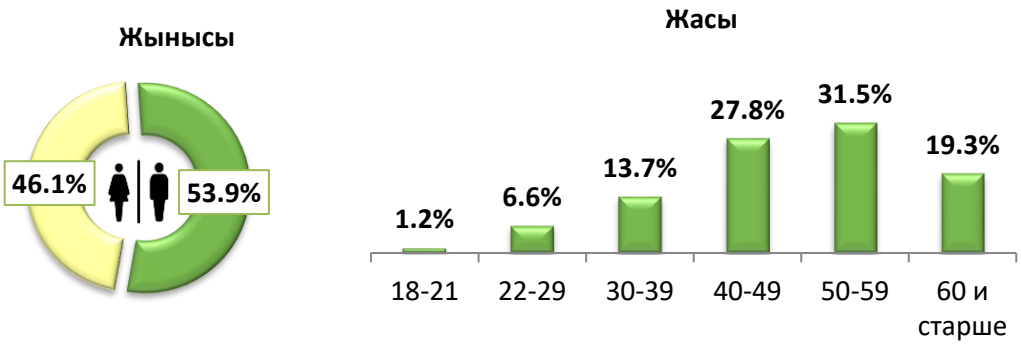
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 518 қызмет алушы қатысты. Әйелдер үлесі – 46,1%, ерлер – 53,9%. Қызметті көбінесе орта және егде жастағы азаматтар пайдаланған: 40-49 жастағы – 27,8%, 50-59 жастағы – 31,5%, 60 жастан асқан – 19,3%. Барлық қызмет алушылар жеке тұлғалар болып, ҚР азаматтары. 1,6% (8 адам) физикалық қолжетімділікке қосымша қажеттіліктерге ие болса, 1 қызмет алушы коммуникациялық қамтамасыз етуге қосымша қажеттілікке ие болды.

150-151- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

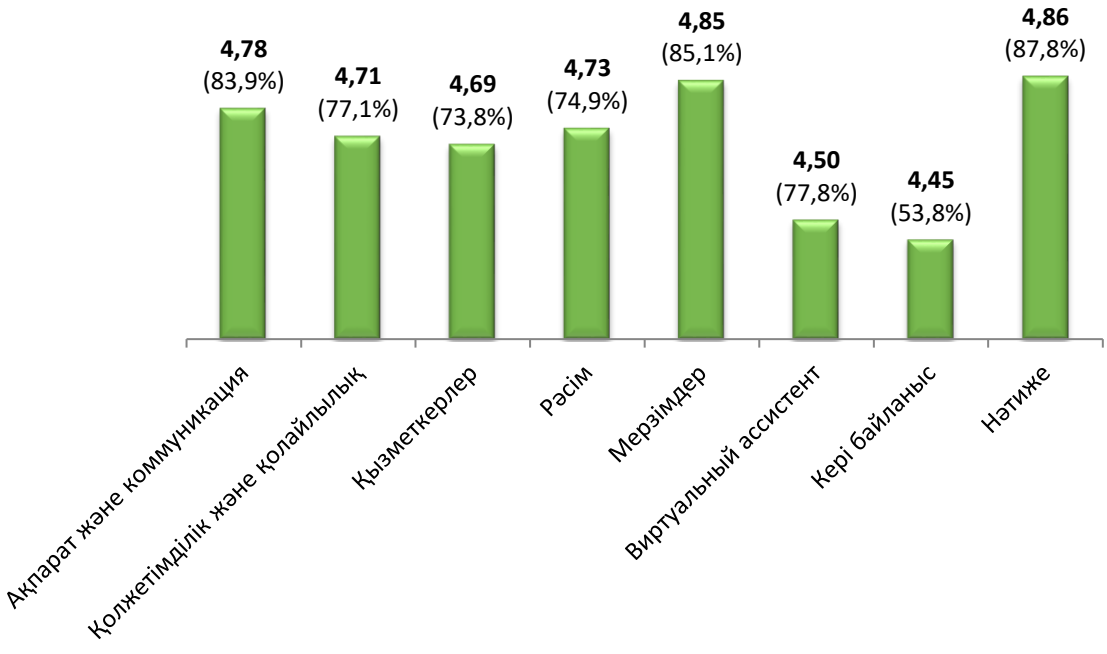


Электрондық форматта қызметті 91,9% респондент алды (64,9% – «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы, 35,1% – мобильді қосымша арқылы), қағаз форматында – 8,1%.

Зерттеудің негізі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасының жалпы бағасы (қағаз және электрондық форматта) 4,71 баллды құрады, толық қанағаттанған азаматтардың үлесі – 76,9%. Екі көрсеткіште «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді.

152-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі қағаз және электрондық форматта (орташа балл және %)



Қағаз форматында көрсетілетін **қызметтің сапасы 4,75** балл деп бағаланды, толық **қанағаттану көрсеткіші – 77,4%.**

100-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**	**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған

				респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,83	**4,89**	85,7%	89,9%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,81		83,3%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,98		97,6%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,93		92,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,79	**4,75**	78,6%	79,8%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,71		81,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,69	**4,69**	73,8%	73,8%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,69	**4,69**	71,4%	72,6%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,69		73,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,74	**4,77**	73,8%	77,4%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,81		81,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,50	**4,63**	50,0%	62,5%
	Қабылданған шаралар мені	4,75		75,0%	

	толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	85,7%	85,7%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,75**		**77,4%**

Жоғары бағаланған критерийлер: «нәтиже» (4,83 балл және 85,7%) және «ақпарат пен коммуникация» (4,89 балл және 89,9%). Соңғысы бойынша қызмет алушылар екі ұсыныс айтты: *«Дәрілердің қолжетімді тізімін бір жерде жариялау керек, сонда босқа емханаға бармаймыз» және «Дәрілердің тізімін стендтерге ілу қажет, бос кезекте тұрмау үшін».*

«Ортадан жоғары» деңгейде бағаланған критерийлер: «қолжетімділік және қолайлылық» (4,75 балл және 79,8%), «қызметкерлер» (4,69 балл және 73,8%), «рәсім» (4,69 балл және 72,4%), «мерзімдер» (4,77 балл және 77,4%).

Реттеу бойынша, тікелей қызмет көрсетушіге жүгінген жағдайда дәрі-дәрмек максимум үш сағат ішінде берілуі тиіс. Аталған уақыт шеңберінде қызметті тек 26,2% респондент алды. 59,5% респондент бірден төрт күнге дейін, 14,3% – 5-9 күнге дейін күтті. Қызмет алушылар мұндай асып кетуді логистикалық мәселелермен байланыстырады: «*Неге емханалар дәрі-дәрмек жеткізуді дұрыс жоспарламайды, түсінбеймін», «Дәрілердің жеткізілуінде айтарлықтай кідірістер болады, сондықтан ұзақ күтуге тура келеді, ал өз қаражатыммен препаратты сатып ала алмаймын, себебі ол тек арнайы емханада беріледі».* Бұл жағдай қосымша шығындарға әкеледі, алайда қызмет өздігінен тегін: *«Міндетті дәрілерді өз қаражатыма сатып алуымға тура келді, өйткені олар жоқ еді», «Дәрілерді алу үшін таксимен үш рет бардым, аптекеден алғаным әлдеқайда оңай әрі арзан болар еді».*

Мәселені шешу үшін ұсынылған шаралар: *«Науқастың диагнозы расталған жағдайда дәрілерді беру процесін автоматтандыру керек. eGov және Damumed интеграциясын жасау», «Электронды рецепт енгізу: дәрігер рецепт жазса, ол бірден аптекада көрінуі тиіс», «Медициналық ұйымдар дәрілерді жеткілікті қормен сатып алуы қажет, сонда жеткізілім тоқтаған жағдайда науқастар үздіксіз емделуді жалғастыра алады».*

Қызмет алушыларды қанағаттандырмайтын тағы бір мәселе – қызмет алу рәсімі: *«Дәріні алу үшін үнемі бағыттама алу керек, егер мен есепте тұрсам, неге керек? Дәрілерді тікелей аптекадан алу үшін база жасау уақыт өте қажет», «Барлық анықтамаларды емханаға әкелудің қажеті болмауы ыңғайлы болар еді, олар дәрігерде бағдарламалар арқылы автоматты түрде көрінуі тиіс».*

Медициналық ұйым қызметкерлерінің тұтынушыға бағдарлануы төмен бағаланды, себебі персоналдың қатаң сөйлеуі байқалды: *«Медбикелер дәрілерді өз қалтасынан беріп жатқандай сөйлейді», «Персонал өте қатаң, тек айқайлап сөйлейді».*

Электронды форматтағы қызмет көрсету сапасы 4,67 баллға бағаланып, толық қанағаттану деңгейі 76,4% болды.

101-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**	**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен

				бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,68	**4,68**	78,9%	77,8%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,68		76,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,67	**4,67**	77,9%	74,5%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,70		79,7%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,65		66,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,86	**4,77**	86,3%	77,1%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,68		68,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,93	**4,93**	92,8%	92,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,33	**4,50**	77,8%	77,8%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,67		77,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,29	**4,28**	50,0%	45,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,27		40,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,90	**4,90**	89,8%	89,8%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,67**		**76,4%**

	«Электронды үкімет» порталы		**4,63**		**75,3%**
	Жергілікті денсаулық сақтау мекемелері		**4,65**		**71,8%**

Жоғары балл алған критерийлер: «мерзім» (4,93 балл және 92,8%) және «нәтиже» (4,90 балл және 89,8%).

«Рәсім» критериі орта деңгейден жоғары бағаланды (4,77 балл және 77,1%), бірақ қызмет алушылар үшін ең көп сұрақ туғызады: *«Кейде дәрігерлер таблеткаларды бермейді, өйткені олар жыл соңына дейін белгілі бір адамдарға бөлінген, дәрігерлер басқа пациенттерге жетпейді деп бас тартады»,* «Аналогтық препараттар жоқ, сондықтан жанама әсерлер болғанда алмастыру мүмкіндігі жоқ», *«Препараттарды жеткілікті мөлшерде сатып алып, логистиканы жоспарлау қажет, өйткені кейде жоқ немесе жеткізіледі, немесе таусылды», «Жыл ішінде жаңа пациенттер пайда болуы мүмкін, олар дәрі-дәрмексіз қалмауы керек», «Егер ауру ремиссияға түспесе, дәрігерді онлайн қабылдау мүмкіндігін қарастыру қажет».*

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі де ортадан жоғары деңгейде бағаланды (4,67 балл және 74,5%). Жоғары көрсеткішке жетуге кедергі болған қиындықтар: *«Қате шықса, пациентке дереу хабарламайды, бірнеше күннен кейін хабарлайды, уақыт жоғалады», «Егер құжаттың цифрлық нұсқасы болса, түпнұсқасын міндетті түрде тіркеуді алып тастау керек».* Онлайн платформаның жылдамдығы мен интерфейсі дәстүрлі түрде сұрақ тудырады.

Ортадан жоғары деңгейде бағаланған басқа критерийлер: «ақпарат және коммуникация» (4,68 балл және 77,8%) және «виртуалды көмекші» (4,50 балл және 77,8%). «Кері байланыс» критерийі 4,28 балл және 45,0% көрсеткішпен орта деңгейде бағаланды.

Критерийлердің жауапкершілік аймақтары бойынша бөлінуіне сәйкес, жергілікті **денсаулық сақтау субъектілерінің қызметі** 4,65 баллға, қанағаттану деңгейі 71,8%-ға бағаланды. **«Электрондық үкімет» порталы** 4,63 балл, қанағаттану деңгейі 75,3%.

«Белгілі бір азаматтар санаты үшін дәрілік заттар, арнайы емдік өнімдер және медициналық тағайындауға арналған құралдарды беру» қызметін көрсету сапасы бойынша өңірлік рейтинг: Жоғары сапа (4,8 – 5,0 балл) 8 өңірде тіркелді, ең жоғарғы баға 4,99 балл және 99,1% – Ақмола облысы, ең төменгі 4,93 балл және 92,7% – Солтүстік Қазақстан облысы.

Ортадан жоғары деңгейдегі бағалар (4,50 – 4,79 балл) 7 өңірде алынды: Қызылорда (4,74 балл және 73,8%), Қарағанды (4,73 балл және 73,2%), Павлодар (4,71 балл және 75,3%), Жамбыл (4,70 балл және 71,5%), Астана (4,79 балл және 82,8%), Алматы (4,64 балл және 67,9%), Маңғыстау (4,56 балл және 60,4%) және Қостанай (4,53 балл және 67,1%).

102-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Ақмола облысы	**4,99**	**99,1%**			**4,99**	99,1%
2	Жетісу облысы	**4,98**	**98,1%**			**4,98**	98,1%

3	Атырау облысы	**4,98**	**97,7%**			**4,98**	97,7%
4	Абай облысы	**4,97**	**97,3%**			**4,97**	97,3%
5	Алматы облысы	**4,97**	**96,7%**			**4,97**	96,7%
6	Шығыс Қазақстан облысы			4,95	94,8%	**4,95**	94,8%
7	Шымкент қаласы	**4,93**	**92,7%**			**4,93**	92,7%
8	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,93**	**92,7%**			**4,93**	92,7%
9	Астана қаласы	**4,97**	**97,3%**	4,60	63,8%	**4,79**	82,8%
10	Қызылорда облысы	**4,74**	**73,8%**			**4,74**	73,8%
11	Қарағанды облысы	**4,73**	**73,2%**			**4,73**	73,2%
12	Павлодар облысы	**4,71**	**75,3%**			**4,71**	75,3%
13	Жамбыл облысы	**4,83**	**84,0%**	4,58	59,1%	**4,70**	71,5%
14	Алматы қаласы			4,64	67,9%	**4,64**	67,9%
15	Маңғыстау облысы	**4,56**	**60,4%**			**4,56**	**60,4%**
16	Қостанай облысы	**4,53**	**67,1%**			**4,53**	67,1%
17	Түркістан облысы						
18	Ұлытау облысы						
19	Ақтөбе облысы						
20	Батыс Қазақстан облысы						

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын тереңірек зерттеу мақсатында тереңдетілген әдістер қолданылды: тереңдетілген сұхбат, фокус-топ және «құпия сатып алушы» әдісі.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген интервью қатысушысы қызмет көрсетудің артықшылықтары мен кемшіліктерін атап өтті. Артықшылықтар ретінде мыналар айтылды: дәрі-дәрмектерді алу схемасының қарапайымдылығы *(«тек есепке тұрып, жеке куәлікті көрсету жеткілікті»), құпиялылық («дәрілерді тек емдеуші дәрігер береді, үшінші тұлғалар араласпайды») және қызмет көрсету мерзімі («дәрілер әдетте дереу беріледі, проблемасыз»).*

Қызмет көрсету процедурасындағы кемшіліктер: дәрі-дәрмектерді уақытында алмау («диагноз расталғаннан кейін препаратты бірден бермей, науқастың жағдайы нашарлағанша күтуі мүмкін») және дәрі-дәрмектер тізімінің шектеулілігі («маған қарсы көрсетілімдер туындады, препарат-аналог табылмады, сондықтан дәрі берілмеді»).

Маңызды проблема ретінде персоналдың науқастармен қарым-қатынасы да көрсетілді: «Дәрігерлер кейде науқасты кемсітіп сөйлей алады; персонал тұтынушымен қарым-қатынас стандарттарын жеткілікті білмейді».

Мәселелерді шешу үшін ұсынылған шаралар:

- Қарсы көрсетілімдер болған жағдайда ем протоколын өзгерту процедурасын жеңілдету;
- Диагноз расталғаннан кейін терапияны кешіктірместен және препараттарды уақытында беру;
- Медициналық персоналға стигма тудыруды болдырмау және қарым-қатынас стандарттарын сақтау бойынша тренингтер өткізу;
- Пациенттерден анонимді кері байланыс жүйесін енгізу;
- Қызмет көрсету сапасын және клиникалық протоколдардың орындалуын қатаң бақылау.

Құпия сатып алушы

Құпия сатып алушы, Шығыс Қазақстан облысында қызмет алған кезде, ғимараттың инфрақұрылымдық қамтамасыз етілуін бағалау барысында мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған автотұрақтың жоқтығын және олардың ғимаратқа кіру мүмкіндігінің шектелгенін атап өтті (пандус, қоңырау түймесі, лифт жоқ), сондай-ақ дәстүрлі кезек жүйесінің қолданылуын және келушілерге ауыз суының жеткіліксіздігін көрсетті.

Қалған инфрақұрылымдық талаптар регламентке сәйкес: мекеменің жұмыс кестесі мен байланыс ақпараттары ілінген, отыратын орындар бар, ғимарат таза, қызметкерлердің сыртқы көрінісі ұқыпты. Қызмет көрсетуші келушілер үшін ыңғайлы жағдай жасаған: үстелдер, қаламдар, дәретхана бар, интернет жылдамдығы жоғары және өрт қауіпсіздігі қамтамасыз етілген.

Қызмет көрсету тәртібін бағалау кезінде құпия сатып алушы келесі баллдарды берді: «қызмет онлайн түрде тұрғылықты жер бойынша қолжетімді болды» – 1 балл, «нәтиже» – 3 балл, қызметкерлердің тұтынушыға бағдарланғандығы – 4 балл. «ақпарат», «рәсім», «мерзім» және «кері байланыс» критерийлері 5 баллмен бағаланды.

Қызмет сапасын жақсарту үшін құпия сатып алушы клесі ұсыныстарды берді:

- Жергілікті денсаулық сақтау субъекттерінің жұмыс кестесін түзету, жұмыс күнінің аяқталу уақытын 16:00-ден 18:00-ге ауыстыру;
- Қызметкерлерді пациенттермен дұрыс қарым-қатынас жасау ережелері бойынша оқыту.

Фокус-топ

Фокус-топ қатысушылары бір ауыздан «Белгілі бір азаматтар санаты үшін дәрілік заттар, арнайы емдік өнімдер және медициналық тағайындауға арналған құралдарды беру» қызметінің соңғы үш жылда сапасы жақсарғанын атап өтті. Бұл Амбулаториялық дәрілік қамтамасыз етуді есепке алу ақпараттық жүйесі (ДҚАЖ) арқылы рецепт беру, сондай-ақ «eDensaulyq» цифрлық сервисі мен

«Әлеуметтік әмиян» арқылы дәрі-дәрмектерді қамтамасыз ету нәтижесінде мүмкін болған.

Қызмет сапасына оң әсер ететін факторлар: цифрландыру, қызмет алудың қарапайымдылығы мен қолжетімділігі, сапалы кері байланыс және пациенттерді қолдау. *«Дәрілік заттарды алу барысында қиындық туындаса, мәселені шешу үшін 1439 байланыс орталығына хабарласуға болады».*

Қызмет сапасына теріс әсер ететін факторлар: біліксіз персонал, логистика мәселелері, қаржының жеткіліксіздігі және ақпараттық жүйелердегі ақаулар. Маңызды проблема ретінде дәрі-дәрмектің тапшылығы да атап өтілді.

Фокус-топ қатысушыларының жалпы пікірінше, қызмет сапасының маңызды кемшілігі – қызмет алушының орналасқан жеріне тәуелділік. «Аймақтар, қалалар мен ауылдар инфрақұрылымға, технологияларға, білікті персоналға әртүрлі қолжетімділікке ие, бұл қызметтің сапасы мен жылдамдығына тікелей әсер етеді», «Нәтижесінде, бұл өзара байланыс қызметтің сапасы тек қызмет көрсетушінің әрекетіне емес, қызмет алушының әлеуметтік-экономикалық сипаттамаларына тәуелді болады».

Қызмет сапасын арттыру жолдары ретінде фокус-топ қатысушылары келесіні атады:

- Интернет желісінің үздіксіз және жоғары жылдамдықпен жұмысын қамтамасыз ету;
- Қажетті көлемде түпнұсқа дәрі-дәрмектерді сатып алу;
- Медициналық ақпараттық жүйені «Диспансерлік науқастардың электрондық реестр» бағдарламасымен интеграциялау.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Жалпы бағалау бойынша «Белгілі бір азаматтар санаты үшін дәрілік заттар, арнайы емдік өнімдер және медициналық тағайындауға арналған құралдарды беру» мемлекеттік қызметінің сапасы «орта деңгейден жоғары» санатына сәйкес келеді. Алайда респонденттердің пікірлері мен тереңдетілген әдістер арқылы алынған мәліметтер көрсеткендей, қызмет алу барысында маңызды қиындықтар бар: дәрі-дәрмектерді алу мерзімінің ұзақтығы, қызмет алудың бюрократиялық сипатта болуы, дәрілердің шектеулі ассортименті және емдеу алгоритмдерінің икемсіздігі, қызметкерлердің дұрыс емес мінез-құлқы, қызметке қол жеткізудің теңсіздігі. Электрондық форматта қызмет алғанда онлайн-платформаның тұрақсыз жұмысы және интернет жылдамдығының төмендігі де проблемаларға әкеледі. Осы факторларды жою үшін ұсынылады:

<u>«Электрондық үкімет» порталында:</u>

1. Файлдарды жүктеу проблемаларын шешу мақсатында порталды келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру:
    - **Файл көлемін оңтайландыру:** Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде өлшемін оңтайландыру. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жеделдетеді.
    - **Файлдың максималды көлемін ұлғайту**: Үлкен көлемдегі құжаттар (мысалы, учредительдік құжаттардың скан-көшірмелері) үшін максималды рұқсат етілген файл өлшемін қайта қарау және қажет болса арттыру.
    - **Жүктеуді қайта жалғастыру мүмкіндігі:** Байланыс үзілісі кезінде жүктеуді қайта жалғастыру функциясын іске асыру, пайдаланушыға процесті қайта бастамауға мүмкіндік беру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Дәрілік заттарды беру процесін автоматтандыру мүмкіндігін қарастыру. Біртұтас жүйе құру немесе қолданыстағы жүйелерді (eGov, Damumed, «Диспансерлік науқастардың электрондық реестрі») интеграциялау, рецепт дәріханада автоматты түрде көрінуін қамтамасыз ету.
2. Пациентте жанама әсерлер анықталған жағдайда емдеу протоколын өзгерту рәсімін жеңілдету.
3. Дәрілік заттар тізімін кеңейту, дәрілерді аналогтарымен ауыстыру мүмкіндігін қамтамасыз ету.
4. Қызметке аймаққа қарамастан тең қолжетімділікті қамтамасыз ету, соның ішінде телемедицинаны дамыту арқылы пациенттерге онлайн кеңес алу мүмкіндігін жасау.
5. Қызмет көрсетудің композиттік тәсіліне аудару.

Жергілікті денсаулық сақтау субъектілері мекемелерінің әкімшілігіне:

1. Медициналық персоналға этика, коммуникация және пациенттерге кемсітуге жол бермеу мәселелері бойынша тұрақты тренингтер өткізу.
2. Қызмет көрсету сапасын және қарым-қатынас стандарттарының сақталуын қадағалауды күшейту.
3. Персоналды пациенттермен дұрыс қарым-қатынас жасау ережелеріне оқыту.

3.61. Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 3105001 Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну.

Жауапты мемлекеттік орган: облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандар мен облысқа бағынысты қалалардың, облыстар мен республикалық маңызы бар қалалардың білім басқармалары, аудандар мен облысқа бағынысты қалалардың білім бөлімдері, білім беру ұйымдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мектептерде белгілі бір категориядағы оқушылар мен тәрбиеленушілерге тегін және жеңілдетілген тамақтану қызметін көрсету бойынша пилоттық жобаны жүзеге асыру туралы» Қазақстан Республикасы Білім министрінің 2023 жылғы 17 қарашадағы №341 және Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 17 қарашадағы №556/НҚ бірлескен бұйрығы.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы; «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

- Құжаттарды қызмет көрсетушіге тапсырған сәттен бастап немесе портал арқылы өтініш берген кезде – 5 (бес) жұмыс күні;
- Құжаттарды тапсырған кезде күтуге рұқсат етілген ең ұзақ уақыт – 15 минут;
- Қызмет көрсетушіге қызмет көрсетуге рұқсат етілген ең ұзақ уақыт – 30 минут.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: мектепте тегін және жеңілдетілген тамақтану берілуі туралы анықтама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізді жауап.

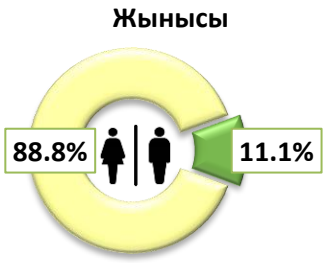
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

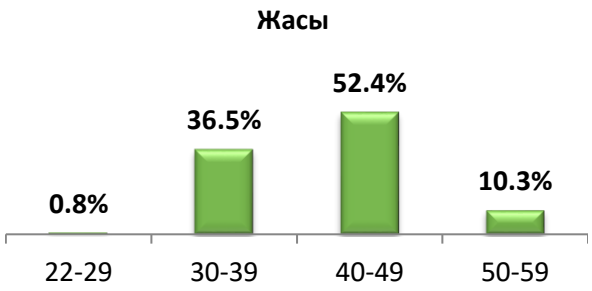
Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 501 қызмет алушы қатысты. Қызметті пайдаланушылардың басым бөлігін әйелдер құрады (88,8%), ал ерлердің үлесі – 11,2%. Қызметті көбіне 30–39 жас (36,5%) және 40–49 жас (52,4%) аралығындағы азаматтар алды.

153-154-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



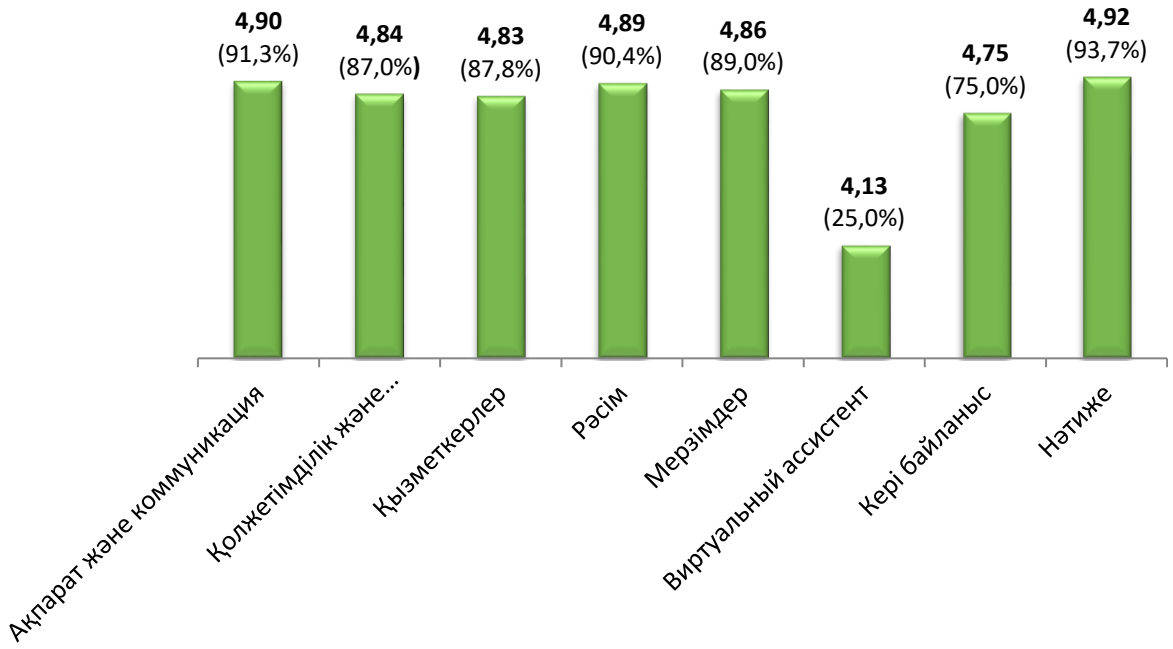


Сауалнамаға қатысқандардың басым бөлігі қызметті қағаз нұсқасында, қызмет көрсетушінің канцеляриясы арқылы алған (72,2%), ал 27,7% – «Электронды үкімет» веб-порталы арқылы.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызметтің сапасына жалпы баға (қағаз және электрондық нұсқада) 4,81 баллды құрады, толық қанағаттанған азаматтардың үлесі – 83,3%. Екі көрсеткіш те жоғары қанағаттану деңгейіне сәйкес келеді.

155-диаграмма. Қызмет көрсетудің сапасына қанағаттану деңгейі қағаз және электрондық нұсқада (орташа балл және % бойынша)



Қызметтің қағаз түрінде көрсетілу сапасы 4,89 балл деп бағаланды, толық қанағаттану көрсеткіші – 91,1%.

103-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты	4,89	**4,89**	90,3%	90,7%

	табу оңай болды				
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,88		90,3%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,90		92,3%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,89		89,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,88	**4,86**	89,8%	88,7%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,84		87,6%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,83	**4,83**	87,8%	87,8%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,88	**4,89**	89,8%	90,9%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,91		92,8%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,86	**4,85**	87,8%	88,3%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,85		88,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,89	**4,89**	91,7%	91,7%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,89**		**91,1%**

Барлық критерийлер 4,80 балдан жоғары бағаланған, бұл жоғары қанағаттану деңгейіне сәйкес келеді.

Түркістан облысында қызмет көрсетушінің жұмыс кестесі кейбір респонденттер үшін ыңғайсыздық туғызғаны, атап айтқанда қызметті кешкі уақытта алу мүмкіндігі болмағаны анықталды. Осы себепті бұл критерийге 4,49 балл беріліп, толық қанағаттану көрсеткіші 52,9% (орташа деңгей) болды.

«Мерзімдер» критерийі жоғары бағаланғанына қарамастан, пікірлерде бірнеше ескертулер айтылды: «мерзімдер жалпы қолайлы, бірақ құжаттар жыл сайын тапсырылады, сондықтан қызметті жылдамдатуға болады»; «қызметті барынша автоматтандыру қажет, мысалы, біртұтас онлайн деректер базасын жасау»; «электрондық карталар немесе QR-кодтарды енгізу арқылы льготалы тамақ алушыларды есепке алу тиімді болар еді».

Қызмет көрсету регламентіне сәйкес мерзім – 5 жұмыс күні. Алайда тек 61,1% респондент осы мерзімде қызмет алды. 5–9 күн күтті – 29,6%, 10–14 күн – 3,6%, 15–19 күн – 1,9%, 20–24 күн – 0,8%.

Регламент бұзылған жағдайлар байқалды: Шымкент қаласында – барлық респонденттер 5–9 күн күтті; Маңғыстау облысында – 44,4% (5–9 күн), 5,6% (10–14 күн); Түркістан облысында – 52,9% (5–9 күн), 23,5% (10–14 күн); Абай облысында – 63,6% (5–9 күн), 9,1% (10–14 күн); Павлодар облысында – 5–9 күн: 9,3%, 10–14 күн: 16,3%, 15–19 күн: 16,3%, 20–24 күн: 7,0%.

Көптеген респонденттер үшін мектептерде тегін тамақ көрсету сапасы мемлекеттік органның қызмет көрсету сапасымен тығыз байланысты. Осы себепті көптеген теріс пікірлер қызмет алу процесіне емес, тамақ сапасына қатысты болды: дәмсіз және теңгерімсіз мәзір, жаңа көкөністер мен жемістердің болмауы, біртекті тамақ, балалардың жеке талғамы мен денсаулық ерекшеліктеріне сәйкес мәзір таңдау мүмкіндігінің жоқтығы, тамақ қабылдау орындарының нашар жағдайы (аз орындықтар, ескі жиһаз, антисанитария).

Электронды түрде көрсетілген қызметтің сапасы 4,73 балл деп бағаланған, толық қанағаттану көрсеткіші – 75,4%. Жоғары бағаланған критерийлер: «ақпарат және коммуникация» (4,92 балл, толық қанағаттану – 91,9%), «қолжетімділік және қолайлылық» (4,83 балл, 85,3%), «рәсім» (4,89 балл, 90,3%), «мерзім» (4,87 балл, 89,8%) және «нәтиже» (4,96 балл, 97,5%).

«Кері байланыс» критериі ортадан жоғары деңгейде бағаланған (4,50 балл, 50,0%), ал виртуалды көмекшінің жұмысы орташа деңгейге сәйкес (4,13 балл, 25,5%). Респонденттердің наразылығын сұранысқа жауап беру жылдамдығы тудырды, сондықтан осы подкритерийдің бағасы қанағаттанарлық деңгейден төмен, ал толық қанағаттану көрсеткіші нөл болып отыр.

104-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**	**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)

АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,89	**4,92**	89,9%	91,9%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,94		93,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,92	**4,83**	92,1%	85,3%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,84		85,6%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,72		78,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,88	**4,89**	88,5%	90,3%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,89		91,4%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,87	**4,87**	89,8%	89,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,50	**4,13**	50,0%	25,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	3,75		0,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**4,50**	100,0%	50,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,00		0,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,96	**4,96**	95,7%	95,7%

	ОРТАША БАЛЛ		**4,73**		**75,4%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,68**		**72,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,74**		**74,8%**

Сауалнама қатысушылары өз пікірлерінде портал интерфейсінің күрделілігіне, қызметті іздеуде қиындық тудыруына, онлайн-платформаның баяу жұмыс жасауына, жиі қателіктер мен ілініп қалуларына назар аударған.

Кейбір респонденттер қызмет көрсету процедурасына қатысты да ескертулер жасаған: «Әр жыл сайын әлеуметтік мәртебені растау қажет, оны автоматты түрде жасауға болмай ма, мәртебе өзгермейді ғой», «Әлеуметтік мәртебені нақты уақыт режимінде қадағалап, тегін тамақтануды автоматты түрде ұзарту қажет».

Қағаз түрінде қызмет алған қатысушылар сияқты, кейде респонденттер қызмет көрсетуге жауапты органдардың компетенциясын ажырата алмады. Мектептерде тікелей тегін тамақпен қамтамасыз етуге қатысты көптеген шағымдар бар. Респонденттер тегін тамақ сапасы мен порция мөлшеріне наразы. Этикалық аспект те маңызды: *«Қызметтің өзін алу бойынша сұрақ жоқ. Бірақ мұғалімдерге қатысты мәселе бар, солардың арқасында бүкіл сынып бала тегін тамақтанатынын біледі. Мысалы, мұғалім барлық тегін тамақ алушыларды сабақ кезінде тұрғызып, есепке фото түсіруін сұрай алады», «Баланы «тегін тамақ алушы» деп көрсету ақпаратын құпия ету қажет»* және т.б.

Критерийлерді жауапкершілік аймақтарына бөлуге сәйкес, **уәкілетті мемлекеттік органның қызметі** 4,74 балл деп бағаланды, қанағаттану деңгейі – 75,4%. **«Электрондық үкімет» порталы** 4,68 баллға бағаланып, қанағаттану деңгейі – 72,7% болды.

«Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну» қызметінің сапасы бойынша аймақтық рейтинг төмендегідей:

Жоғары сапа (4,8–5,0 балл) 13 өңірде тіркелген, бағалар 4,99 балл және 99,1% көрсеткішпен Шығыс Қазақстан облысынан бастап, 4,85 балл және 90,8% көрсеткішпен Қостанай облысына дейін өзгеріп отыр.

«Ортадан жоғары» деңгейге сәйкес бағалар Қызылорда облысында (4,71 балл, 73,0%), Алматы қаласында (4,66 балл, 67,6%) және Павлодар облысында (4,61 балл, 72,5%) алынған.

Орташа қанағаттану деңгейі Маңғыстау облысында байқалған (4,44 балл, 63,6%).

105-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Шығыс Қазақстан облысы			4,99	99,1%	**4,99**	99,1%
2	Алматы облысы	4,98	97,6%			**4,98**	97,6%

3	Жамбыл облысы			4,97	97,3%	**4,97**	97,3%
4	Ұлытау облысы			4,97	96,9%	**4,97**	96,9%
5	Шымкент қаласы			4,97	96,9%	**4,97**	96,9%
6	Астана қаласы	4,95	94,9%			**4,95**	94,9%
7	Ақмола облысы	4,94	93,8%	4,94	94,4%	**4,94**	94,1%
8	Түркістан облысы			4,91	91,2%	**4,91**	91,2%
9	Солтүстік Қазақстан облысы	4,91	94,0%			**4,91**	94,0%
10	Абай облысы			4,90	89,6%	**4,90**	89,6%
11	Жетісу облысы			4,89	90,8%	**4,89**	90,8%
12	Атырау облысы	4,89	89,7%			**4,89**	89,7%
13	Қостанай облысы	4,85	90,8%			**4,85**	90,8%
14	Қызылорда облысы	4,71	73,0%			**4,71**	73,0%
15	Алматы қаласы	4,66	67,6%			**4,66**	67,6%
16	Павлодар облысы			4,61	72,5%	**4,61**	72,5%
17	Маңғыстау облысы	4,81	97,5%	4,06	29,6%	**4,44**	63,6%
18	Ақтөбе облысы						
19	Қарағанды облысы						
20	Батыс Қазақстан облысы						

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын тереңірек зерттеу үшін фокус-топтық интервью және «құпия сатып алушы» әдісі қолданылды.

Құпия сатып алушы

«Құпия сатып алушы» осы жылы Шымкент қаласында мемлекеттік қызметті алды. Жалпы алғанда, қызмет көрсету сапасы қанағаттанарлық деп бағаланды, алайда бірқатар проблемалық аспектілер анықталды, оларды сондай-ақ жаппай сауалнама мен фокус-топтық талқылау кезінде де байқаған. Негізгі мәселенің бірі – қызметтің бюрократияға толы болуы: *«Қызметті онлайн түрде жасаған сияқты, бұл теория жүзінде жақсы. Бірақ іс жүзінде ешқандай артықшылық әкелмеді, себебі жүйе бұрыннан бар деректерді қолданбайды. Соның нәтижесінде мен әр жыл сайын бірдей құжаттарды тапсырамын. Бұл*

абсурд сияқты. Сонымен қатар, өзімді солай сезінемін, мемлекеттік орган мені заңсыз жеңілдік алуға тырыспауымды тексеріп отыр деп ойлаймын».

Қызмет көрсету мерзімдері «құпия сатып алушыға» оңтайлы деп бағаланбады: «Қызмет көрсету мерзімі бес жұмыс күнін құрайды. Биыл мен сегіз күн күттім, өткен жылы, мүмкін, дәл бес күнде болды. Маған түсініксіз, неге осыншама уақыт бөлінеді. Әр жыл сайын құжаттарды тапсырып отырғандықтан, барлық деректер базада бар, бұл бір рет басу арқылы жылдам жасалуы тиіс».

Сондай-ақ, «құпия сатып алушы» «электрондық үкімет» порталында техникалық қиындықтарды атап өтті: сайттың жұмыс жылдамдығы төмен, жүктеу жиі істен шығады. Қолдау қызметі әлсіз, жауапты өз бетімен іздеу немесе мемлекеттік органға хабарласу қажет.

Жалпы, «құпия сатып алушы» мемлекеттік жеңілдіктерді беру жүйесін қайта қарауды қажет деп санайды: «Менің ойымша, негізгі проблема мемлекеттік органның қызмет көрсету сапасында емес, мемлекет қатынасында жатыр. Ұсынылатын жеткізушіні конкурс негізінде таңдау принципін алып тастау керек. Бағаны төмендетіп қана қоймай, олар ұрлыққа да барады, нәтижесінде балалардың тағамы дұрыс деп айту қиын. Мектепте балаларға сапалы, дұрыс тамақ берілуі тиіс, әсіресе көптеген жеңілдік алушылар үшін мектептегі түскі ас негізгі тамақ болып табылады».

Фокус-топ

Фокус-топ қатысушылары «Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну» қызметін алу кезінде негізгі қиындық ретінде құжаттарды жинаудың рационалсыз жүйесін атады. *«Егер бала бастауыш сыныпта оқыса, ол автоматты түрде тегін тамақ алады, яғни бұл ұйымдастыру мүмкін. Ал 5-11 сыныптарда неге бірден көптеген құжаттарды тапсыру қажет?»* – деп атап өтті бір қатысушы. Басқа қатысушы құжаттарды жинауға көп уақыт кететінін атап өтті: «*Менде 7 бала бар, бірнеше жыл бойы тегін тамақ алу үшін құжаттарды жинауға тура келеді. Әр жолы мен көпбалалы ана екенімді растайтын анықтаманы және «Алтын алқа» иегері екенімді көрсетуім керек. Мен әлеуметтік көмек алмаймын, сондықтан өзімнің және күйеуімнің табысы туралы құжаттарды тапсыруға, сондай-ақ тағы да басқа мәліметтерді ұсынуға мәжбүрмін. Бұл автоматты түрде жасалуы керек, менің мәртебем ұзартылуы қажет».*

Фокус-топтағы бір қатысушы қызметтің мәнінде елеулі кемшіліктер бар екенін атап өтті, бұл кейбір балалар үшін қолжетімділікті шектейді: «*Менің ерекше қажеттіліктері бар қызым бар, асқазан мен азық-түлік аллергиясына байланысты. Мен интернатта оған жеке тамақ беруді сұрадым, бірақ мұндай қызметті ұсына алмайтынын айтты»*. Бұл пікірді диабетпен ауыратын баласы бар ана да қолдады: *«Мектепте берілетін тағам оны жеуге жарамайды. Нәтижесінде ол тағамын өзімен әкелуге немесе аш қарынмен үйге қайтуға мәжбүр».*

Қорытындылай келе, фокус-топ қатысушылары қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қызмет алушыларды автоматты түрде есепке алатын жүйені енгізу, мәртебелерін автоматты түрде ұзарту және қажетті балалар үшін диеталық тамақтандыру мүмкіндігін қарастыру қажеттігін атап өтті.

Қорытынды мен ұсыныстар

Жалпы «Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген

тамақтандыруды ұсыну» мемлекеттік қызметінің сапасы жоғары бағаланады. Алайда, қызмет алушылар мен фокус-топ қатысушыларының пікірлері қызмет алушыларға ыңғайсыздық тудыратын бірқатар факторларды анықтады. Оларды жою үшін ұсынылады:

«Электронды үкімет» порталы:

1. «Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: серверлік инфрақұрылым мен ассистент кодын тұрақты түрде тексеру және оңтайландыру арқылы тоқтап қалуларды, ақаулар мен кідірістерді азайту.
2. «Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту: жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметті алу және кең таралған мәселелерді шешу бойынша толық нұсқаулықтарды үнемі жаңарту.
4. Табиғи тіл өңдеу (NLP) жүйесін жетілдіру: пайдаланушылардың сұраныстарын, соның ішінде сленг, қателер және толық емес сөйлемдерді дәл түсіну үшін алгоритмдерді дамыту.
5. Актуалды деректермен интеграция: көмекшінің қызмет мәртебесі, заңнамалық өзгерістер және т.б. туралы нақты ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету.
6. Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу үшін порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру:

- **Файл көлемін оңтайландыру:** сапаны жоғалтпай жүктелетін файлдардың көлемін автоматты түрде оңтайландыруды енгізу. Бұл серверлерге жүктемені азайтады және жүктеу процесін жылдамдатады**;**
- **Файлдың максималды көлемін ұлғайту:** қайта қарау және қажет болған жағдайда жүктелетін файлдардың максималды рұқсат етілген көлемін ұлғайту, әсіресе көлемді құжаттар үшін (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері).**;**
- **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі**: пайдаланушы процесті қайта бастамауы үшін байланыс үзілген жағдайда жүктеуді жалғастыру функциясын іске асыру**.**

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Жеңілдетілген статусқа ие адамдарды автоматты түрде есепке алу және мәртебесін жаңарту үшін біртұтас онлайн-реестрді құру.
2. Қажетті жағдайда гипоаллергенді немесе диеталық тамақпен қамтамасыз ету.
3. Қызмет көрсету регламентін бұзудың себептерін анықтау және Шымкент қаласы, Маңғыстау, Түркістан, Павлодар облыстары мен Абай облысында қызмет көрсету мерзімдерін қадағалауды күшейту.

Білім беру ұйымдарының әкімшілігі:

1. Бала мәртебесі туралы ақпараттың құпиялығын қатаң сақтау, тегін тамақ алатын балаларды жария түрде бөлу жағдайларын болдырмау.
2. Льготалы балаларға этикалық қатынас мәселелері бойынша мектептің педагогикалық құрамын және әкімшілік персоналды оқыту.

3.62 Кен іздеушілікке арналған лицензияны беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1205016 Кен іздеушілікке арналған лицензияны беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Көмірсутекті шикізат пен уранды қоспағанда, пайдалы қазбаларды пайдалануды реттейтін мемлекеттік қызметтерді көрсету ережелерін бекіту және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 17 мамырдағы №339 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу»; сондай-ақ «Старательдік лицензияларды беру үшін өтініштерді қабылдау және қарау ережелерін бекіту» туралы Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және инфрақұрылымдық даму министрінің 2020 жылғы 30 мамырдағы №323 бұйрығы. Мемлекеттік құқықтық актілерді тіркеу Реестрінде №20787 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: Электрондық (толығымен автоматтандырылған).

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

Қызмет көрсету мерзімі: 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Кен іздеушілікке арналған лицензия, қайта рәсімделген лицензия немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап

Қызмет алушылар: Жеке тұлғалар

Құны: Қол қою бонусының сомасы:

Алаңы 0,3 км² дейін – 9 АЕК

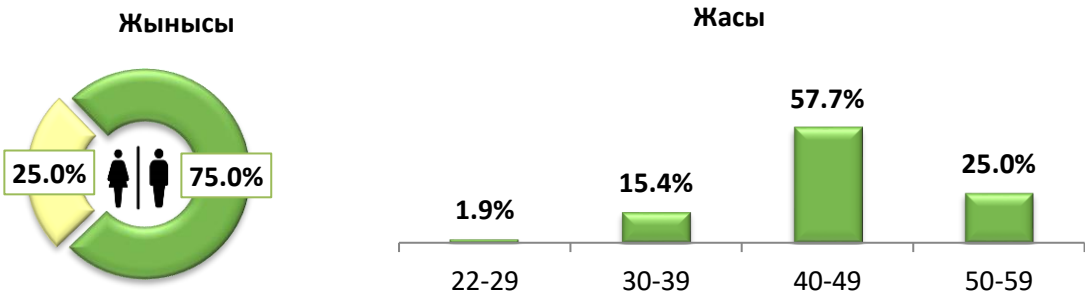
Алаңы 0,3–0,5 км² аралығы – 12 АЕК

Алаңы 0,5–0,7 км² аралығы – 15 АЕК

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 52 қызмет алушы қатысты. Олардың елеулі бөлігі ер адамдар (75,0%). Сауалнамаға қатысқандардың жартысынан көбі 40–49 жас аралығындағы жастағылар (57,7%).

156-157-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Респонденттер қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы электрондық түрде алды. Сауалнамаға қатысқандардың 28,8%-«Электрондық үкімет» порталынан «Электрондық лицензиялау» порталына өту арқылы

пайдаланған. Порталға кіру үшін респонденттердің 53,8%-ЭЦҚ-ны, 26,9%-логин/құпиясөзді, қалған 19,2%-Digital ID немесе QR код арқылы кірген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы 4,78 баллға бағаланды, толық қанағаттану деңгейі – 79,8%.

106-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,79	4,85	78,8%	84,6%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,90		90,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,83	4,75	82,7%	76,9%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,73		73,1%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,69		75,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,81	4,82	80,8%	82,7%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,83		84,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,81	4,81	80,8%	80,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,25	4,38	50,0%	50,0%
	Өтінішіме берілген жауап	4,50		50,0%	

	жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	4,75	100,0%	75,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,50		50,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,88	4,88	88,5%	88,5%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,78**		**79,8%**
	«Электронды лицензиялау» порталы		**4,72**		**76,1%**
	Жергілікті атқарушы органда		**4,83**		**83,3%**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жоғары баға берілген: «шығындар» критерийі – 5,0 балл (100,0%), «нәтиже» – 4,88 балл (толық қанағаттану – 88,5%), «ақпарат және коммуникация» – 4,85 балл (84,6%), «процедура» – 4,82 балл (82,7%) және «мерзім» – 4,81 балл (80,8%).

Ортадан жоғары баға алғандар: қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы – 4,75 балл (76,9%) және кері байланыс – 4,75 балл (75,0%). Соңғысы «көмек» функциясын (1,9%) және «ең жиі қойылатын сұрақтар» (3,8%) пайдалану тәжірибесіне негізделген. Респонденттердің пікірлерінде «портал толық жауап бермейді, тек үлгідегі фразалар мен сілтемелерді көрсетеді» деп айтылған.

Виртуалды көмекшінің жұмысы орташа деңгейде бағаланған – 4,38 балл (50,0%). Виртуалды көмекші қызметін пайдаланған респонденттер үлесі – 7,7%. Шамамен 2% респонденттер сұрауларға толық жауап алынбағанын атап өткендіктен, осы қосалқы критерий бойынша орташа баға – 4,25 балл.

Қызмет тегін болуына қарамастан, 23,1% респонденттер оны алу барысында қосымша шығындарға тап болған. Олардың шамамен 86%-ы негізгі шығын ретінде транспортты, 7,1% ксерокөшірмелер мен ақылы анықтамаларды көрсеткен. Қосымша шығындар тек Астана және Алматы қалаларының қызмет алушыларына қатысты болған.

Қызмет алу процесінде 5,8% респонденттер әртүрлі бюрократиялық кедергілерге тап болған: 3,8% респонденттер қажетті құжаттарды жинау үшін бірнеше мекемеге баруға мәжбүр болған (Алматы қаласы), 1,9% қатысушылар бастапқы тізімде жоқ құжаттарды сұрағанын айтқан (Қостанай облысы). Ашық сұрақ бойынша қиындықтар туралы респонденттер былай деп жауап берген: *«Егер тіпті аз ғана бөлігі орман пайдалануында болса, қосымша рұқсаттар қажет, бұл қызмет алу мерзімін ұзартуда. Мұны келісімшартқа бірден енгізуге болмас па? Ал алтын лицензиясында да осылай – алдымен әзірлеу үшін аласың, кейін өндіру үшін».* Респонденттер ұсыныстар ретінде: «*өтініш қарау барысында қосымша құжаттарды енгізу мүмкіндігін қарастыру», «қатысты құжаттарды автоматты түрде тіркеу, мысалы, жер учаскесін пайдалану құжаты бастапқыда порталға енгізілсін»* деп атап өткен. Сонымен қатар, олар құжаттарды бастапқы кезеңде мұқият тексеру қажет деп санайды, сонда кейінгі кезеңде бастапқыда көрсетілмеген құжаттар туралы хабарлама берілмейді.

Критерийлерді жауапкершілік аймақтарына бөлу бойынша, жергілікті **атқарушы органдардың қызметі** – 4,83 балл (толық қанағаттану – 83,3%), **«Электрондық лицензиялау» порталы** – 4,72 балл (қанағаттану – 76,1%).

Зерттеуге Қазақстанның тоғыз облысынан қызмет алушылар қатысқан.

Жоғары баға жеті өңірде берілген: Қарағанды және Қызылорда облыстарында – 5,0 балл (қанағаттану – 100,0%), Жетісу – 4,97 балл (96,9%), Абай – 4,96 балл (95,8%), Алматы – 4,83 балл (86,5%), Алматинская облыс – 4,91 балл (91,1%), Қостанай облысы – 4,83 балл (83,3%).

Ортадан жоғары деңгей – Шығыс Қазақстан облысы (4,77 балл, 76,9%) және Астана қаласы (4,67 балл, 66,7%). Астана қаласының қызмет алушылары «қолжетімділік пен ыңғайлылықты» басқа критерийлерге қарағанда төмен бағалаған, әсіресе онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы мен навигация жүйесі (4,0 балл), виртуалды көмекші жұмысы (4,0 балл). Шығыс Қазақстан облысында респонденттер порталдағы навигация жүйесін басқа қосалқы критерийлерге қарағанда төмен бағалаған – 4,57 балл.

107-кесте.Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электронды нысанда	
1	Қарағанды облысы	**5,00**	100,0%
2	Қызылорда облысы	**5,00**	100,0%
3	Жетісу облысы	**4,97**	96,9%
4	Абай облысы	**4,96**	95,8%
5	Алматы облысы	**4,91**	91,1%
6	Қостанай облысы	**4,83**	83,3%
7	Алматы қаласы	**4,83**	86,5%
8	Шығыс Қазақстан облысы	**4,77**	76,9%
9	Астана қаласы	**4,67**	66,7%
10	Шымкент қаласы		
11	Ақтөбе облысы		
12	Атырау облысы		
13	Ақмола облысы		
14	Батыс Қазақстан облысы		
15	Жамбыл облысы		
16	Маңғыстау облысы		
17	Солтүстік Қазақстан облысы		
18	Түркістан облысы		
19	Ұлытау облысы		
20	Павлодар облысы		

Құпия сатып алушы

Зерттеу қатысушысы «Құпия сатып алушы» әдісі арқылы «Старательдік лицензия беру» қызметін «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы алған. Жалпы, қызмет оң бағаланған: *«портал тұрақты жұмыс істеді, өтініш беру кезінде техникалық ақаулар болмады».* Алайда, ол кейбір қиындықтарды атап өткен, олар көбінесе қызмет алушылардың жаппай сауалнама нәтижелерімен сәйкес келеді.

Негізгі қиындықтар құжаттарды дайындау және тапсыру кезеңінде туындаған. Респонденттің айтуынша, «өтінішті тек бекітілген формада толтыру

қажет, ең аз қателік құжаттардың қайтарылуына әкеледі, дұрыс емес немесе толық емес пакет уақыт жоғалтуға себеп болуы мүмкін».

Арнайы қолайсыздық барлық құжаттардың, соның ішінде порталға жүктелетін көшірмелердің нотариалды куәландырылуын талап ету болып табылады, бұл қосымша шығындарды тудырған *(«тегін қызмет нотариустың қосымша шығындарымен қатар жүрді»).*

Респондент ерекше назар аударған мәселе – ашықтық: барлық ұсынылған өтініштер туралы ақпарат, соның ішінде толық аты-жөні, учаске координаттары және тапсыру күні – әкімдік сайтында жарияланады. «Жасырын сатып алушы» пікірінше, мұндай жариялылық қажетсіз бәсекелестік тудыруы мүмкін және өтініш берушілерден шағым тудыруы мүмкін, өйткені *«учаскенің координаттары барлығына белгілі болады».*

Қиындықтар сондай-ақ өтініштерді қарау тәртібімен байланысты: бірнеше өтініш беруші бір учаске үшін талап қойған жағдайда, құжаттар тек ретті түрде қаралады. *«Келесі өтінішті бірінші өтініш толық қайтарылмайынша қарамайды, ал егер ол сотқа берсе – процесс сот қарауына дейін тоқтатылады».* Респонденттің ойынша, бұл ұзақ кешіктіру қаупін тудырады.

Қызмет көрсету мерзімі ресми түрде 7 жұмыс күні болса да, іс жүзінде процедура өтініштердің тоқтатылуы мен қайтарылуына байланысты айтарлықтай ұзарады. «Жасырын сатып алушы» атап өткендей, *«құжаттарды қайта тапсыру қажет болса, күту ұзаққа созылады».*

Осылайша, қызмет алу барысында негізгі қиындықтар құжаттарды дайындау, нотариалды куәландыру, талаптардың қайталануы және ұзақ кешігулердің тәуекелдерінен туындайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы «ортадан жоғары» деңгейде бағаланады. Респонденттер үшін негізгі қиындықтар бірнеше мекемеге бару қажеттілігі, талап етілетін құжаттардың бастапқы тізімге сәйкес келмеуі және қосымша шығындар (негізінен транспорт) болды. Сонымен қатар, респонденттер «виртуалды көмекшінің» жұмысын және «Көмек» функциясын төмен бағалады. Нәтижесінде, жергілікті атқарушы органдардың қызметі «Электрондық лицензиялау» порталынан жоғары бағаланды.

«Құпия сатып алушы» әдісінің нәтижелері бойынша, аталған проблемалардан басқа, мына мәселелер анықталды: өтініш формасын қатаң сақтау қажеттілігі, қосымша шығындар, нәтижені күту ұзақтығы және бір учаске үшін өтініш берушілер арасында бәсекелестік кезінде кешігулердің қаупі. «Жасырын сатып алушы» ашықтық мәселесіне ерекше назар аударды — жеке деректер мен учаске координаттарын әкімдік сайтында жариялау шағымдар мен бәсекелестік үшін ықтимал қауіп көзі ретінде қабылданды. Осылайша, екі зерттеу әдісінің қорытындылары құжаттарды дайындау процедураларын оңтайландыру, бюрократиялық кедергілерді азайту қажеттігін көрсетеді.

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. «Виртуалды көмекші» базасын кеңейту, қызмет алу және жиі кездесетін мәселелерді шешу бойынша толық нұсқаулықтарды «Көмек» бөлімінде қосу.
2. Әрбір ассистентпен немесе «Көмек» функциясымен өзара әрекеттесуден кейін пайдаланушылардан кері байланыс жинаудың ыңғайлы механизмдерін енгізу, мәселелерді жылдам анықтап, шешу үшін.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Алматы қаласы мен Қостанай облысында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын, талап етілетін құжаттардың қызмет көрсету регламентіне сәйкестігін аудиттен өткізу.
2. Құжаттар пакетін алдын ала автоматты тексеру мүмкіндігін қарастыру, формальды қателіктерден қайтаруларды азайту үшін.
3. Мемлекеттік деректер базалары арқылы тексеруге болатын құжаттарға міндетті нотариалды куәландыруды алып тастау мүмкіндігін қарастыру.
4. Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері мен «Электрондық үкімет» және «Электрондық лицензиялау» порталдарындағы ақпаратты сәйкестендіру. Ережелерде өтініш қабылдау қызмет алушының кеңсесі және «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүргізілетіні және қызметтің электрондық және қағаз нұсқаларында көрсетілетіні көрсетілген.

64-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

Приложение 2
к Правилам оказания государственной услуги "Выдача лицензии на старательство"

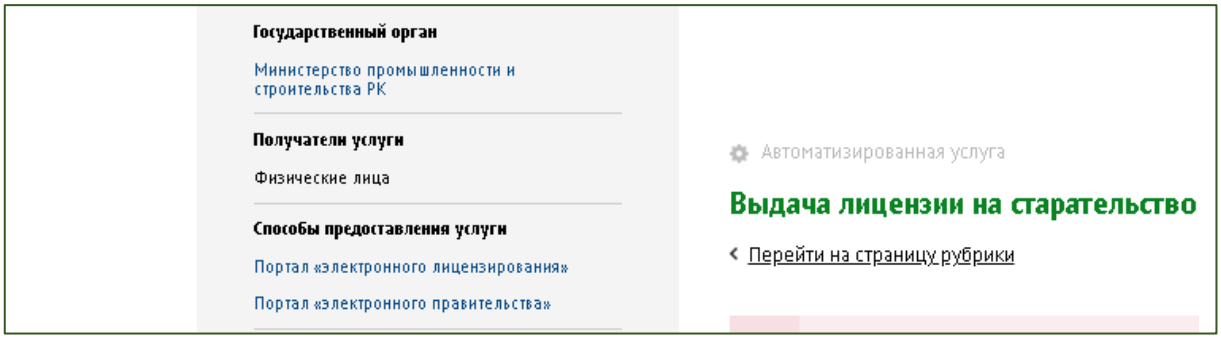
Стандарт государственной услуги "Выдача лицензии на старательство"

1	Наименование услугодателя	Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент.
2	Способы предоставления государственной услуги	1) канцелярия услугополучателя; 2) веб-портал "электронного правительства".
3	Срок оказания государственной услуги	7 (семь) рабочих дней.
4	Форма оказания государственной услуги	Бумажная/Электронная.
5	Результат оказания государственной услуги	Лицензия на старательство согласно приложению 2 к настоящему стандарту, переоформленная лицензия, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным настоящим стандартом.

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/143401/rus/2222

«Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету тәсілдері ретінде egov.kz және elicense.kz көрсетілген, алайда қызмет іс жүзінде тек elicense.kz арқылы ұсынылады.

65-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет бетінен скриншот



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/licensing/pass376-9_miir

5. Лицензияларды проактивті форматта қайта ресімдеу бөлігінде тиісті НҚА-ға өзгерістер енгізу.
6. БЖҚПП-да лицензияны проактивті форматта қайта ресімдеуді көрсету бойынша бизнес-процесті Техникалық іске асыру.
7. Тиісті НҚА-ға мерзімді 7-ден 6 жұмыс күніне дейін қысқарту бөлігінде өзгерістер енгізу
8. БЖҚПП-да мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін қысқартуды техникалық іске асыру.

3.63. Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарда құрылыс салуға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1205010 Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарда құрылыс салуға рұқсат беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды құрылысқа рұқсат беру ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 23 мамырдағы №367 бұйрығы. Мемлекеттік құқықтық актілерді тіркеу Реестрінде №17049 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: Электрондық (толығымен автоматтандырылған).

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

Қызмет көрсету мерзімі: 9 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды құрылысқа рұқсат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап.

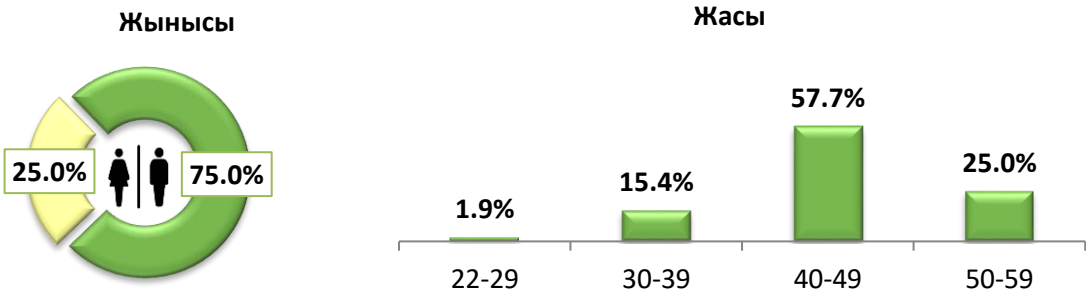
Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 6 қызмет алушы қатысты. Олардың 66,7% - ер адамдар, 33,3% - әйел адамдар болды. Сауалнамаға қатысқандардың жартысы 40–49 жас аралығындағы азаматтар.

158-159-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Респонденттер қызметті «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы электрондық форматта алды.

Сауалнамаға Қарағанды облысының (Қарағанды қаласы) және Жамбыл облысының (Тараз қаласы, Қызыл-Абад ауданы және Тараз қаласының Мирный ауданы) тұрғындары қатысты.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Респонденттер мемлекеттік қызмет көрсету сапасын «ортадан жоғары» деңгейде бағалады, баға – 4,63 балл, толық қанағаттану деңгейі – 65,9%.

108- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,50	**4,75**	50,0%	75,0%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,50	**4,44**	50,0%	44,4%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,50		50,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,33		33,3%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,33	**4,42**	50,0%	58,3%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,50		66,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,50	**4,50**	50,0%	50,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,50		50,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,63**		**65,9%**
	«Электрондық лицензиялау» порталы		**4,54**		**56,3%**
	Жергілікті атқарушы орган		**4,73**		**76,7%**

Жоғары деңгейге «кері байланыс» критериі сәйкес келеді – 5,0 балл, қанағаттану деңгейі – 100,0%. Қызмет алу процесінде респонденттер «Көмек» функциясын пайдаланған.

«Ортадан жоғары» деңгейге сәйкес көрсеткіштер: «ақпарат және коммуникация» – 4,75 балл (қанағаттану – 75,0%), «нәтиже» және «мерзім» – 4,67 балл (66,7%), «виртуалды ассистент» – 4,5 балл (50,0%).

«Орташа» деңгейге сәйкес бағалар: қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы – 4,44 балл (қанағаттану – 44,4%), қызмет алу рәсімі – 4,42 балл (58,3%). Респонденттердің аздап наразылығы онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы мен құжаттарды жинау үшін бірнеше мекемеге бару қажеттілігімен байланысты болды. Бұл қосалқы критерийлер бойынша төменгі бағалар Жамбыл облысының қызмет алушыларына тән.

«Шығындар» критериі респонденттер тарапынан бағаланбады, себебі қызмет тегін ұсынылады. Қызмет алу барысында қосымша шығындар да туындамаған.

Критерийлерді жауапкершілік аймақтарына бөлуге сәйкес, жергілікті **атқарушы органдардың қызметі** – 4,73 балл (толық қанағаттану – 76,7%) **«Электрондық лицензиялау»** портал көрсеткішінен жоғары бағаланған – 4,54 балл (56,3%).

Зерттеуге тек Қарағанды және Жамбыл облыстарының қызмет алушылары қатысқан.

Қарағанды облысының респонденттері қызмет көрсету сапасына жоғары баға берген – 4,92 балл, қанағаттану – 91,7%. Жамбыл облысының қызмет алушыларының бағасы «ортадан жоғары» деңгейде – 4,58 балл, қанағаттану – 60,5%.

109-кесте.Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Өңір рейтингі	
1	Қарағанды облысы	4,92	91,7%	**4,92**	91,7%
2	Жамбыл облысы	4,58	60,5%	**4,58**	60,5%
3	Шығыс Қазақстан облысы				
4	Алматы облысы				
5	Ұлытау облысы				
6	Шымкент қаласы				
7	Астана қаласы				

8	Ақмола облысы				
9	Түркістан облысы				
10	Солтүстік Қазақстан облысы				
11	Абай облысы				
12	Жетісу облысы				
13	Атырау облысы				
14	Қостанай облысы				
15	Қызылорда облысы				
16	Алматы қаласы				
17	Павлодар облысы				
18	Маңғыстау облысы				
19	Ақтөбе облысы				
20	Батыс Қазақстан облысы				

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, сауалнамаға қатысқан респонденттердің басым бөлігі «Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды құрылысқа рұқсат беру» қызметінің сапасына қанағаттанғанын, ол қолжетімді және ыңғайлы екенін атап өтті. Кейбір қиындықтар Жамбыл облысының қызмет алушыларына қатысты болды, олар бірнеше мекемеге бару қажеттілігі және Порталдың жұмыс жылдамдығы төмендігімен байланысты болды.

Жамбыл облысының жергілікті атқарушы органдарына ұсыныстар:

1. Қызмет көрсету процесін оның бекітілген регламентке сәйкестігін тексеру, әсіресе құжаттарды жинау талаптары бойынша.

Уәкілетті мемлекеттік органға ұсыныстар:

1. Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері мен «Электрондық үкімет» және «Электрондық лицензиялау» порталдарындағы ақпаратты сәйкестендіру Ережелерде өтініш қабылдау «Біртұтас пайдалы қазбаларды пайдалану платформасы» арқылы жүзеге асатыны көрсетілген.

66-сурет. ҚР НҚА эталондық бақылау банкінен қызмет көрсету қағидаларының скриншоты

к Правилам выдачи
разрешения на застройку
территорий залегания
полезных ископаемых

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Выдача заключения об отсутствии или малозначительности полезных ископаемых в недрах под участком предстоящей застройки»

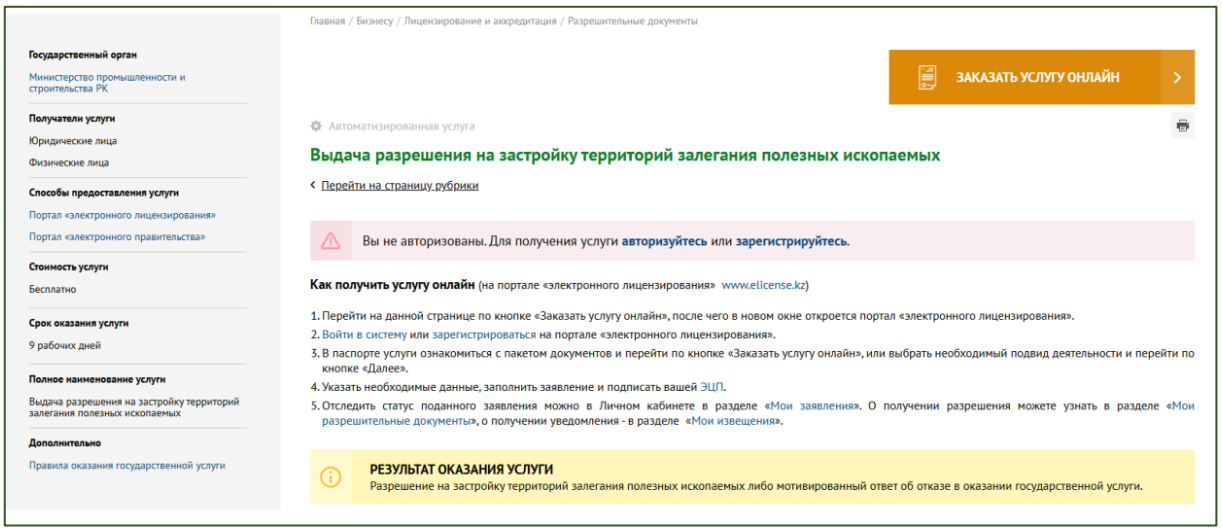
Сноска. Приложение 5 в редакции приказа Министра промышленности и строительства РК от 14.02.2025 № 51 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1	Наименование услугодателя	Местные исполнительные органы областей, городов Астана, Алматы и Шымкент (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги	Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются посредством объекта информатизации информационная система «Единая платформа недропользования» (далее – ЕПН)
3	Срок оказания государственной услуги	Срок оказания государственной услуги с момента подачи документов на ЕПН – 9 (девять) рабочих дней.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная).
5	Результат оказания государственной услуги	Результат государственной услуги – заключение об отсутствии или малозначительности полезных ископаемых в недрах под участком предстоящей застройки по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам или письмо-уведомление о наличии полезных ископаемых под площадью предстоящей застройки либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренных пунктом 10 настоящего перечня основных требований к оказанию государственной услуги Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная. Результат оказания государственной услуги в форме электронного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного лица местного исполнительного органа направляется и хранится в «личном кабинете» услугополучателя.
6	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	Государственная услуга оказывается на бесплатной основе физическим и юридическим лицам.

Дереккөз: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/122582/rus/528

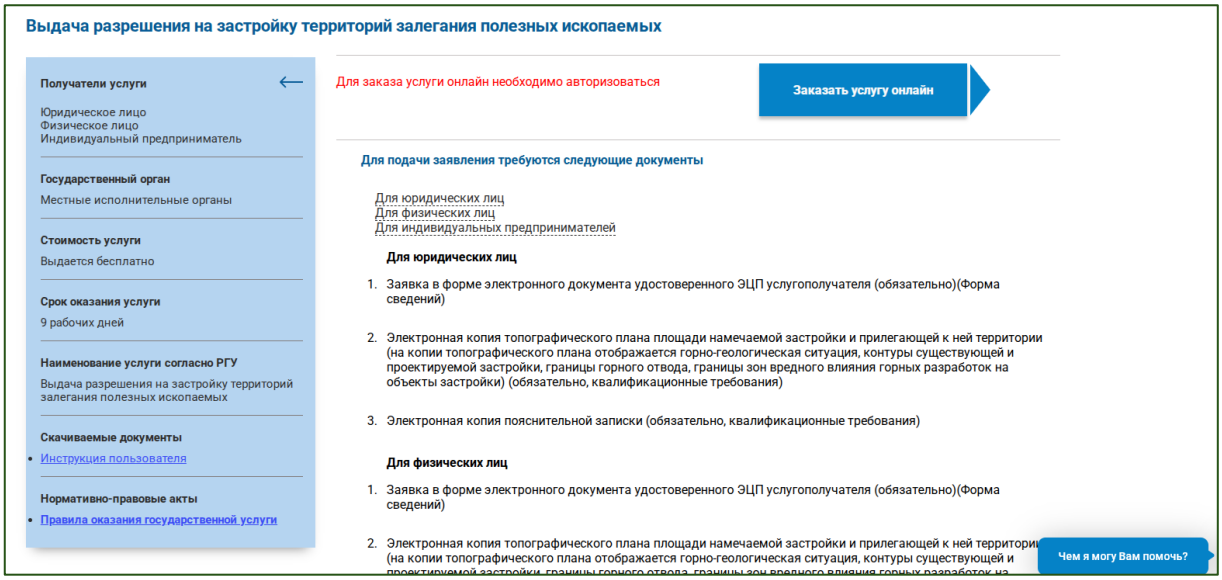
Порталдарда egov.kz және elicense.kz көрсетілгенімен қызмет іс жүзінде elicense.kz алынады.

67-сурет. «Электрондық үкімет» порталындағы қызмет бетінен скриншот



Дереккөз: https://egov.kz/cms/ru/services/369_mir

68-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінен скриншот



*Дереккөз :*https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222013.МИНТ.P14_2%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222013.МИНТ.P14_2%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R13_MINT14-V2%22%7D

3.64. Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/жою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2602001 Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/жою.

Жауапты мемлекеттік орган: Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, сондай-ақ облыстық мәндегі аудандар мен қалалардың жергілікті атқарушы органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай тағайындау/жою бойынша мемлекеттік қызмет көрсету ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрінің уақытша міндетін атқарушысы 2024 жылғы 19 шілдедегі №270 бұйрығы.Мемлекеттік құқықтық актілерді тіркеу Реестрінде №34774 тіркелген. (Ескерту: Қосымша 1, Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 2025 жылғы 15 мамырдағы №163 бұйрығы бойынша редакцияда, ресми жарияланған күннен бастап алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.).

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: Электрондық (жанама түрде автоматтандырылған).

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

Қызмет көрсету мерзімі: Астана қаласы, республикалық және облыстық мәндегі қалалар үшін – 3 (үш) жұмыс күні; аудандық деңгейдегі қалалар мен аудандар үшін – 5 (бес) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: 1). Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай тағайындалғаны туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап; 2). Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайы жойылғаны туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап.

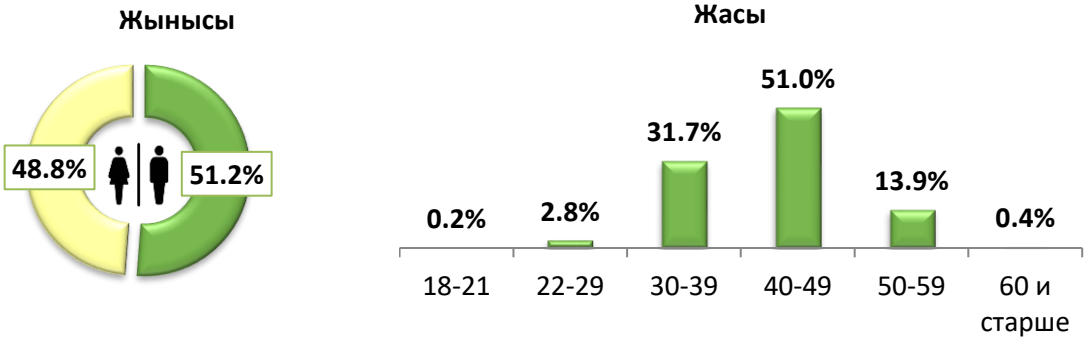
Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Құны: Тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 990 қызмет алушы қатысты, олардың ерлер мен әйелдердің үлесі шамамен тең – тиісінше 51,2% және 48,8%. Қызметті ең жиі 40-49 жас (51,0%) және 30-39 жас (31,7%) адамдар алған.

160-161-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болды. Қызмет алу үшін респонденттердің 96,9%-«Электрондық үкімет»

порталын, 3,1% - оның мобильді нұсқасын пайдаланған. Жүйеге кіру үшін респонденттердің көбісі ЭЦҚ-ны (67,7%), 27,3% - логин және құпиясөз арқылы, ал 5,1%-Digital ID/QR код арқылы кірген. Сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі қызметті жеке тұлға ретінде алған (95,2%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мақсатты қызмет көрсету сапасы 4,89 баллға бағаланды, толық қанағаттанғандардың үлесі – 91,2%. Барлық критерийлер жоғары деңгейде бағаланды.

110-кесте. Ұпайларды бөлу(электронды нысан)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,85	**4,91**	86,1%	92,0%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,97		98,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,81	**4,81**	85,0%	85,6%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,82		88,0%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,80		83,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,91	**4,92**	91,7%	93,2%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,94		94,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,82	**4,82**	84,6%	84,6%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				

	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,89	**4,89**	91,8%	91,8%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,89**		**91,2%**
	«Электронды үкімет» порталы		**4,86**		**89,3%**
	Жергілікті мемлекеттік орган		**4,92**		**93,6%**

Респонденттер ең жоғары бағаны кері байланыс жүйесіне берген – 5,00 балл, толық қанағаттану деңгейі – 100,0%.

Сәл төмен және шамамен бір деңгейде бағаланған критерийлер: қызмет көрсету рәсімінің сапасы – 4,92 балл (93,2%), ақпарат және коммуникация – 4,91 балл (92,0%), сондай-ақ соңғы нәтиже – 4,89 балл (91,8%).

Кейбір сауалнама қатысушылары Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат жеткіліксіздігімен кездескен *(«қызметті рәсімдеудің кейбір қадамдарын түсінікті ету қажет, әсіресе онлайн-қызметтерді сирек пайдаланатындар үшін», «анық емес тұжырымдар», «қызметті қосымшада дәл қайдан растайтынын іздеу қажет болды», «егер бірдеңе дұрыс болмаса, қайда хабарласу немесе қалай түзету керектігі әрдайым түсінікті емес», «процесс анық емес тұжырымдардан уақытты көп алды», «ақпарат жеткіліксіз болғандықтан рәсімдеу күрделі болды»*). Осы себептен олар кезең-кезеңімен нұсқаулық жасау қажеттігін атап өтті *(«SMS немесе қосымшада кезең-кезеңімен нұсқаулық қосу, тіпті жаңадан пайдаланушылар да колл-орталыққа қоңырау шалмай процессті өтуі үшін», «келесі не істеу керектігі кейде түсініксіз – нұсқаулықтар кезең-кезеңімен және анық болса жақсы болар еді», «қысқа нұсқаулық қосу қажет», «қызметті алғаш рет рәсімдеу кезінде нұсқаулықты интернеттен іздеу керек болды»)*. Мұндай пікірлерді жиі Атырау, Қызылорда және Павлодар облыстарының респонденттері білдірген.

«Мерзім» және «қолжетімділік және қолайлылық» критерийлері бойынша бағалар тиісінше 4,82 және 4,81 балл, толық қанағаттану деңгейі – 84,6% және 85,6%. Қызмет көрсету мерзімінің қолайсыздығын көбіне Астана және Қызылорда облысының қызмет алушылары атап өткен.

Қолжетімділік және қолайлылық тұрғысынан респонденттер «Электрондық үкімет» порталында тіркелудегі қиындықтар, порталдағы бағыттау проблемалары *(«ыңғайсыз интерфейс», «жүйеде қиындықпен танысу», «көп «қолмен» әрекеттер»),* сондай-ақ жұмыс жылдамдығының төмендігі *(«портал жұмысының ақаулары», «порталдың төмен жылдамдығы», «жүйе кейде жұмыс істемейді»)* туралы айтқан. Мұндай мәселелерді жиі Астана (онлайн-платформаның жылдамдығы қанағаттандырмаған), Атырау (тіркелудегі қиындықтар, ыңғайсыз интерфейс), Қызылорда (тіркелу проблемалары, ыңғайсыз интерфейс, порталдың төмен жылдамдығы), Маңғыстау (тіркелу проблемалары, ыңғайсыз интерфейс), Павлодар (тіркелу проблемалары,

ыңғайсыз интерфейс) және Түркістан (тіркелу проблемалары, ыңғайсыз интерфейс) облыстарының респонденттері атап өткен.

«Шығындар» және «виртуалды көмекші» критерийлері респонденттер тарапынан бағаланбаған, себебі қызмет тегін ұсынылады және ешкім виртуалды көмекшінің көмегіне жүгінбеген.

Алынған бағалар қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді. Алынған деректерге сәйкес, уәкілетті мемлекеттік органдардың қызметі портал «Электрондық үкіметтің» жұмысына қарағанда сәл жоғары бағаланған – 4,92 балл (толық қанағаттану деңгейі – 93,6%), ал порталдың жұмысы – 4,86 балл (89,3%).

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалары бойынша өңірлер рейтингі жасалды. Жауаптар республикадағы барлық өңірлерден алынды, тек Батыс Қазақстан облысы исключение болып тұр. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша бірінші орын Алматы қаласына (4,98 балл, толық қанағаттану – 98,0%) және Алматы облысына (4,98 балл, 97,8%) берілді. Сондай-ақ, қызмет көрсету сапасының жоғары көрсеткіштері (4,8 – 5,0 балл) Қазақстанның барлық өңірінде тіркелген: Шымкент (4,96 балл, 96,7%), Шығыс Қазақстан облысы (4,94 балл, 94,7%), Қарағанды облысы (4,94 балл, 94,7%), Қостанай облысы (4,94 балл, 94,7%), Жетісу облысы (4,94 балл, 95,3%), Солтүстік Қазақстан облысы (4,89 балл, 91,1%), Ұлытау облысы (4,88 балл, 88,3%), Абай облысы (4,88 балл, 90,6%), Ақмола облысы (4,88 балл, 89,8%), Ақтөбе облысы (4,87 балл, 89,3%), Жамбыл облысы (4,87 балл, 89,3%), Астана (4,83 балл, 87,9%), Түркістан облысы (4,82 балл, 85,5%), Маңғыстау облысы (4,81 балл, 84,8%).

Қалған үш өңірде алынған бағалар «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес болды (4,5 – 4,79 балл): Атырау облысы (4,78 балл, 80,5%), Павлодар облысы (4,77 балл, 79,6%), Қызылорда облысы (4,57 балл, 64,6%). Жоғарыда айтылғандай, осы облыстардағы қызмет алушылар порталдағы тіркелу қиындықтары, ыңғайсыз интерфейс және онлайн-платформаның төмен жылдамдығы сияқты жүйелік мәселелерге тап болды.

111-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингісі

№	Өңір	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысанда	
1	Алматы қаласы	**4,98**	98,0%
2	Алматы облысы	**4,98**	97,8%
3	Шымкент қаласы	**4,96**	96,7%
4	Шығыс Қазақстан облысы	**4,94**	94,7%
5	Қарағанды облысы	**4,94**	94,7%
6	Қостанай облысы	**4,94**	94,7%
7	Жетісу облысы	**4,94**	95,3%
8	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,89**	91,1%
9	Ұлытау облысы	**4,88**	88,3%
10	Абай облысы	**4,88**	90,6%
11	Ақмола облысы	**4,88**	89,8%
12	Ақтөбе облысы	**4,87**	89,3%
13	Жамбыл облысы	**4,87**	89,3%
14	Астана қаласы	**4,83**	87,9%
15	Түркістан облысы	**4,82**	85,5%

16	Маңғыстау облысы	**4,81**	84,8%
17	Атырау облысы	**4,78**	80,5%
18	Павлодар облысы	**4,77**	79,6%
19	Қызылорда облысы	**4,57**	64,6%
	Батыс Қазақстан облысы		

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, «Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай тағайындау/жою» мемлекеттік қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланды. Сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі қызметті толық қанағаттану деңгейінде алған, бірақ кейбір жүйелік сипаттағы қиындықтармен кездесті, олар «Электрондық үкімет» порталының жұмысына қатысты болды (қызмет алушылар порталға тіркелуде қиындықтар, ыңғайсыз интерфейс және порталдың төмен жұмыс жылдамдығын атап өтті). Мүмкін осы себептен портал арқылы қызмет алу сапасы қалалар мен аудандардың жергілікті атқарушы органдарындағы сападан сәл төмен бағаланған.

<u>«Электрондық үкімет» порталына</u>:

1. Порталдың пайдаланушы интерфейсін жақсарту және түрлі цифрлық сауаттылығы бар қолданушылардың қажеттіліктерін ескере отырып, интуитивті түсініктілігін арттыру үшін:
   - Порталдың қазіргі UX/UI-дизайнын тәуелсіз профильді мамандар қатысуымен жан-жақты аудиттен өткізу.
   - Мақсатты азаматтық топтар қатысатын сауалнамалар мен тестілеулер ұйымдастыру арқылы порталмен өзара әрекеттесу кезінде проблемалық аймақтарды анықтау.
   - Жаңартылған интерфейс әзірлеу, қарапайымдылық, қолжетімділік (WCAG стандарттарын қоса) және әртүрлі құрылғыларға бейімделу принциптеріне сәйкес.
   - Жаңа қолданушылар үшін кезең-кезеңімен нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер және оқыту модульдерін енгізу. «Көмек» бөлімін ең көп қойылатын сұрақтар бойынша кезең-кезең алгоритмдермен толықтыру.
   - Тіркелу формасын оңайлату, міндетті толтырылатын өрістер санын азайту.
2. Порталдың үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін:
   - Порталдың өткізу қабілеті мен резервтік қуатын арттыру.
   - Тұрақты жүктеме сынақтарын өткізу (көптеген қолданушылар болғандағы порталдың тұрақтылығын тексеру және ықтимал проблемаларды уақытылы анықтау үшін стресс-тесттер жүргізу).

<u>Жергілікті атқарушы органдарға:</u>

1. 2025 жылға белгіленген қызмет көрсету мерзімін тексеру және мерзім бұзылуының себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың кінәсі), әсіресе Астана мен Қызылорда облысында.
2. Қызмет көрсету мерзімінің ұзаққа созылуының себептерін тез арада жою.
3. Ұқсас жағдайлар туындаған жағдайда, қызмет алушыларды кешіктіру туралы және оның себебі туралы жедел хабардар ету, сонымен қатар өтінімді басымдықпен қарауды қамтамасыз ету.

3.65. Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 705002 Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, сондай-ақ облысқа бағынысты аудандар мен қалалардың жергілікті атқарушы органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мүгедектігі бар азаматтарды протездік-ортопедиялық көмекпен, техникалық қосымша (компенсациялық) құралдармен, жеке қалпына келтіру бағдарламасына сәйкес арнайы қозғалыс құралдарымен қамтамасыз ету тәртібі, оның ішінде оларды ауыстыру мерзімдері туралы» — Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы №287 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 30 маусым 2023 жылы №32993 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: Электрондық (ішінара автоматтандырылған), қағаз нұсқасы, проактивті.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы, Ұялы байланыс абоненттік құрылғысы, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, облысқа бағынысты аудандар мен қалалардың ЖАО, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы (КеАҚ)

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

- Мемлекеттік корпорация бөлімшелеріне, қалалық басқармаларға, еңбек бөлімдеріне жүгінген жағдайда – құжаттар пакеті тіркелген күннен бастап 5 жұмыс күні (Мемкорпорация бөлімшесіне құжат қабылдау күні мерзімге кірмейді);
- Проактивті қызмет көрсету кезінде – келісім түскен күннен бастап 5 жұмыс күні;
- Веб-портал арқылы жүгіну кезінде – 5 жұмыс күні.

Қызмет көрсету нәтижесі:

Мемлекеттік корпорация бөлімшелері, қалалық басқармалар және еңбек бөлімдері мемлекеттік қызмет көрсету мерзімінен бір күн бұрын құжаттарды рәсімдеуге қатысты хабарлама береді.

Мемлекеттік корпорация бөлімшелерінде құжаттар пакетін тапсыру үшін ең ұзақ күту уақыты – 15 минут, қалалық басқармалар мен еңбек бөлімдерінде – 30 минут.

Өтініш берушіні қабылдау уақыты: Мемкорпорация бөлімшелерінде – 15 минут, қалалық басқармалар мен еңбек бөлімдерінде – 30 минут.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:Мүгедектігі бар азаматтарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге арналған құжаттарды рәсімдеу туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден мотивтелген бас тарту (Мемкорпорация SMS-хабарлама арқылы шешім туралы ақпаратты өтініш берушінің абоненттік құрылғысына жібереді; веб-портал арқылы өтініш берген жағдайда – нәтижесі электрондық құжат түрінде өтініш берушінің «жеке кабинетіне» жіберіледі, ол уәкілетті тұлғаның электрондық цифрлық қолымен (ЭЦҚ) қол қойылады).

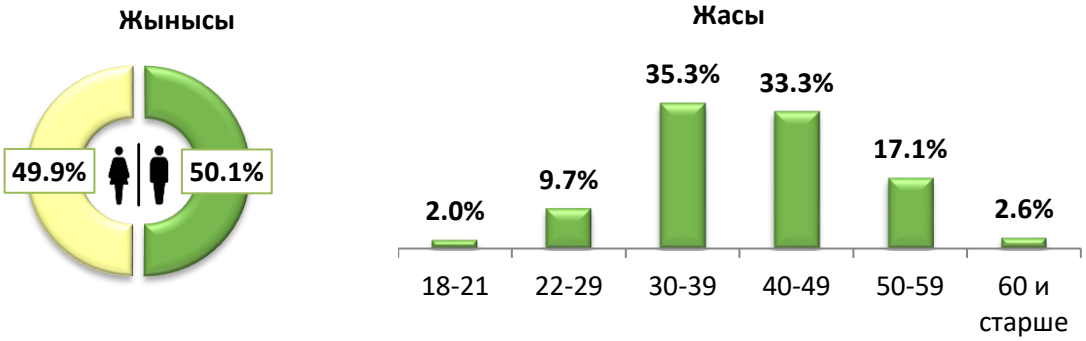
Қызмет алушылар: Жеке тұлғалар.

Құны: Тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 567 қызмет алушы қатысты (ерлер – 50,1%, әйелдер – 49,9%). Олардың 88,9% мүгедектігі бар азаматтар (физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуге қосымша қажеттіліктері бар), ал 11,1% – қосымша қажеттіліктері жоқ адамдар. Респонденттердің жас санаттары келесі түрде көрсетілген: 18–21 жас – 2,0%, 22–29 жас – 9,7%, 30–39 жас – 35,3%, 40–49 жас – 33,3%, 50–59 жас – 17,1%, 60 жас және одан жоғары – 2,6%. Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады.

162-163-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

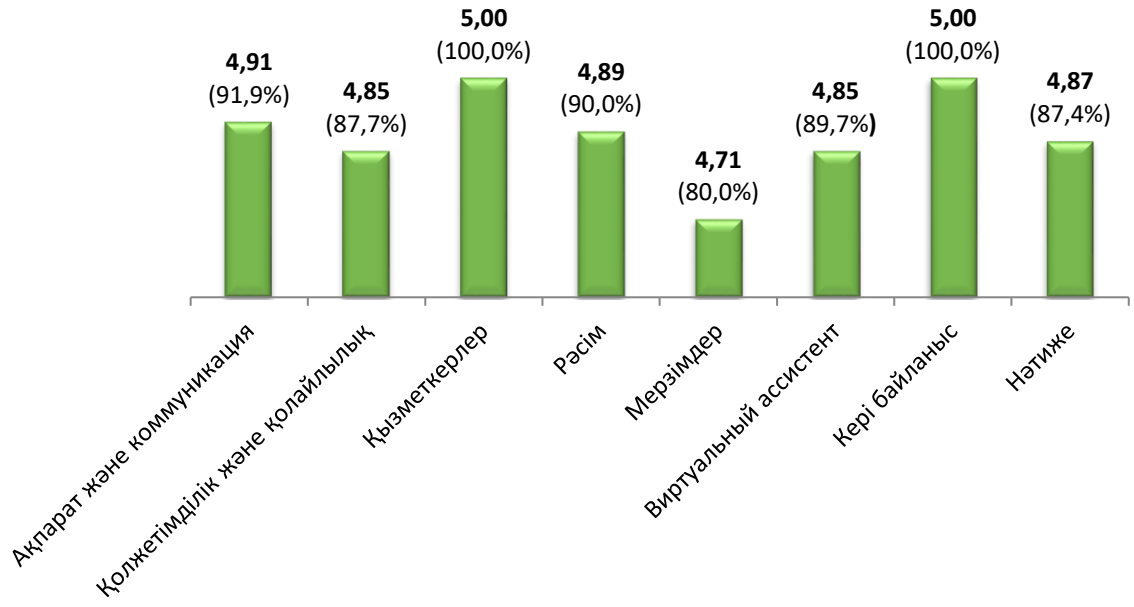


Қағаз нұсқасында (ХҚКО арқылы) қызметті сауалнама қатысушылардың 10,6% - алған, ал электрондық түрде – 89,4% (оның ішінде 82,4% - «Электрондық үкімет» порталының веб-нұсқасын пайдаланды, ал 17,6% - ХҚКО-дағы өз-өзін қызмет көрсету аймағында қызмет алған). Порталға кірген кезде сауалнама қатысушылары негізінен ЭЦҚ (97,2%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасының орташа бағасы (қағаз және электрондық форматтарды ескере отырып) 4,87 балды құрады, ал толық қанағаттанғандардың үлесі – 89,5%.

*164-диаграмма. Мемлекеттік қызметті қағаз және электрондық форматта көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бойынша)***



Мемлекеттік қызметті қағаз нұсқада көрсету сапасы 4,88 баллды (88,9%) құрады. Шамамен барлық негізгі критерийлер бойынша жоғары баға берілген.

112-кесте. Ұпайларды бөлу(қағаз нысанда)

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,87	**4,92**	86,7%	91,7%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,80		80,0%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	5,00		100,0%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру	4,90	**4,95**	90,0%	95,0%

	қамтамасыз етілген				
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,77	**4,88**	76,7%	88,3%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,57	**4,73**	67,9%	78,6%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,89		89,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,88**		**88,9%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,92**		**92,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,83**		**84,9%**

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар бұл қызметті көрсететін қызметкерлердің жұмысын ең жоғары бағалады (5,00 балл, 100,0%).

Қызмет көрсетуге қолжетімділік пен қолайлылық (4,95 балл, 95,0%), сондай-ақ ақпарат пен коммуникация саласындағы көрсеткіштер (4,92 балл, 91,7%) да жоғары деңгейде бағаланған. Кейбір респонденттер үшін қызмет көрсетуші мекеменің ғимараты ішінде бағдарлану және қажетті қызметкерлерді табу қиындық туғызған (Батыс Қазақстан облысы).

Қызмет көрсету рәсімінің сапасы (4,88 балл, 88,3%) және алынған нәтиже (4,80 балл, 80,0%) сәл төмен болса да, әлі де жоғары деңгейде бағаланған. Қызмет алушылар үшін қажетті құжаттарды жинау процесі кейбір қиындықтар туғызған, бұл Актөбе және Батыс Қазақстан облыстарында байқалған.

«Мерзімдер» критериі – тек «ортадан жоғары» деңгейде бағаланған критерий (4,73 балл, 78,6%). Бұл, респонденттердің пікірінше, қызмет көрсету үшін қажет мерзім әрдайым қолайлы болмағандығымен байланысты (Актөбе және Батыс Қазақстан облыстарында атап өтілген), ал қызмет көрсетілетін жерде күту уақыты көбіне қанағаттанарлық болған. 6,7% респонденттер қызмет көрсету мерзімдері жасанды түрде ұзартылды деп есептейді, бұл бюрократиялық кедергілерді көрсетеді. Қағаз нұсқасында қызмет алған барлық қатысушылар құжаттар пакетін/өтінішін берген сәттен бастап бұл қызметті алу үшін іс жүзінде 30 күннен астам уақыт жұмсағанын хабарлады, бұл белгіленген 5 жұмыс күндік мерзімді едәуір бұзады.

Қызмет тегін болғандықтан, «шығындар» критерийі жалпы есепке алынбаған. Дегенмен, кейбір респонденттер бұл қызметті алу кезінде қосымша шығындарға тап болғанын хабарлаған (қатысушылардың 26,7%), олардың 53,8% – көлікке, 46,2% – флеш жинақтаушы сатып алуға жұмсаған. Алайда, бұл шығындар респонденттер үшін қабылдауға болатын және қиындық тудырмаған.

Кері байланыс бойынша ешбір респондент қызмет көрсету сапасына шағымданбаған, бірақ 13,3%-да осыған қатысты бірқанша талаптар болған. Сондықтан бұл критерий есепке алынбаған.

Сауалнама қатысушыларының ұсыныстары:

1) Қызмет көрсету мерзімін қысқарту;
2) Азаматтарды протездерді таңдау және пайдалану бойынша кеңес беру;
3) Протездердің дайын болу мерзімі туралы нақты ақпарат беру.

«Халыққа арналған үкімет» корпорациясында қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланған (4,92 балл, 92,3%), ал уәкілетті органда – 4,83 балл, 84,9%.

Айта кету керек, мүгедектігі бар адамдар қағаз форматында қызмет алу сапасын қосымша қажеттіліктері жоқ респонденттерге қарағанда сәл төмен бағалаған (4,88 баллға қарсы 5,00). Оларды ең алдымен қызмет көрсету мерзімі қанағаттандырмаған. Сонымен қатар, кейбірі қызмет көрсетуші мекеменің ғимараты ішінде бағдарлануда қиындықтармен және қажетті қызметкерлерді табуда қиындықтармен, сондай-ақ қажетті құжаттарды жинау процесінде қиындықтармен кездескен.

Электрондық форматтағы қызмет көрсету сапасы 4,86 баллды құрады, толық қанағаттанғандардың үлесі – 90,1%.

113-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,82	**4,90**	86,4%	92,1%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,98		97,8%	

ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,86	**4,74**	87,5%	80,5%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,75		80,3%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,61		73,8%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,91	**4,89**	91,9%	91,7%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,87		91,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,70	**4,70**	81,5%	81,5%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**4,85**	100,0%	89,7%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,69		79,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,95	**4,95**	94,9%	94,9%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,86**		**90,1%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,82**		**87,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,91**		**93,6%**

8 мақсатты критерийдің 5 жоғары бағаланды. Қызмет алушылар бұл қызметті алу барысында кері байланысты ең жоғары бағалады (5,00 балл, 100,0%).

Қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырды – 94,9% респонденттер (критерий бойынша баға – 4,95 балл).

Ақпарат пен коммуникацияны респонденттер 4,90 баллға бағалады, олардың басым бөлігі толық қанағаттанғанын айтты (92,1%). Дегенмен, кейбір респонденттер «электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат әрдайым қарапайым және түсінікті болмағанын атап өтті. Бұл Павлодар және Түркістан облыстарының, сондай-ақ Абай, Жетісу және Ұлытау облыстарының респонденттерінде байқалды.

Қызмет алу рәсімі 4,89 баллға бағаланды, оны толық қанағаттанған 91,7% респонденттер. Екі қосымша критерий бірдей жоғары бағаланған: «электрондық қызмет алу үшін құжаттарды жинау кезінде қосымша инстанциялар мен кабинеттерге бармадым» (4,91 балл, 91,9%), «қажетті құжаттарды порталға жүктеу кезінде қиындыққа тап болмадым» (4,87 балл, 91,6%).

Виртуалды көмекшінің жұмысының сапасы жоғары деп бағаланды – 4,85 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі 89,7%. Респонденттер олардың сұрауларына толық жауап беруге толық қанағаттанған (5,00 балл, 100,0%), алайда кейбір сұрақтар бойынша жауап беру жылдамдығы мәселесі туындады, сондықтан бұл қосымша критерий 4,69 баллға бағаланып, толық қанағаттанғандардың үлесі 79,5% болды *(«көмекшімен байланыс кезінде жылдамдықпе проблемалар болды»).* Бұл мәселе көбіне Солтүстік Қазақстан облысы мен Алматыдан қатысқан респонденттерде кездескен.

«Қолжетімділік пен қолайлылық» критерийі «ортадан жоғары» деңгейде бағаланды (4,74 балл, 80,5%). Кейде респонденттер порталдан қажетті ақпаратты табуда қиындыққа тап болған *(«порталда қиындық болды», «порталда ақпаратты түсіну қиын болды», «порталда бағдарлану қиын болды», «порталда кейде проблемалар болды», «қызметке толық қанағаттандым, бірақ портал ыңғайлы болуы мүмкін»),* бұл Шымкент, Батыс Қазақстан, Маңғыстау облыстары мен Жетісу, Ұлытау облыстарында жиі айтылған. Сондай-ақ онлайн-платформаның жұмысы әрдайым жылдам болмаған *(«бәрі өте баяу жүктеледі, портал дұрыс жұмыс істемейді және ыңғайсыз», «платформаның жұмыс жылдамдығы қанағаттандырмады», «портал баяу жүктелді», «қызмет сапалы берілді, бірақ порталдың жылдамдығы төмен»),* бұл көптеген өңірлерде байқалған (Алматы, Шымкент, Алматы облысы, Актөбе, Батыс Қазақстан, Шығыс Қазақстан, Маңғыстау, Солтүстік Қазақстан, Павлодар, Түркістан, сондай-ақ Абай және Жетісу облыстары).

Қызмет көрсету мерзімінің қолайлылығы 81,5% респонденттерді толық қанағаттандырды, баға – 4,70 балл, «ортадан жоғары» деңгейде. Мерзімнің бұзылуы Алматы, Актөбе, Шығыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан және Түркістан облыстарында байқалды: *«қызмет көрсету ұзаққа созылды», «мерзімдер тым ұзақ», «қызмет көрсету мерзімі негізсіз ұзақ», «қызмет алу процесі өте ұзақ».*

«Шығындар» критерийі бағаланбады, өйткені қызмет тегін. Дегенмен, 5,5% қызмет алушылар қосымша шығындарға ұшыраған (транспорт – 82,1%, ксерокопия – 28,6%, флеш жинақтағыш сатып алу – 25,0%, нотариус қызметі – 3,6%). Бұл Алматы, Батыс Қазақстан, Шығыс Қазақстан *(«ЭЦП алу үшін флеш карта сатып алу керек болды, бюджетті қиындатты»)*, Қарағанды *(«протездерді өлшеу үшін транспорт шығындары өтелмейді, қаржыны ауырлады»)* және Қостанай облыстарының респонденттерінде айтылды. Шығындарды көтергендердің көпшілігі (67,9%) соманың қабылдауға жарамды

екенін айтты. Ал қалғандары үшін ол қиындық тудырды: 17,9% – күткеннен жоғары, 14,3% – негізсіз үлкен және қызмет алуға кедергі болды (Қарағанды облысында байқалды).

Физикалық қолжетімділік қажеттіліктері бар адамдар мен қосымша қажеттіліктері жоқ адамдардың орташа бағалары шамамен тең – 4,86 және 4,85 балл. Екеуі де порталды пайдалану, оның төмен жылдамдығы және виртуалды көмекшінің жұмысына қатысты бірдей мәселелерге тап болған. Сонымен қатар, мүгедектігі бар адамдар қызмет көрсету мерзімінен көбірек қанағаттанбаған, ал қосымша қажеттіліктері жоқ адамдар – құжаттарды жинау процесінен.

Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар осы мемлекеттік қызметті көрсету сапасын арттыру үшін өз ұсынымдарын қалдыру мүмкіндігіне ие болды:

- протезді таңдау бойынша мамандар қосу;
- кейбір протездердің материал сапасын жақсарту (себебі олар сынғыш);
- сынған протезді жөндеуді тегін қарастыру;
- модельдер мен өндірушілерді таңдау мүмкіндігін қосу;
- қызмет көрсету мерзімін қысқарту;
- өтініштің мәртебесін бақылау мүмкіндігін қарастыру;
- қандай құжаттар әлі тапсырылмағаны туралы еске салу және хабарландыру енгізу;
- барлық файлдарды бір жерде жүктеу мүмкіндігін қосу;
- қажетті анықтамалардың санын азайту;
- Порталда қолданылатын формулировкаларды жеңілдету.

Алынған бағалар қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша бөлінді. Қағаз нұсқасымен салыстырғанда, бұл жағдайда жоғары баға уәкілетті мемлекеттік органның қызметіне берілді (4,91 балл, 93,6%). «Электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету сапасының бағасы – 4,82 балл (87,1%).

Көпшілігі қызмет алу барысында бюрократия мен қағазбастылыққа жолықпағанын атап өтті. Дегенмен, 5,1% респондент осындай жағдайларға тап болғанын мәлімдеді. Олардың 3,0% - қызмет көрсету мерзімдері жасанды түрде ұзартылған деп есептейді (Актөбе, Маңғыстау, Солтүстік Қазақстан, Түркістан облыстары, сондай-ақ Абай және Жетісу облыстары), 1,2% - бастапқы тізімде көрсетілмеген қосымша құжаттар талап етілгенін айтты (Алматы және Алматы облысы), ал 1,0%-ға қажетті құжаттар пакетін жинау үшін көптеген инстанцияларға баруға тура келген (Алматы және Солтүстік Қазақстан облыстары). Мұндай жағдайлардың алдын алу үшін респонденттер қызмет көрсету мерзімін қысқартуды ұсынды (кейбіреулер нәтижесін жарты жыл бойы күткен).

Қызмет алушылардың бағалау көрсеткіштеріне сәйкес РК өңірлері бойынша рейтинг құрылды. Елдің барлық өңірлерінен жауаптар алынған жоқ. Қағаз нұсқасында қызмет сапасын зерттеу Алматы және Батыс Қазақстан облыстарында жүргізілген болса, электрондық форматта – Астана, Ақмола және Жамбыл облыстарын қоспағанда, барлық өңірлер қамтылған. Рейтингтің бірінші сатысына Қарағанды облысы шықты, мұнда қызмет көрсету сапасының жалпы бағасы 4,94 балл, толық қанағаттанғандар үлесі – 94,7%. Үштікті Павлодар (4,91 балл, 91,0%) және Батыс Қазақстан (4,90 балл, 91,4%) облыстары толықтырды. Бұл өңірлерден басқа, тағы 11 өңірде жоғары бағалар тіркелді (ХХХ кестесінде 1-ден 14-ші орынға дейін орналасқан). Қалған үш өңірде алынған бағалар

«ортадан жоғары» деңгейде: Шымкент (4,79 балл, 87,3%), Түркістан облысы (4,77 балл, 85,0%), Солтүстік Қазақстан облысы (4,72 балл, 81,8%).

Шымкентте респонденттер онлайн-платформаның интерфейсі күрделі екенін және оның төмен жылдамдығын (виртуалды көмекшінің жұмысын қоса) атап өтті, сондай-ақ кейбіреулер қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанбаған.

Солтүстік Қазақстан облысында респонденттер «электрондық лицензиялау» порталының жұмыс жылдамдығы мәселелерін (виртуалды көмекшінің жұмысын қоса), қызмет көрсету мерзімінің қолайсыздығын және қажетті құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтарды атап өткен.

Түркістан облысында қиындық ақпараттық құрамда туындады (порталда қызмет көрсету тәртібі мен құжаттар тізімі туралы ақпарат әрдайым қарапайым және түсінікті болмаған). Кейбір респонденттердің пікірінше, қызмет алу үшін қажетті мерзім де қолайлы емес.

114-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Қарағанды облысы	4,94	94,7%			**4,94**	94,7%
2	Павлодар облысы	4,91	91,0%			**4,91**	91,0%
3	Батыс Қазақстан облысы	4,92	93,1%	4,88	89,6%	**4,90**	91,4%
4	Алматы облысы	4,89	89,8%	4,88	88,9%	**4,89**	89,4%
5	Ұлытау облысы	4,87	91,6%			**4,87**	91,6%
6	Алматы қаласы	4,86	87,9%			**4,86**	87,9%
7	Атырау облысы	4,86	91,8%			**4,86**	91,8%
8	Қостанай облысы	4,86	90,9%			**4,86**	90,9%
9	Абай облысы	4,85	87,2%			**4,85**	87,2%
10	Ақтөбе облысы	4,85	88,3%			**4,85**	88,3%
11	Шығыс Қазақстан облысы	4,84	91,5%			**4,84**	91,5%
12	Маңғыстау облысы	4,83	85,4%			**4,83**	85,4%
13	Қызылорда облысы	4,82	92,5%			**4,82**	92,5%
14	Жетісу облысы	4,80	84,2%			**4,80**	84,2%

15	Шымкент қаласы	4,79	87,3%			**4,79**	87,3%
16	Түркістан облысы	4,77	85,0%			**4,77**	85,0%
17	Солтүстік Қазақстан облысы	4,72	81,8%			**4,72**	81,8%
18	Астана қаласы						
19	Ақмола облысы						
20	Жамбыл облысы						

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік төлем тағайындау» мемлекеттік қызметінің сапасы, азаматтардың қызмет алу барысында кейбір қиындықтарға қарамастан, жоғары деңгейде бағаланды және көпшілігі қызметтің сапасына қанағаттанды. Зерттеу көрсеткендей, қызметтің қағаз және электрондық форматтағы сапасы шамамен бірдей.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Порталдың пайдаланушы интерфейсін жетілдіру және әртүрлі цифрлық дағдыларға ие пайдаланушылар үшін интуитивтілігін арттыру:
   - Порталдың ағымдағы UX/UI-дизайнін тәуелсіз профильдік мамандар қатысуымен жан-жақты аудиттен өткізу.
   - Азаматтардан тұратын мақсатты топтар қатысатын сауалнамалар мен тестілеулер ұйымдастырып, порталмен өзара әрекеттесудегі проблемалық аймақтарды анықтау.
   - Жаңартылған интерфейс әзірлеу, қарапайымдылық, қолжетімділік (соның ішінде WCAG стандарттары) және түрлі құрылғыларға бейімделу принциптеріне сәйкес.
   - Жаңа пайдаланушылар үшін қадамдық нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер және оқыту модульдерін енгізу. «Көмек» бөлімін ең жиі қойылатын сұрақтарға арналған қадамдық алгоритмдермен толықтыру.
   - Тіркелу формасын жеңілдету, толтыруға міндетті өрістер санын азайту.
2. Порталдың үздіксіз жұмыс істеуі үшін:
   - Порталдың өткізу қабілеті мен резервтік қуатын арттыру.
   - Жүктемелік тестілеуді тұрақты түрде өткізу (қолданушылар санының көп болғандағы тұрақтылығын тексеру және ықтимал мәселелерді уақытында анықтау).
3. «Виртуалды ассистенттің» үздіксіз жұмыс істеуі үшін:
   - Виртуалды ассистенттің кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: серверлік инфрақұрылым мен ассистент кодын тұрақты аудиттен өткізіп, «тұрақсыздық» және ақауларды азайту (әсіресе Солтүстік Қазақстан облысында).
4. Порталдағы ақпараттық құрамды жеңілдету үшін:
   - Қызмет көрсетудің кезеңдерін нақты сипаттау.

- Қызмет алу үшін қажетті құжаттардың толық тізімі.
- Құжаттарды рәсімдеуге қойылатын талаптар, толтыруға арналған формалар мен үлгілерді қоса.
- Қызмет көрсету мерзімдері.
- Қызмет көрсетуден бас тарту негіздерінің мысалдары.
- Консультация алу үшін жергілікті атқарушы органдар қызметкерлерінің байланыс ақпаратын көрсету.

Еңбек және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органдарына:

1. 2025 жылы қызмет көрсету мерзімін тексеріп, мерзімнің бұзылу себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың кінәсінен), әсіресе Алматы, Ақтөбе, Шығыс Қазақстан, Батыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан және Түркістан облыстарында.
2. Қызмет көрсету мерзімінің ұзаққа созылу себептерін жедел жою.
3. Ұқсас жағдайлар туындаған жағдайда, қызмет алушыларды кешігудің себебі туралы уақытылы хабардар ету және өтінішті приоритетті түрде қарастыру.
4. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
5. Құжаттарды жинау барысында әкімшілік рәсімдерді талдау, артық талаптар немесе қайталанатын кезеңдерді анықтау (әсіресе Ақтөбе және Батыс Қазақстан облыстарында).
6. Қажет құжаттар тізімін жеңілдету, мемлекет органдарының өзара электрондық өзара әрекеті арқылы алынуы мүмкін құжаттарды шығару.
7. Халықпен ақпараттық жұмысты күшейту – талап етілетін құжаттар, мерзімдер және оларды ұсыну тәртібі туралы ақпараттың веб-порталда, ЦОН-дарда және Еңбек және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органдарында қолжетімді және өзекті болуын қамтамасыз ету.
8. Құжаттарды жинау рәсімдерін автоматтандыру және жеңілдетуге бағытталған табысты цифрлық тәжірибелерді енгізу және тарату.

3.66. Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 705006 Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Астана, Алматы, Шымкент қалаларының, сондай-ақ облыстық маңызы бар қалалар мен аудандардың ХҚКО-лары (Халыққа қызмет көрсету орталықтары).

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Құқықтық негіз: «Мүгедектігі бар тұлғаларды протез-ортопедиялық көмекпен, техникалық қосымша (компенсаторлық) құралдармен, арнайы қозғалыс құралдарымен жеке абилитация және реабилитация бағдарламасына сәйкес қамтамасыз ету, сонымен қатар олардың ауыстыру мерзімдерін бекіту тәртібі туралы» ережелерді бекіту жөніндегі Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы №287 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 30 маусымда №32993 тіркелген.

Мемлекеттік қызметті көрсету формасы: Қағаздық /проактивтік/ электрондық (ішінара автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру:

- «Халыққа арналған үкімет» Мемлекеттік корпорация КеАҚ;
- Астана, Алматы, Шымкент қалаларының, облыстық маңызы бар қалалар мен аудандардың ХҚКО-лары;
- Ұялы байланыс абоненттік құрылғысы – проактивтік қызмет;
- «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

- Корпорацияға, қалалық басқармаларға, жұмыспен қамту бөлімдеріне жүгінген жағдайда – құжаттар пакеті тіркелген күннен бастап 5 жұмыс күні;
- Проактивтік қызмет көрсетілген кезде – келісім түскен күннен бастап 5 жұмыс күні;
- Веб-портал арқылы жүгінген жағдайда – 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мүгедектігі бар тұлғаларды арнайы қозғалыс құралдарымен қамтамасыз ету үшін құжаттарды рәсімдеу туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту жөніндегі негізделген шешім. Корпорация SMS-хабарлама арқылы шешім туралы хабарлайды. Веб-портал арқылы жүгінген жағдайда, мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі электрондық құжат түрінде, уәкілетті тұлғаның электрондық цифрлық қолымен «жеке кабинетке» жіберіледі.

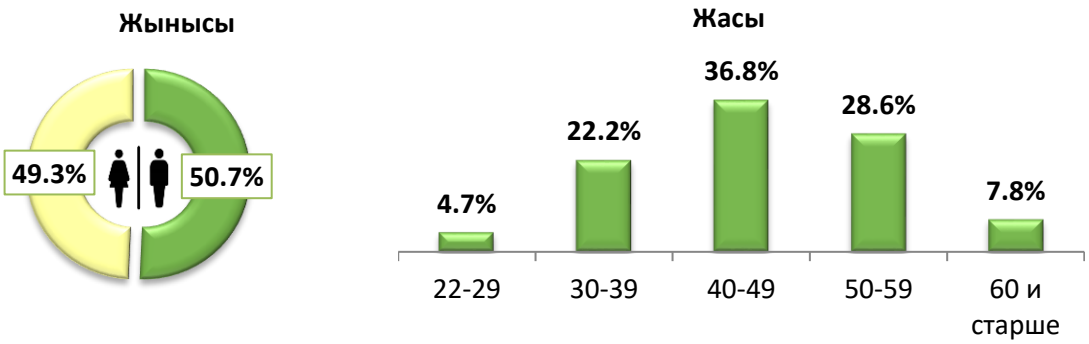
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Құны: тегін

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 618 респондент қатысты. Олардың ішінде ерлер – 50,7%, әйелдер – 49,3%. Зерттеуге қатысушылардың ең үлкен бөлігі (87,5%) 30-59 жас аралығында болды.

165-166-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысушылардың көпшілігі (87,9%) қызметті электрондық форматта алды. Олардың ішінде 90,0%-ы egov.kz порталы арқылы рәсімдеді (соның ішінде 2,3% – ХҚО-дағы өздігінен қызмет көрсету аймағында), ал 10,0% – eGovmobile мобильдік қосымшасы арқылы.

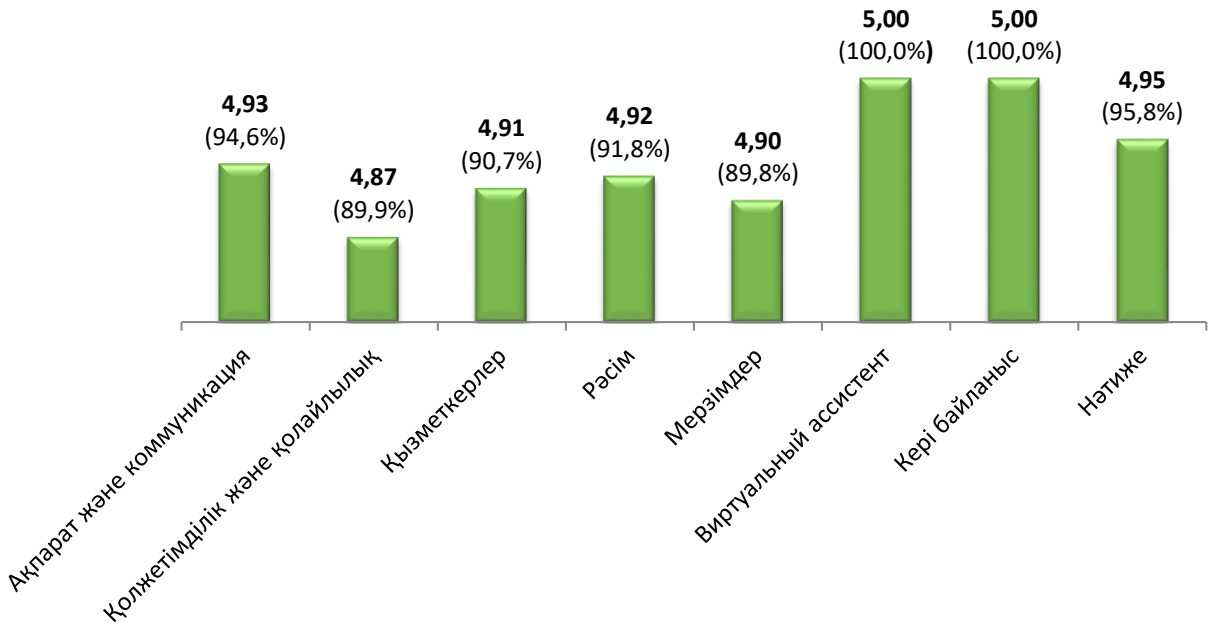
Қағаз түрінде қызметті 12,2% респондент ХҚКО-ға барып алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Респонденттердің мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына (қағаз және электрондық форматта) қанағаттану орташа көрсеткіші 4,93 баллды құрады, толық қанағаттану көрсеткіші – 93,4%.

Қауіпсіздік аймақтарына бөлінген критерийлерге сәйкес, ЖАО қызметі 4,95 баллға бағаланып, қанағаттану – 94,9%, ХҚКО жұмысы 4,89 балл (қанағаттану – 91,7%), ал «электрондық үкімет» порталы 4,93 балл (қанағаттану – 93,3%) деңгейінде бағаланды.

167-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына қанағаттану деңгейі (қағаз және электрондық форматта, орташа балл мен % көрсеткіші бойынша)



Қағаз форматында мемлекеттік қызмет көрсетудің орташа бағасы 4,92 баллды құрады, толық қанағаттанғандардың үлесі – 93,3%.

115-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,84	**4,92**	87,2%	93,9%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,87		93,0%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,99		98,8%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,97		96,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,86	**4,87**	90,7%	90,7%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,87		90,7%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,91	**4,91**	90,7%	90,7%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,94	**4,95**	94,2%	95,3%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,97		96,5%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,94	**4,92**	94,2%	92,4%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,91		90,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				

НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,97	**4,97**	96,5%	96,5%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,92**		**93,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,89**		**91,7%**
	Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың ЖАО		**4,96**		**95,6%**

Екі критерий («шығындар» және «кері байланыс») респонденттер тарапынан бағаланған жоқ, себебі қызмет тегін көрсетілді және респонденттер қызмет көрсету сапасына шағымданбады. Қалған барлық критерийлер жоғары бағалар алды (4,80–5,00 балл): «рәсім» (4,95 балл, қанағаттану деңгейі – 85,8%), «мерзімдер» (4,92 балл, 92,4%), «ақпарат және коммуникация» (4,92 балл, 93,2%), «қызметкерлер» (4,91 балл, 90,7%), «қолжетімділік және қолайлылық» (4,87 балл, 90,7%).

Қызметті алу барысында қиындықтарға тап болған респонденттер саны аз. Қатысушылардың 1,2% бастапқы тізімде жоқ құжаттарды талап еткенін айтты. Сол шамадағы респонденттер қызмет алу кезінде қосымша шығындарға ұшырағанын атап өтті, атап айтқанда, көлік шығындары.

Қызмет көрсету мерзімі регламентке сәйкес болғанымен, құжаттарды рәсімдеу туралы хабарлама алғаннан бастап мүгедектігі бар тұлға арнайы көліктік құралды алғанға дейін көп уақыт өтеді: «*арба өте ұзақ жеткізілді», «ұзақ уақыт күттік»*. Респонденттердің көңілін сондай-ақ берілетін көліктік құралдардың сапасы қанағаттандырмады: *«бізге ең арзан арбалар беріледі, олар тез бұзылады», «өте нашар арба келді, біз оны өз қаржымызбен сатып аламыз».*

Критерийлерді орталық мемлекеттік орган мен қызмет көрсететін мекеме жауапкершілігіне қарай бөлу нәтижесі бойынша келесі көрсеткіштер алынды: **Мемлекеттік корпорация – 4,89 балл,** қанағаттану деңгейі 91,7%, **Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, сондай-ақ облысқа бағынысты аудандар мен қалалардың ЖАО – 4,96 балл, 95,6%.**

Электронды форматтағы қызмет көрсету сапасының орташа бағасы 4,93 балл, толық қанағаттанған респонденттер үлесі – 93,6%.

116-кесте. Ұпайларды бөлу(электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті	4,91	**4,95**	91,4%	95,4%

	түрде ұсынылған				
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,99		99,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,93	**4,88**	93,8%	89,2%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,88		88,3%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,82		85,3%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,88	**4,88**	88,7%	88,3%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,87		88,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,87	**4,87**	87,2%	87,2%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,94	**4,94**	95,1%	95,1%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,93**		**93,6%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,93**		**93,3%**
	Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, сондай-ақ облысқа бағыныстыаудандар мен қалалардың жергілікті атқарушы органдары		**4,94**		**94,2%**

Электронды форматта қызмет алған респонденттер тек «шығындар» критерийін бағалаған жоқ. Қалған барлық критерийлер жоғары деңгейде бағаланды. Максималды баға (5,0 балл) «виртуалды көмекші» және «кері байланыс» критерийлеріне берілді. Кері байланыс респонденттер тарапынан «ең жиі қойылатын сұрақтар» рубрикасын пайдалану тәжірибесі негізінде бағаланды.

Қызмет туралы ақпарат 4,95 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 95,4%. Нәтиже 4,94 баллға бағаланды, толық қанағаттанған респонденттер үлесі – 95,1%.

«Қолжетімділік және қолайлылық» және «рәсім» критерийлері 4,88 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі – тиісінше 89,2% және 88,3%). Қызмет көрсету мерзімі 4,87 баллға бағаланды, толық қанағаттанған респонденттер үлесі – 87,2%. Қағаз нұсқасында қызмет алу кезінде де респонденттер көлік құралын алу үшін ұзақ күтуді атап өтті*: «арба ұзақ келді».* Сонымен қатар, респонденттер берілетін арбалардың сапасына қанағаттанбады: *«арба өте арзан, біз 1 млн теңгеге алғанымыз жақсырақ болды», «арба тез жеткізілді, бірақ ескі модель болды», «жаңа модельдерді жеткізсе жақсы болар еді».*

Қызметті алу кезінде бюрократиялық кедергілерге тап болған респонденттердің үлесі аз болды: 0,6% қызмет алу мерзімін жасанды ұзартқаны туралы, 0,3% қызмет алудан бас тартылғаны туралы көрсетті.

Сондықтан қызмет көрсетушілердің қызметі респонденттер тарапынан жоғары бағаланды: **Астана, Алматы, Шымкент қалаларының, сондай-ақ облысқа бағынысты аудандар мен қалалардың ЖАО** – 4,94 балл, қанағаттану деңгейі – 94,2%, **«электрондық үкімет» порталы** – 4,93 балл, қанағаттану деңгейі – 93,3%.

Зерттеу нәтижесі бойынша, елдің 20 өңірінің 18-інде қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланды. Өңірлер рейтингінің бірінші орнында Ақмола облысы (4,99 балл, толық қанағаттанғандар – 99,0%), екінші орында – Алматы қаласы (4,98 балл, 97,4%). Үшінші орынға тең баллмен Костанай облысы (4,97 балл, 97,2%), Жетісу облысы (4,97 балл, 97,2%), Астана және Шымкент қалалары (әрқайсысы 4,97 балл, 97,1%), Қарағанды және Павлодар облыстары (әрқайсысы 4,97 балл, 96,5%) орналасты.

Екі өңірде бағалар «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келді: Абай облысы (4,77 балл, 76,9%) және Қызылорда облысы (4,59 балл, 60,4%). Абай облысында респонденттер қағаз нұсқасында қызмет көрсету сапасын электрондыққа қарағанда сәл төмен бағалады (4,58 балл қарсы 4,96 балл), бұл «қызметкерлер» критерийінің төмен бағасымен байланысты – 4,0 балл. Қызылорда облысында қызмет бағалары қағаз және электрондық форматта шамамен тең болды. Қағаз нұсқасында респонденттер «қолжетімділік және қолайлылық» (ғимарат орналасуы, мүгедектерге арналған кедергілерсіз қолжетімділік, жұмыс режимі) критерийіне аз көңіл бөліп, 4,29 балл берді. Сол критерий электрондық қызмет алған респонденттер тарапынан да төмен бағаланды – 4,27 балл. Мұнда қолжетімділік пен қолайлылық деп порталға тіркелу/авторизациялау, навигацияның ыңғайлылығы, онлайн алаңның жұмыс жылдамдығы түсініледі.

117-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	

1	Ақмола облысы	4,99	99,0%			**4,99**	99,0%
2	Алматы қаласы	4,98	97,7%	4,97	97,1%	**4,97**	97,4%
3	Қостанай облысы	4,97	97,2%			**4,97**	97,2%
4	Жетісу облысы	4,99	98,6%	4,96	95,8%	**4,97**	97,2%
5	Астана қаласы	4,97	97,1%			**4,97**	97,1%
6	Шымкент қаласы	4,97	97,1%			**4,97**	97,1%
7	Қарағанды облысы	4,97	96,9%			**4,97**	96,9%
8	Павлодар облысы	4,97	96,5%			**4,97**	96,5%
9	Батыс Қазақстан облысы	4,94	94,4%			**4,94**	94,4%
10	Ұлытау облысы	4,93	92,8%			**4,93**	92,8%
11	Шығыс Қазақстан облысы	4,88	94,4%	4,97	98,8%	**4,92**	96,6%
12	Маңғыстау облысы	4,93	92,6%	4,90	90,4%	**4,92**	91,5%
13	Жамбыл облысы	4,91	90,8%			**4,91**	90,8%
14	Атырау облысы	4,89	93,1%			**4,89**	93,1%
15	Алматы облысы	4,88	88,5%			**4,88**	88,5%
16	Солтүстік Қазақстан облысы	4,88	88,2%			**4,88**	88,2%
17	Түркістан облысы	4,86	86,0%			**4,86**	86,0%
18	Ақтөбе облысы	4,74	74,1%	4,97	96,6%	**4,85**	85,4%
19	Абай облысы	4,96	95,5%	4,58	58,3%	**4,77**	76,9%
20	Қызылорда облысы	4,59	61,9%	4,58	58,9%	**4,59**	60,4%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын тереңірек талдау мақсатында қосымша зерттеу әдісі — **тереңдетілген сұхбат** қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Жалпы алғанда, қызмет оң бағаланады: ол тегін көрсетіледі, қызмет көрсететін қызметкерлер мен бөлімшелердің саны жеткілікті, қызмет көрсету мерзімдері оңтайлы. Алайда, қызмет алу барысында кейбір қиындықтар байқалады.

Негізгі қиындықтар егде жастағы адамдарда туындайды. Оларға құжаттарды жинау рәсімі және мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесу қиындық тудырады. Электрондық форматта қызмет алған кезде осы санаттағы азаматтар онлайн-платформада тіркелу және авторизациялау кезінде қиындыққа тап болады. Компьютерлік сауаттылық төмен болғандықтан, оларға Порталда бағдарлау қиынға соғады. Кейде құжаттарды офлайн режимде жинау қажет болып, процесс күрделенеді.

Сұхбат қатысушысы арнайы қозғалмалы құралдарды пайдалану мерзімдеріне ерекше назар аударды: «Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмектермен, техникалық қосымша (компенсаторлық) құралдармен, арнайы қозғалмалы құралдармен қамтамасыз ету ережелерінің 3-қосымшасына сәйкес, арнайы қозғалмалы құралдардың пайдалану мерзімі: бөлмелік арба – 7 жыл, серуендік арба – 4 жыл. Практикада мұндай құралдар тез тозады, бұл наразылық тудырып, адамдар ауыстыруды сұрап өтініш береді». Осыған байланысты респондент белгіленген пайдалану мерзімдерін қайта қарауды ұсынды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Мүгедектігі бар адамдарды арнайы қозғалмалы құралдармен қамтамасыз етуге арналған құжаттарды рәсімдеу» қызметінің сапасы, қағаз және электрондық форматта да, респонденттер тарапынан жоғары бағаланды. Қызмет алушылардың атап өткен мәселелері тікелей осы қызметке қатысты емес. Респонденттерге арнайы қозғалмалы құралдардың жеткізілу мерзімі, сапасы және алынған сәттен бастап ауыстыру мерзімдері көңіл көншітпеді.

ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігіне:

1. Арнайы қозғалмалы құралдарды ауыстыру мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
2. Арнайы қозғалмалы құралдарды алған тұлғалардың пікірлерін тұрақты түрде мониторингтеу.
3. Арба сатып алуды қайта қарастырып, мүгедектігі бар адамдардың пікірлері мен қажеттіліктерін ескере отырып, заманауи және сапалы модельдермен қамтамасыз ету.

Халыққа қызмет көрсету орталықтарына (ХҚКО):

1. Абай облысы ХҚКО қызметкерлері үшін мүгедектігі бар азаматтармен жұмыс дағдылары бойынша оқыту ұйымдастыру және осы санаттағы қызмет алушыларға басымдылықпен қызмет көрсету тәжірибесін енгізу.
2. Қызылорда облысы ХҚКО-да ішкі аудит жүргізіп, кедергісіз орта талаптарына сәйкестігін тексеру және кемшіліктерді жою (қажет болса).

3.67. Шетелдік жұмыс күшін тартуға арналған рұқсатты беру немесе ұзарту (Бірінші, екінші, үшінші, төртінші санаттағы және маусымдық шетелдік қызметкерлерді тартуға рұқсат беру)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 702001**.** Шетелдік жұмыс күшін тартуға арналған рұқсатты беру немесе ұзарту (Бірінші, екінші, үшінші, төртінші санаттағы және маусымдық шетелдік қызметкерлерді тартуға рұқсат беру).

Жауапты мемлекеттік орган: Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың жергілікті атқарушы органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жұмыс берушілерге шетелдік еңбек күшін тартуға рұқсат беру немесе оны ұзарту тәртібі мен шарттарын, сондай-ақ ішкікорпоративтік аударымдарды жүзеге асыруды бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Премьер-Министрінің орынбасары – Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы №279 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 30 маусымда №32977 тіркелген.

Мемлекеттік қызметті көрсету формасы: Электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы; «Электрондық лицензиялау» веб-порталы; migration.enbek.kz порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері:

- Рұқсат берілетін уақыт – 19 жұмыс күні, оның ішінде:
- Шетелдік еңбек күшін тартуға рұқсат беру/ұзарту туралы шешім туралы хабарлама – 8 жұмыс күні;
- Рұқсат үшін төлем енгізу мерзімі – шешім қабылданған күннен бастап 10 жұмыс күні;
- Рұқсатты қайта рәсімдеу – 6 жұмыс күні;
- Рұқсатты ұзарту – 3 жұмыс күні;
- Бірнеше әкімшілік-аумақтық бірліктерге қатысты рұқсат беру немесе ұзартуды келісу – 3 жұмыс күні;
- Рұқсат беру немесе беруден бас тарту туралы шешім туралы хабарлама – 4 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет нәтижесі: Жұмыс берушілерге шетелдік еңбек күшін тартуға рұқсат немесе қайта рәсімделген, ұзартылған рұқсат (Осы Ереженің 1-қосымшасына сәйкес) немесе қызмет көрсетуге бас тарту туралы негізді жауап.

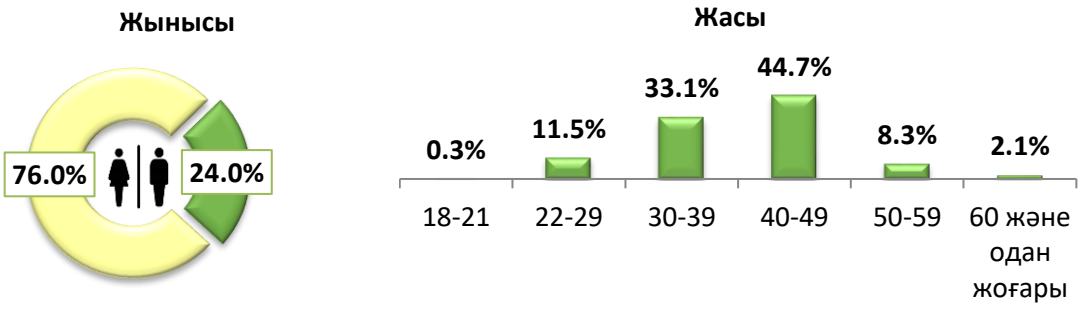
Қызмет алушылар: Заңды тұлға, Жеке кәсіпкер

Құны: ақылы/тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 338 респондент қатысты. Сауалнамаға қатысқан ер адамдар – 257 респондент (76,0%) және әйелдер – 81 респондент (24,0%) барлық жас топтарын қамтиды, ең көп респонденттер 30-39 жас аралығында (33,1%) және 40-49 жас аралығында (44,7%) болды. Қызмет алушылардың көпшілігі жеке кәсіпкерлер болды (91,1%, 308 адам), қалғандары – заңды тұлғалар (9,9%, 30 адам). Қызмет алушылардың 99,7% Қазақстан азаматтары болды.

168-169-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алу үшін респонденттердің 44,4%-«электрондық лицензиялау» порталына egov.kz арқылы бағытталған болса, 55,6% - тікелей elicense.kz порталына кірген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасы жоғары деңгейге сәйкес – орташа балл 4,85 болды.

118-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау критерийлері	Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,76	**4,82**	80,8%	85,7%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,88		90,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,78	**4,80**	81,7%	83,6%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,80		84,6%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,82		86,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай	4,85	**4,85**	86,4%	87,3%

	мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді				
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,85		88,2%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,88	**4,88**	88,2%	88,2%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды	4,85	**4,89**	84,6%	89,3%
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды	4,94		93,9%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,75	**4,63**	75,0%	62,5%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,50		50,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,91	**4,91**	91,4%	91,4%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,85**		**86,0%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,87**		**89,4%**
	Жергілікті атқарушы орган		**4,79**		**79,3%**

Қызмет алушылар «ақпарат және коммуникация» критерийін 4,82 баллға бағалады (қанағаттану деңгейі – 85,7%), алайда респонденттер Порталда қызмет алу процесі туралы ақпараттың жеткіліктілігі мен түсініктілігіне қатысты қосымша критерийді төмен бағалады – 4,76 балл. Сонымен қатар, олар барлық ақпарат екі тілде қолжетімді болмағанын атап өтті (4,88 балл). Бұл жағдай «электрондық лицензиялау» порталына өту және қызмет көрсету ережелеріне сілтемелер бойынша өту кезінде тек орыс тіліндегі нұсқаның қолжетімділігімен байланысты болуы мүмкін (тіпті егер қызмет алушы порталдың қазақ тіліндегі интерфейсін пайдаланса да). Бұл қосымша критерий төмен бағаланған өңірлер: Ақмола облысы – 4,73 балл, Қарағанды облысы – 4,69 балл, Шымкент қаласы – 4,60 балл, Жетісу облысы – 4,56 балл, бұл өңірлерде екі тілдегі ақпаратқа сұраныстың жоғары екендігін көрсетеді.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі 4,80 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі – 83,6%). Қызмет алушылар порталдың жұмыс жылдамдығы, тіркеу және қажетті ақпаратты іздеудегі қиындықтарды атап өтті.

Қызмет алу рәсімі респонденттер тарапынан 4,85 баллға (87,3%) бағаланды. Олар электрондық форматқа қарамастан, құжаттарды жинау үшін уәкілетті органдарға жүгінуге мәжбүр болғанын атап өтті. Мұндай жағдайлар

көбінесе Батыс Қазақстан облысы (4,73 балл), Қызылорда облысы (4,64 балл) және Жетісу облысында (4,56 балл) кездескен. Сонымен қатар, кейбір респонденттер құжаттарды порталға жүктеуде қиындықтар болғанын жеткізді.

Қызмет көрсетудің мерзімі респонденттердің басым бөлігін қанағаттандырды, бұл критерий 4,88 баллға бағаланды. Қызмет құны да көп респонденттерді қанағаттандырды – 4,89 балл, бірақ кейбіреулері соманы өздеріне қолайсыз деп санағандықтан, қосымша критерий 4,85 баллға бағаланды. 3,3% респонденттер қосымша шығындарға (көлік, ксерокөшірме, нотариалды қызметтер) ұшырағанын атап өтті; олардың жартысында қосымша шығын сомасы дискомфорт пен қиындық тудырған.

Қызмет алу кезінде қиындықтарға тап болған респонденттер виртуалды көмекшіден көмек алды – бұл критерий ең жоғары баллға – 5,00 баллға бағаланды.

«Кері байланыс» критерийі ортадан жоғары – 4,63 балл. Көптеген респонденттер қызмет көрсету сапасына қанағаттанған, шағымданбаған. Шағымданғандардан екеуі «көмек» бөліміне, екеуі – виртуалды көмекшіге жүгінген. Аталған шаралар олардың толық қанағаттануын қамтамасыз етпегендіктен, қосымша критерий 4,50 баллға бағаланды.

«Нәтиже» критерийі респонденттер тарапынан жоғары бағаланды – 4,91 балл. Айта кететін жайт, бір қызмет алушы көші-қон қызметі порталындағы қызмет сапасына наразылық білдіріп, еліценз/егов порталы арқылы қызмет алу ыңғайлырақ болғанын айтты.

Қызмет берушілер (жауапты мемлекеттік органдар) облыстар мен қалалардың жергілікті атқарушы органдары болғандықтан, қызмет көрсету сапасының рейтингі құрылды. 17 өңірдің 14-інде бағалар жоғары деңгейге сәйкес келді – Ақмола облысында 4,80 баллдан Павлодар облысы мен Ұлытау облысында 4,96 баллға дейін. Үш өңірде бағалар ортадан жоғары болды: Ақтөбе облысы – 4,76 балл, Шымкент қаласы – 4,74 балл, Жетісу облысы – 4,65 балл.

Аталған өңірлердегі бағаларға ең алдымен төменгі деңгейдегі қызмет көрсету сапасына байланысты қанағаттанбаушылық әсер етті (бағалар жоғары деңгейге сәйкес келмеді, 4,8 баллдан төмен):

Шымкент қаласы – «ақпарат және коммуникация» (4,57 балл), «қолжетімділік және қолайлылық» (4,71 балл), «кері байланыс» (4,50 балл);

Ақтөбе облысы – «ақпарат және коммуникация» (4,70 балл), «қолжетімділік және қолайлылық» (4,69 балл), «рәсім» (4,77 балл), «қызмет көрсету мерзімі» (4,73 балл);

Жетісу облысы – «ақпарат және коммуникация» (4,54 балл), «қолжетімділік және қолайлылық» (4,63 балл), «рәсім» (4,62 балл), «қызмет көрсету мерзімі» (4,68 балл).

119-шы кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орташа балл	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Павлодар облысы	**4,96**	96,1%
2	Ұлытау облысы	**4,96**	96,2%
3	Шығыс Қазақстан облысы	**4,95**	95,3%
4	Қостанай облысы	**4,92**	92,9%
5	Жамбыл облысы	**4,90**	90,3%
6	Атырау облысы	**4,90**	89,5%
7	Алматы	**4,89**	91,6%

8	Абай облысы	**4,88**	88,2%
9	Батыс Қазақстан облысы	**4,87**	87,1%
10	Маңғыстау облысы	**4,86**	86,3%
11	Алматы облысы	**4,85**	85,3%
12	Қызылорда облысы	**4,84**	84,3%
13	Қарағанды облысы	**4,83**	83,1%
14	Ақмола облысы	**4,80**	88,0%
15	Ақтөбе облысы	**4,76**	82,7%
16	Шымкент	**4,74**	87,1%
17	Жетісу облысы	**4,65**	69,6%
18	Астана		
19	Солтүстік Қазақстан облысы		
20	Түркістан облысы		

«Электрондық лицензиялау» порталының қызметі жоғары деңгейге сәйкес бағаланған – 4,87 балл, ал уәкілетті органның (бұл жағдайда жергілікті атқарушы органдардың) қызметі ортадан жоғары деңгейде – 4,79 балл.

Фокус-топ

Фокус-топтық талқылауға қатысушылар қызмет көрсету сапасын ортадан жоғары бағалады. Жұмыс берушілер жалпы алғанда қызмет көрсету процесі қарапайым екенін және маңызды қиындықтар туғызбайтынын атап өтті. Барлық респонденттер соңғы бірнеше жылда сапа жақсарғанын, себебі рұқсатты электрондық форматта алуға болатынын жеткізді.

Фокус-топ қатысушыларының пікірінше оң факторлар: «Электрондық лицензиялау» порталында қызмет алу мүмкіндігі; Мемлекеттік органдар қызметкерлеріне консультация алу мүмкіндігі; Қызмет көрсету мерзімдерінің айқын болуы; Процестің цифрландырылуы және автоматтандырылуы.

Жұмыс берушілердің пікірінше, теріс факторлар: Маусымдық жұмысшыларды жаппай тарту кезеңінде порталдағы жүктемелер; Шетелдік жұмысшылардың құжаттарын қосымша растау қажеттілігі (біліктілік, дипломдарды растау); Ресми ресурстарда қажетті құжаттарға қойылатын талаптар туралы ақпараттың уақытылы жаңартылмауы.

Ақпараттың қолжетімділігі респонденттер тарапынан 4 баллға бағаланды. Олар қызмет туралы деректерді әртүрлі ресурстардан алғанын атап өтті, алайда ақпарат кейде өзекті болмай қалатынын, себебі жаңартулар тұрақты түрде жүргізілмейтінін айтты. Сондай-ақ кейбір респонденттер өзгерістер туралы хабарламалардың болмауына назар аударды. Олардың пікірінше, мұндай функцияның енгізілуі рұқсат алу процесін айтарлықтай оңтайландырар еді.

Қызметті рәсімдеу процедурасы қатысушылардың пікірінше түсінікті және маңызды қиындықтар туғызбайды. Көпшіліктің ойынша, қызмет көрсету мерзімдері қабылданатын деңгейде және көбіне сақталады, алайда бірнеше респондент маусымдық жұмысшыларды тарту кезеңінде немесе қосымша ведомстволармен келісу қажет болғанда кідірістер болуы мүмкін екенін атап өтті.

Сыйбайлас жемқорлық тәуекелдері респонденттердің барлығы бойынша минималды деп бағаланды, себебі қызмет электрондық форматта көрсетіледі және мемлекеттік органдар қызметкерлерімен тікелей әрекеттесуді қажет етпейді.

Қызмет сапасын жақсарту үшін интервью қатысушылары келесі ұсыныстарды берді:

- Порталдың жұмыс тұрақтылығын қамтамасыз ету, әсіресе компаниялар шетелдік жұмысшыларды маусымдық жұмыста жаппай тартатын кезеңде;
- Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету: қызмет көрсету ережелеріндегі өзгерістер туралы жұмыс берушілерге хабарлама жүйесін енгізу;
- Құжаттарды тексеру процесін оңтайландыру – порталға жүктеу кезінде құжаттардың толықтығын автоматты тексеру;
- Шетелдік жұмысшылардың біліктілігін және білім дипломдарын тану/тексеру процедурасын жеңілдету мүмкіндігін қарастыру;
- Онлайн алаңдағы нұсқаулар тілін жеңілдету, әртүрлі қызмет алушы категориялары үшін түсініктемелерді айқынырақ ету.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, «Шетелдік жұмыс күшін тартуға арналған рұқсатты беру немесе ұзарту (Бірінші, екінші, үшінші, төртінші санаттағы және маусымдық шетелдік қызметкерлерді тартуға рұқсат беру)» қызмет көрсету сапасы жоғары деңгейде бағаланады. Қиындықтар «электрондық лицензиялау» порталының тіркеу процесіндегі дұрыс жұмыс істемеуімен және қызмет алу процесі туралы ақпараттың жеткіліксіздігімен байланысты, соның ішінде кейбір ақпараттың екі тілде болмауы – бұл Қазақстанның белгілі өңірлерінде сұранысқа ие. Осы себепті қосымша критерий төмен бағаланған өңірлер: Шымкент қаласы, Ақмола және Қарағанды облыстары, Жетісу облысы.

Жергілікті атқарушы органдардың (қызмет беруші ретінде) жұмысына қатысты негізгі шағымдар - электрондық форматқа қарамастан қажетті құжаттарды алу үшін мекемелерге бару қажеттілігі және қызмет көрсету мерзімдерінің сақталмауы.

Сонымен қатар, қызметті алу үшін екі онлайн-платформа қолжетімді – «электрондық лицензиялау» порталы және migration.enbek.kz. Аталған платформалардың жұмыс істеуі үшін айтарлықтай техникалық ресурстар қажет (серверлердің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету, техникалық қолдау және т.б.). Сондықтан мемлекеттік органдар қызметті тек бір портал арқылы көрсетуге көшу мүмкіндігін қарастыруы қажет, бұл қызмет көрсету сапасын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

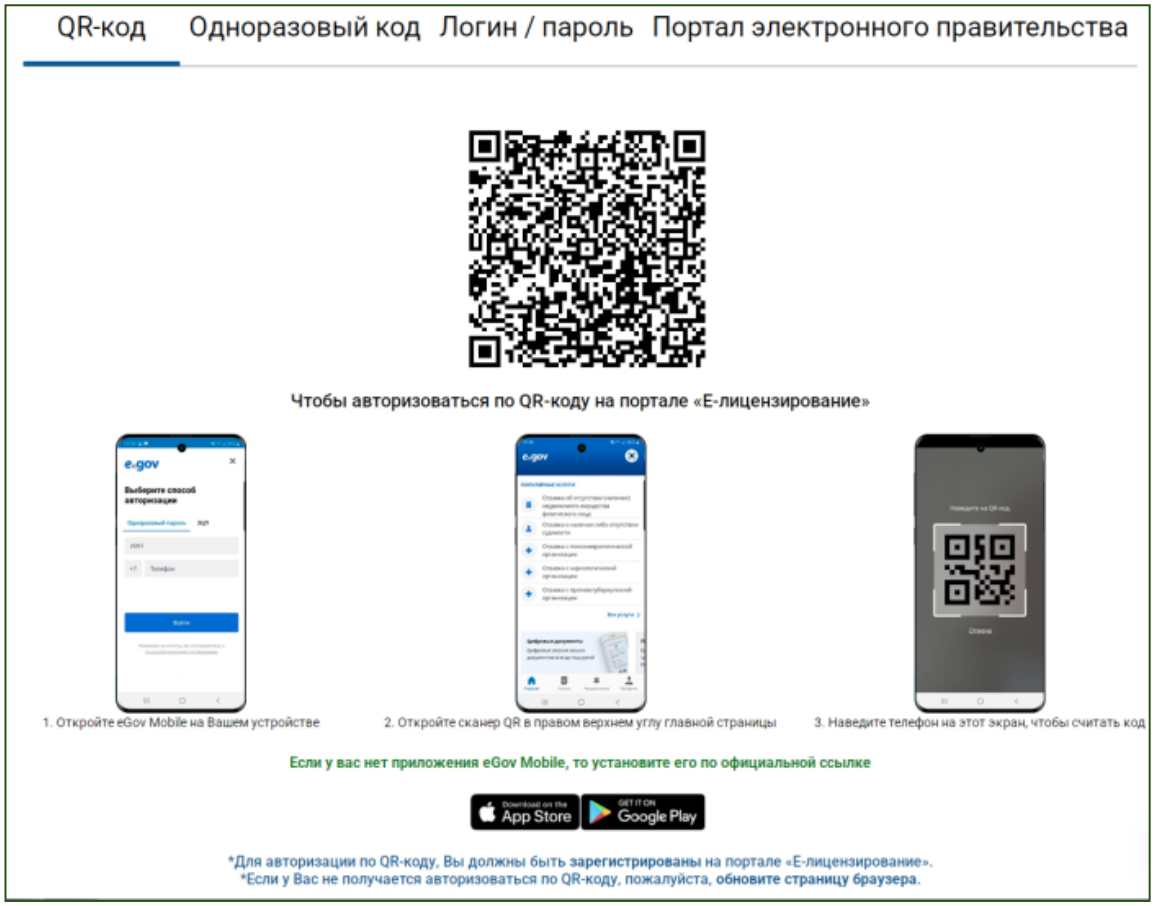
Сондай-ақ, бір жұмыс беруші порталдың үлкен персоналды компаниялар үшін ыңғайлы еместігін атап өтті, себебі қызмет алу алгоритмі ерекшеленеді (көп құжаттарды, оның ішінде еңбек келісімшарттарын тіркеу қажет).

Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі ұсыныстарды жүзеге асыру ұсынылады:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына қатысты ұсыныс:</u>

1. Порталда тіркеу процесін жеңілдету және оңтайландыру мақсатында **біртұтас кіру механизмін (Single Sign-On)** әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта порталға egov.kz және egovMobile арқылы QR-код сканерлеу арқылы авторизация қарастырылған, алайда егер қызмет алушы порталға тіркелмеген болса, ол порталға кіре алмайды және оған elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өту қажет.

69-сурет. «Электрондық лицензиялау» порталындағы қызмет бетінен скриншот



Дереккөз: https://elicense.kz/LicensingContent/ServicesList?scode=РД68

2. «Электрондық үкімет» порталынан «электрондық лицензиялау» порталына өту кезінде пайда болатын қателікті жою. Егер қызмет алушы egov.kz порталында қазақ немесе орыс тіліндегі интерфейсті қолданса, өту кезінде оған басқа тілдегі бет ашылады (яғни «электрондық үкімет» порталында таңдаған тілден өзгеше).
3. Порталға файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында келесі бағыттар бойынша портал жұмысының оңтайландырылуын қарастыру:
   - **Файл көлемін оңтайландыру:** Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде өлшемін оңтайландыру функциясын енгізу. Бұл серверлерге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жылдамдатады.
   - **Максималды файл көлемін ұлғайту:** Жүктелетін файлдардың ең жоғарғы рұқсат етілген өлшемін қайта қарау және қажет болған жағдайда ұлғайту, әсіресе көлемді құжаттар үшін (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері).
   - **Жүктеуді қайта жалғастыру мүмкіндігі:** Қосылудың үзілуі жағдайында жүктеуді қайта жалғастыру функциясын енгізу, осылайша пайдаланушы процессті қайта бастауға мәжбүр болмайды.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға, соның ішінде облыстық жергілікті атқарушы органдарға ұсыныстар:</u>

1. Шымкент қаласы, Ақтөбе облысы және Жетісу облысында қызмет көрсету сапасына назар аудару, себебі осы өңірлерде қызмет алушылардың бағалары басқа өңірлерге қарағанда төмен болды. Ерекше назар аудару

қажет жайт: электрондық форматқа қарамастан, респонденттер құжаттарды жинау үшін уәкілетті мекемелерге баруға мәжбүр болғанын атап өтті.

2. Ақтөбе облысы және Жетісу облысында қызмет көрсету сапасының аудитін жүргізу, нақты нәтиже алу мерзімдерінің сақталуын тексеру, қызмет алушылар қандай кезеңдерде қиындықтарға тап болғанын анықтау және болашақта мерзімдердің созылуын болдырмау үшін процесті оңтайландыру.
3. elicense.kz және migration.enbek.kz екі порталында қызмет көрсету тиімділігін қарастыру. Аталған порталдарда қызмет көрсету сапасының аудитін жүргізу, күшті және әлсіз жақтарын анықтау, қай портал арқылы қызмет көрсету сапасы тиімдірек екенін шешу және қызмет көрсету ережелерінде ең жақсы нұсқаны енгізу.

3.68. Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және ұзарту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 203005 Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және ұзарту.

Жауапты мемлекеттік орган: Облысқа бағынатын аудандар мен қалалардың жергілікті атқарушы органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Еңбек мигрантына рұқсат беру, ұзарту және кері алу ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2022 жылғы 15 сәуірдегі №123 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 15 сәуірде №27595 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: Электрондық (толық автоматтандырылған)/қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы, www.egov.kz немесе www.migration.enbek.kz веб-порталдары арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Мемлекеттік корпорацияға қажетті құжаттар пакетін тапсырған күннен бастап – 2 (екі) жұмыс күні, өтінім түскен күн есепке алынбайды; Мемлекеттік корпорацияда қызмет көрсетуге ең көп рұқсат етілген уақыт – 20 (жиырма) минут; Портал арқылы өтініш бергенде – 30 (отыз) минут; Портал арқылы құжаттар пакетін тапсырған күннен бастап – 2 (екі) жұмыс күні, өтінім түскен күн есепке алынбайды.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – еңбек мигрантына рұқсат беру немесе ұзарту, немесе осы ережелерде қарастырылған жағдайлар мен негіздер бойынша қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап.

Портал арқылы қызмет көрсету нәтижесі: www.egov.kz немесе www.migration.enbek.kz порталында қызмет көрсету нәтижесі немесе қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап қызмет алушының «жеке кабинетіне» электрондық құжат түрінде, уәкілетті тұлғаның ЭЦҚ-мен қол қойылған түрде жіберіледі.

Қызмет көрсету нәтижесін беру формасы: электрондық немесе қағаз түрінде.

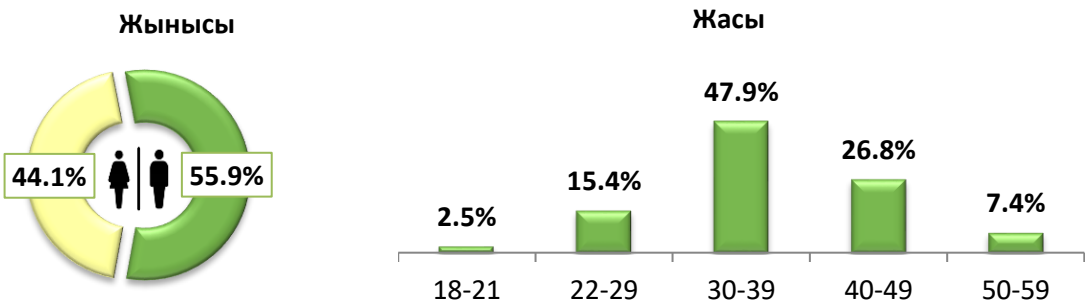
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 846 қызмет алушы қатысты. Қызмет пайдаланушылардың басым бөлігі ер адамдар (55,9%), ал әйелдердің үлесі – 44,1%. Көбінесе қызметті 30–39 жас аралығындағы (47,9%) және 40–49 жас аралығындағы (26,8%) азаматтар алған. Барлық қызмет алушылар жеке тұлғалар болып табылады және Қазақстан Республикасының азаматтары емес.

170-171-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



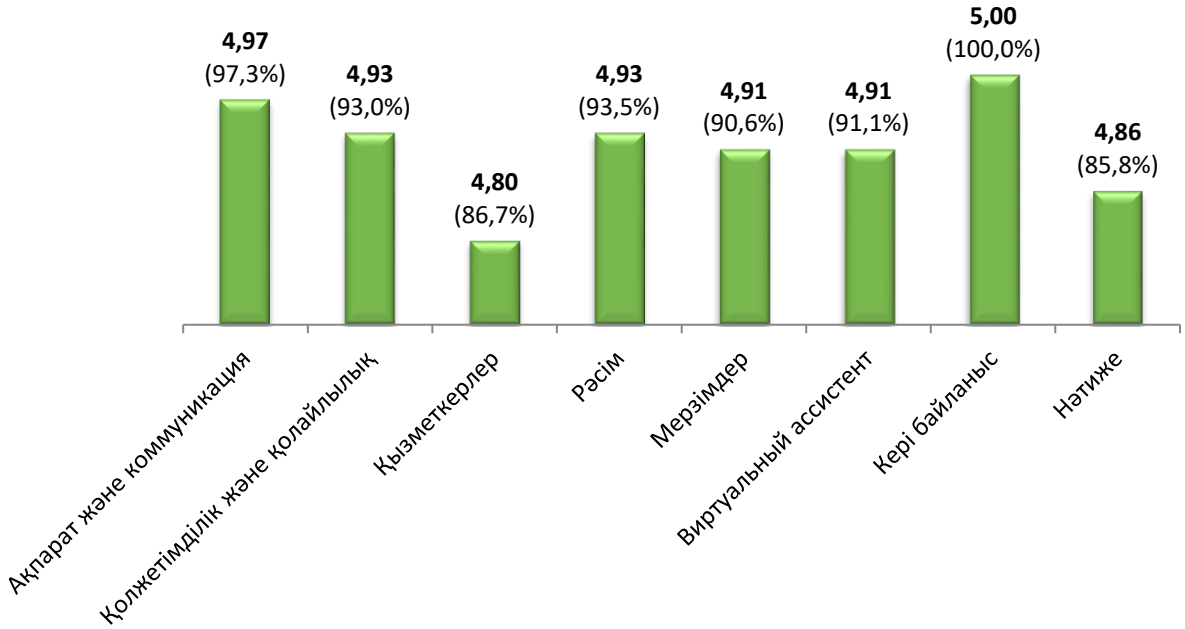
Көпшілік респонденттер қызметті электрондық форматта, «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алған – 82,0%, қалғандары халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлеріне жүгініп, қызметті қағаз түрінде алған – 18,0%.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасының жалпы бағасы (қағаз және электрондық форматта) 4,91 балл құрады, толық қанағаттанған азаматтардың үлесі – 92,1%. Екі көрсеткіш те жоғары қанағаттану деңгейіне сәйкес келеді.

Респонденттер «кері байланыс» критерийін (5,00 балл) және «ақпарат пен коммуникация» критерийін (4,97 балл) сәл жоғары бағалады. «Қолжетімділік және қолайлылық» пен «рәсім» критерийлері – 4,93 балл. «Қызмет көрсету мерзімі» және «виртуалды көмекші» критерийлері – 4,91 балл. Қорытынды нәтиже – 4,86 балл. Барлық критерийлер ішінен ең төменгі баға «қызметкерлер» критерийіне берілді – 4,80 балл.

172-диаграмма. Мемлекеттік қызметті қағаз және электрондық форматта көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бойынша)



Қызметті қағаз түрінде көрсету сапасының бағасы 4,90 балл құрады, толық қанағаттанғандардың үлесі – 91,5%.

120-кесте. Ұпайларды бөлу(қағаз нысанда):

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,97	**4,98**	96,7%	97,5%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,97		96,7%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	5,00		100,0%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,97		96,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,97	**4,98**	96,7%	98,3%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,80	**4,80**	86,7%	86,7%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,83	**4,90**	86,7%	91,7%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	4,97		96,7%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,83	**4,92**	83,3%	91,7%

	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,90**		**91,5%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,96**		**96,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**89,3%**

«Ақпарат және коммуникация» критерийі респонденттер тарапынан 4,98 балл деп бағаланған. Тап болған проблемалардың ішінде кейбір респонденттер қызмет туралы қажетті ақпаратты табу қиын болғанын, ХҚКО қызметкерлерін іздеу мен навигацияда қиындықтар туындағанын, сондай-ақ бланкілердің екі тілде ұсынылмағанын атап өтті, осы қосымша критерийлер 4,97 балл деп бағаланды. Бұл кемшіліктер туралы пікірлерді Ақтөбе және Қарағанды облыстарының респонденттері білдірді.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі – 4,98 балл, кейбір респонденттер қызмет көрсетуші мекеменің ғимараты ыңғайсыз орналасқанын атап өтті, әсіресе Ақтөбе облысындағы респонденттер. ХҚКО жұмыс кестесіне қатысты шағымдар болмады.

«Қызметкерлер» критерийі – 4,80 балл, Ақтөбе және Қарағанды облыстарының респонденттері ХҚКО қызметкерлерінің тұтынушыға бағдарланғандығынан толық қанағаттанбағанын, мамандардың қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар туралы әртүрлі ақпарат бергенін атап өтті.

«Рәсім» критерийі – 4,90 балл, респонденттер көбіне қажетті құжаттарды жинау барысында қиындықтар туындағанын атап өтті, бұл қосымша критерий 4,83 балл деп бағаланған. Бұл кезеңде қызмет алу кезінде қиындықтар Ақтөбе және Қарағанды облыстарының қызмет алушыларында кездескен.

Қызмет көрсету мерзімі қағаз түрінде қызмет алғандардың көбісін қанағаттандырды – критерий 4,92 балл деп бағаланған, Ал Ақтөбе және Шығыс Қазақстан облыстарының респонденттері мерзімді қолайсыз деп санаған. Көпшілігі мерзімге қанағаттанғанымен, жауаптар талдауы көрсеткендей, қызмет көрсету ережелерінде көрсетілген мерзімдер сақталмаған. Ережеге сәйкес нәтиже 2 жұмыс күні ішінде берілуі тиіс болса, респонденттердің көпшілігі нәтижені 10–14 күн ішінде алғанын айтқан (66,7%).

Қызмет тегін көрсетілгеніне қарамастан, кейбір респонденттер қосымша шығындар көтерген – ксерокөшірме, транспорт қызметтері, жабдық сатып алу (флешка). Көпшілігі үшін (88,9%) қосымша шығын көлемі қиындық тудырмаса,

11,1% жағдайда респонденттер шығын көлемін жоғары деп бағалап, дискомфорт сезінген.

Қызмет нәтижесіне респонденттердің көпшілігі қанағаттанған (4,83 балл), қанағаттанбаушылық себептері – құжаттарды жинау процесіндегі қиындықтар және ұзақ қызмет көрсету мерзімі, бұл мәселелерді Ақтөбе және Шығыс Қазақстан облыстарының респонденттері атап өтті.

Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметі респонденттер тарапынан 4,96 балл (қанағаттану 69,7%) деп бағаланды. Қызмет беруші ретінде жергілікті атқарушы органдардың қызметі сәл төмен бағаланып, 4,89 балл болды – бағалауға кейбір респонденттердің құжаттарды жинау процесіндегі қиындықтары мен қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығы әсер етті.

Электрондық форматта қызмет көрсету сапасы да жоғары – орташа балл 4,91 балл, қанағаттанушылық – 92,7%.

121-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,94	**4,97**	94,3%	97,1%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,90	**4,87**	90,8%	87,7%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,89		88,7%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,83		83,6%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,97	**4,95**	96,8%	95,4%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,94		94,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,90	**4,90**	89,6%	89,6%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**4,91**	100,0%	91,1%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,82		82,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,88	**4,88**	88,3%	88,3%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,93**		**92,7%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,91**		**91,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,95**		**94,9%**

«Ақпарат және коммуникация» критерийі – 4,97 балл, себебі респонденттердің аздаған бөлігі порталға орналастырылған ақпаратты түсіну қиын болғанын атап өтті. Мұндай пікірлерді Алматы облысы (4,80 балл) және Абай облысы (4,85 балл) қызмет алушылары білдірді.

«Қолжетімділік және қолайлылық» критерийі қалған критерийлермен салыстырғанда ең төменгі баға – 4,87 балл алды. Кейбір респонденттер порталға тіркелу кезінде қиындықтарға тап болғанын айтты (4,90 балл), әсіресе Ақтөбе, Ақмола облыстары (әрқайсысы 4,80 балл) және Батыс Қазақстан облысында (4,78 балл). Сондай-ақ, респонденттер «Электрондық үкімет» порталындағы навигациямен (4,89 балл) қиындықтар кездескенін атап өтті. Онлайн-платформаның жұмыс жылдамдығы ең көп сыналған мәселе болды (4,83 балл).

«Рәсім» критерий – 4,95 балл, көбіне респонденттер қажетті құжаттарды порталға жүктеу кезінде қиындықтар туындағанын (4,94 балл) атап өтті. Бір респондент бұл критерийге былай деп пікір қалдырған: *«Бір құжатты қате тіркеген жағдайда барлық пакет қайта жүктелуі керек, тек бір құжатты түзету мүмкін емес».* Қарағанды облысында кейбір респонденттер қызмет алу үшін көптеген мекемелерге баруға тура келгенін атап өтті.

Қызмет көрсету мерзімі – 4,90 балл, кейбір респонденттер мерзімдер ұзартылғанын (Қарағанды облысы) және мерзімнің кешігуі қызметкердің өз міндеттерін орындауына кедергі келтіргенін атап өтті.

Виртуалды көмекшінің жұмысы – 4,91 балл, респонденттердің барлығы сұрауына толық жауап алғанымен, кейбірі виртуалды көмекшінің жұмыс жылдамдығына қанағаттанбаған (4,82 балл).

«Кері байланыс» критерийі – 5,00 балл, көмек сұрағандардың барлығы жауап жылдамдығы мен олардың өтініштеріне қабылданған шаралардан қанағаттанған.

Қорытынды нәтиже – 4,88 балл (қанағаттанушылық 88,3%), бұл бағалау респонденттердің құжаттарды жинау барысында кездескен қиындықтарына байланысты төмендеген, мысалы, Қарағанды облысында қызмет алу үшін

бірнеше мекемеге баруға тура келген, сондай-ақ қызмет көрсету мерзімінің бұзылуы да әсер етті.

«Электрондық үкімет» порталының қызметі – 4,91 балл (қанағаттанушылық 91,7%), уәкілетті мемлекеттік орган – 4,95 балл.

Жүргізілген есептеулерге сәйкес, Қазақстанның барлық өңірлерінде анықталған қиындықтарға қарамастан, қызмет көрсету сапасы жоғары болып саналады: ең жоғары баллдар – Алматы қаласы (4,99 балл), Астана қаласы (4,98 балл) және Атырау облысы (4,97 балл); ең төменгі көрсеткіштер – Ақтөбе облысы (4,87 балл), Абай облысы (4,87 балл) және Алматы облысы (4,85 балл).

122-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Алматы	4,99	98,8%			**4,99**	98,8%
2	Астана	4,98	98,4%			**4,98**	98,4%
3	Атырау облысы	4,97	96,7%			**4,97**	96,7%
4	Қостанай облысы	4,96	95,8%			**4,96**	95,8%
5	Батыс Қазақстан облысы	4,94	95,1%			**4,94**	95,1%
6	Шығыс Қазақстан облысы	4,94	93,5%	4,95	95,0%	**4,94**	94,3%
7	Түркістан облысы	4,94	94,2%			**4,94**	94,2%
8	Солтүстік Қазақстан облысы	4,93	93,0%			**4,93**	93,0%
9	Қарағанды облысы	4,94	94,0%	4,92	94,2%	**4,93**	94,1%
10	Жетісу облысы	4,93	92,7%			**4,93**	92,7%
11	Қызылорда облысы	4,92	91,7%			**4,92**	91,7%
12	Шымкент	4,91	90,8%			**4,91**	90,8%
13	Павлодар облысы	4,90	90,3%			**4,90**	90,3%
14	Жамбыл облысы	4,89	89,4%			**4,89**	89,4%
15	Ақмола облысы	4,89	89,3%			**4,89**	89,3%
16	Ақтөбе облысы	4,90	90,3%	4,84	85,4%	**4,87**	87,8%
17	Абай облысы	4,87	87,1%			**4,87**	87,1%
18	Алматы облысы	4,85	84,7%			**4,85**	84,7%
19	Маңғыстау облысы						

20	Ұлытау облысы						

Құпия сатып алушы

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын тереңірек зерттеу үшін «құпия сатып алушы» әдісі қолданылды. Бұл әдіс қызмет көрсету сапасын қағаз және электрондық форматта бағалау үшін қолданылды. Екі жағдайда да қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланды.

Қызметкерлердің сыртқы көрінісі жоғары бағаланды, ХҚКО-да қажетті байланыс ақпараттары мен өтінім толтыру үлгілері бар екені атап өтілді. Дегенмен, мекемеде мүгедектерге арналған ақпараттық стендтер мен тактильдік ақпарат құралдары жоқ болды.

ХҚКО инфрақұрылымы жоғары бағаланды: қызмет алу үшін орындар, қызмет көрсету стойкалары, кеңсе тауарлары, келушілерге арналған дәретхана бар еді, бірақ күту залында ауыз су жоқ. Ғимараттарға ыңғайлы жол ұйымдастырылған.

Қызмет көрсету сапасына шағым беру үшін «шағымдар мен ұсыныстар кітапшасы» мен арнайы қорап қарастырылған.

Қауіпсіздік критерийі төмен бағаланды: өрт қауіпсіздігі қамтамасыз етілген (өрт сөндіргіштер және эвакуациялық жоспар бар), антитеррористік қауіпсіздік қамтамасыз етілмеген – төтенше жағдайларда әрекет ету ережелері мен ақпараттық брошюралар жоқ. Сондай-ақ, «антисейсмикалық қауіпсіздік» қамтамасыз етілмеген – қауіпсіз аймақтар мен олардың белгіленген тақтайшалары жоқ.

Қызмет көрсету тәртібі барлық критерий бойынша 5 балл деп бағаланды. Келесі мәселелер анықталды: қызмет көрсету кезінде ақпараттық жүйеден қызмет алушының ЖСН автоматты түрде шықпай, оны жеке енгізу қажет болды; құжаттарды рәсімдеу үшін жұмыс берушіде жылжымайтын мүлік болуы талап етілді (Қызмет көрсету ережелерінде мұндай талап жоқ); құжаттарды тапсырған кезде телефон нөмірін тіркеу ұзақ уақытты талап етті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру және ұзарту» мемлекеттік қызметін көрсету сапасының жалпы бағасы жоғары деңгейде. Алайда қызмет көрсету процесіне қанағаттанушылыққа әсер ететін бірнеше факторлар бар: «Электрондық үкімет» порталымен жұмыс кезінде туындайтын қиындықтар (порталда тіркелу және құжаттарды жүктеу), кейбір өңірлердегі қызметкерлердің тұтынушыға бағдарланғандығы және виртуалды көмекшінің жұмысы. Анықталған мәселелерді жою үшін келесі ұсыныстарды жүзеге асыру қажет.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Виртуалды көмекшінің коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: Серверлік инфрақұрылым мен ассистенттің кодын тұрақты аудиттен өткізіп, оңтайландыру арқылы «тоқтап қалулар», ақаулар және баяу жұмыс мәселелерін азайту;
2. Виртуалды көмекшінің білім базасын кеңейту: Ассистенттің білім базасын тұрақты жаңартып отыру, жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызмет алу жөніндегі толық нұсқаулықтар және кең таралған мәселелерді шешу жолдарын қосу;

3. Табиғи тілдерді өңдеуді (NLP) жақсарту: Пайдаланушылардың сұрауларын дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамыту, соның ішінде сленг, қателер және толық емес сөйлемдермен жұмыс істеу;
4. Актуалды деректермен интеграция: Ассистентке қызмет мәртебесі, заңнамалық өзгерістер және басқа да жаңартылған ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету;
5. Файлдарды жүктеу мәселесін шешу үшін портал жұмысын оңтайландыру:
   - **Файл көлемін автоматты түрде оңтайландыру:** Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай өлшемін автоматты түрде кішірейту, бұл серверге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу жылдамдығын арттырады;
   - **Файлдың максималды көлемін арттыру:** Қажет болса, жүктелетін файлдардың ең жоғарғы рұқсат етілген өлшемін қайта қарау және арттыру, әсіресе көлемді құжаттар үшін (мысалы, құрылтай құжаттарының скан-көшірмелері);
   - **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** Қосылым үзілісі болған жағдайда жүктеуді қайта жалғастыру функциясын енгізу, пайдаланушыға барлық процесті қайтадан бастау қажет болмауы үшін.

Уәкілетті мемлекеттік орган үшін:

1. Иммигранттарға рұқсат берудің мерзімін ұзарту мүмкіндігін қарастыру, өйткені қазіргі уақытта қызметті жыл сайын алу қажеттігі байқалады;
2. Қызмет көрсету регламентінің бұзылу себептерін анықтап, Актөбе және Шығыс Қазақстан облыстарында белгіленген мерзімдердің сақталуын қатаң бақылау;
3. Халыққа қызмет көрсету орталықтарын екі тілде толтыруға арналған қажетті бланкілермен қамтамасыз ету. Бұл мәселе Актөбе және Қарағанды облыстарында өзекті болып отыр.

3.69. Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2201005 Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандық маңызы бар қалалардың, аудан орталықтарының, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің жергілікті атқарушы органдары, жер учаскесінің орналасқан жері бойынша.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы №301 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2020 жылғы 6 қазанда №21366 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Халыққа арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы; «Электрондық үкімет» веб-порталы – www.egov.kz.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

- Жер учаскесінің мақсатты тағайындалуын өзгерту, егер ол елді мекеннің шегінде орналасса – 8 жұмыс күніне дейін;
- Жер учаскесінің мақсатты тағайындалуын өзгерту, егер ол елді мекеннің шегінен тыс орналасса – 16 жұмыс күніне дейін.

Аталған мерзімдерге келесі мерзімдер кірмейді:

- Жер учаскесін сатып алу-сату шарты немесе уақытша (қысқа мерзімді, ұзақ мерзімді) ақы төленетін/ақысыз жер пайдалану (жалға алу) бойынша келісім жасалған уақыт.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Жер учаскесінің мақсатты тағайындалуын өзгерту туралы шешім, оған жер учаскесін сатып алу-сату шарты немесе уақытша (қысқа мерзімді, ұзақ мерзімді) ақы төленетін/ақысыз жер пайдалану (жалға алу) шарты қосылады (жер учаскесін сатып алу жағдайында), немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден негізделген бас тарту.

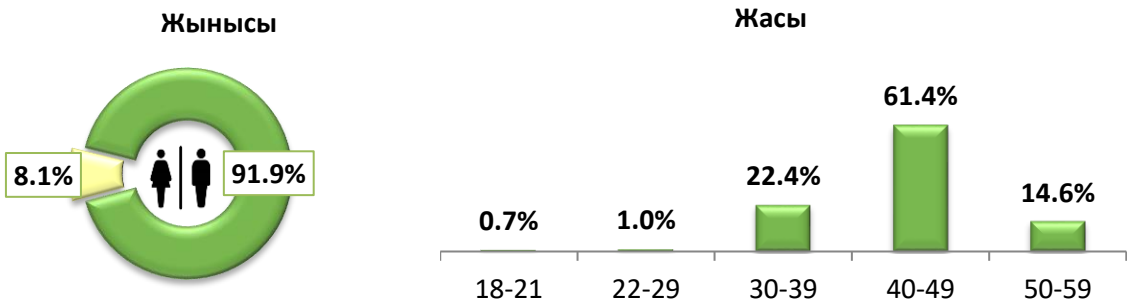
Қызмет алушылар: Жеке тұлғалар, заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 295 қызмет алушы қатысты. Қызмет пайдаланушыларының басым көпшілігін ер азаматтар құрады (91,9%), әйелдердің үлесі – 8,1%. Көбінесе қызметті 30–39 жас аралығындағы азаматтар (22,4%) және 40–49 жас аралығындағы азаматтар (61,4%) алды. Қызметті жеке тұлғалар 78,9% жағдайда алды, қалған 21,4% заңды тұлғалардың өкілдері болды. Абсолюттік көпшілігі Қазақстан Республикасының азаматтығына ие (99,7%).

173-174-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



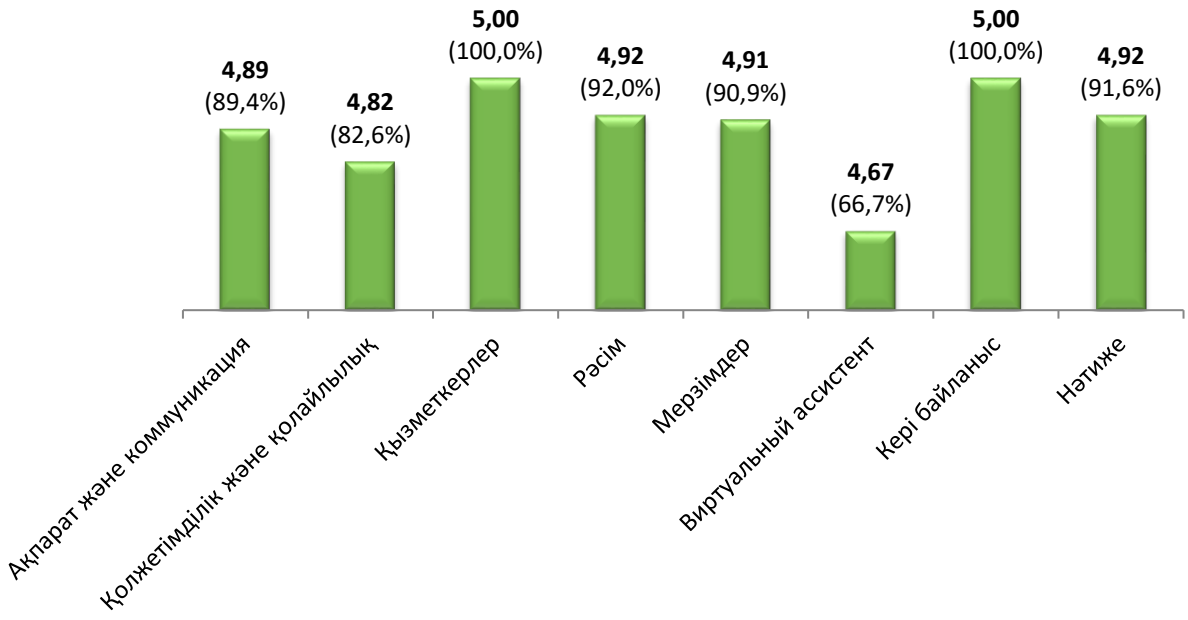
Сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы, соның ішінде Халыққа қызмет көрсету орталықтарындағы өздігінен қызмет көрсету аймақтарында электрондық форматта алды – 92,9%. Қалған 7,1% қызмет алушылар Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлеріне жүгініп, қызметті қағаз түрінде алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызметті көрсету сапасының бағасы, қызмет көрсету тәсіліне қарамастан, жоғары – орташа балл 4,89. Толық қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі 89,7% құрады.

Екі критерийге 5,00 балл берілген – «қызметкерлер» және «кері байланыс». Қызмет көрсету рәсімі мен соңғы нәтижені қызмет алушылар 4,92 баллға бағалады. Қызмет көрсету мерзімдері 4,91 баллға, «ақпарат және коммуникация» критерийі 4,89 баллға, «қолжетімділік және қолайлылық» 4,82 баллға бағаланды. Ең төмен баға «виртуалды көмекші» критерийіне берілді – 4,67 балл, бұл баға деңгейі – ортадан жоғары.

175-диаграмма. Мемлекеттік қызметті қағаз және электрондық форматта көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %) бойынша)



Қызметті қағаз түрінде көрсету сапасының бағасы – 4,96 балл, толық қанағаттану көрсеткіші – 96,4%.

123-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз түрінде)

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	5,00	**4,94**	100,0%	94,0%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,90		90,5%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	5,00		100,0%	
	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,86		85,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,90	**4,86**	90,5%	85,7%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,81		81,0%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,95	**4,98**	95,2%	97,6%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	5,00		100,0%	

ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,96**		**96,2%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,95**		**94,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,96**		**96,2%**

Барлық критерийлер бойынша бағалар жоғары болып отыр. Ең жоғары балл (5,00 балл) үш критерийге берілген: «қызметкерлер», «қызмет көрсету мерзімдері» және «нәтиже».

«Рәсім» критерийін респонденттер 4,98 баллға бағалады, себебі бір респондент қажетті құжаттарды жинау барысында қиындықтарға тап болғанын атап өтті – бұл қосымша подкритерий 4,95 баллға бағаланды. Қиындықтар Ұлытау облысының респондентінде байқалды.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,94 баллға бағаланды, кейбір респонденттер Халыққа қызмет көрсету орталықтарының ғимараттарында бағыт табуда және қызметкерлерді табуда қиындықтарға тап болды – бұл подкритерий 4,90 баллға бағаланды, бұл туралы Шымкент қаласында қызметті алған респонденттер хабарлады; сондай-ақ респонденттер екі тілде бланк пен өтініш үлгілерінің бар болуын төмен бағалады (4,86 балл), қажетті тілде құжаттардың болмауы туралы да Шымкент қаласының қызмет алушылары хабарлады.

Қызметті алу қолжетімділігі мен ыңғайлылығы ең төмен бағаланған (4,86 балл/85,7% қанағаттану). Біріншіден, кейбір респонденттер мекемелердің жұмыс кестесіне және күту аймағының ыңғайлылығына қанағаттанбады (4,81 балл), сондай-ақ ХҚКО ғимараттарының қолайсыз орналасуына (4,90 балл) – бұл подкритерийлер бойынша қанағаттанбаған тек Шымкент қаласының респонденттері болды.

Жалпы, «Халыққа арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының қызметі жоғары бағаланды – 4,96 балл.

Электрондық форматта қызмет көрсету сапасы да жоғары бағаланды, бірақ қағаз түрімен салыстырғанда орташа балл сәл төмен – 4,83 балл, толық қанағаттану деңгейі – 83,1%.

124-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**	**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)

АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,75	**4,84**	76,3%	84,7%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,92		93,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,80	**4,76**	79,9%	79,4%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,81		81,4%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,76		77,0%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,85	**4,85**	85,4%	86,3%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,86		87,2%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,81	**4,81**	81,8%	81,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,67		66,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,83	**4,83**	83,2%	83,2%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,83**		**83,1%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,78**		**78,5%**

	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,90**		**90,1%**

Бір ғана критерий 5,00 балл алды – ол «кері байланыс» критерийі.

Жоғары көрсеткіштерге сәйкес бағалар: «ақпарат және коммуникация» (4,84 балл), «рәсім» (4,85 балл), «нәтиже» (4,83 балл) және «қызмет көрсету мерзімі» (4,81 балл).

«Ақпарат және коммуникация» критериін бағалау кезінде *«Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, қажет құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым және түсінікті»* кіші өлшемі төмен бағаланды – 4,75 балл. Ақпаратты түсінуде қиындықтар көбінесе Абай облысы (4,60 балл), Батыс Қазақстан облысы (4,55 балл), Улытау облысы (4,55 балл), Алматы қаласы (4,53 балл), Атырау облысы (4,50 балл) және Шығыс Қазақстан облысы (4,29 балл) респонденттерінде байқалды. Сонымен қатар, кейбір респонденттер Порталда ақпараттың толық екі тілде қолжетімді еместігін атап өтті, бұл қажеттілік бірнеше өңірде байқалды, нәтижесінде подкритерийлер төмен бағаланды – Алматы қаласы (4,81 балл), Ақтөбе облысы (4,80 балл), Түркістан облысы (4,70 балл).

Қызмет көрсету рәсімінің кіші өлшемдері 4,85 баллға бағаланды, кейбір респонденттер құжаттарды жинау барысында электрондық форматқа қарамастан уәкілетті органдарға жүгіну қажеттілігін атап өтті – бұл Атырау облысы (4,70 балл), БҚО (4,64 балл), Түркістан облысы (4,70 балл) және Ұлытау облысы (4,64 балл) респонденттерінде жиі кездескен. Құжаттарды «электрондық үкімет» порталына жүктеу кезінде қиындықтар бірнеше өңірде, ең алдымен Алматы қаласы (4,56 балл), ШҚО (4,71 балл), Қостанай облысы (4,0 балл) респонденттерінде де байқалды.

Қызмет көрсету мерзімі 4,81 баллға бағаланды, мерзімдердің бұзылуы көбінесе Атырау облысы (4,60 балл), Шығыс Қазақстан облысы (4,79 балл), Абай және Ұлытау облыстары (4,60 балл және 4,73 балл) респонденттері тарапынан аталды.

«Нәтиже» критерийі 4,83 баллға бағаланды, себебі жоғарыда аталған өңірлердегі респонденттер қызмет алу кезінде қиындықтарға тап болды: Ақтөбе облысы (4,60 балл), Атырау облысы (4,70 балл), БҚО (4,73 балл), Түркістан облысы (4,70 балл), Абай және Ұлытау облыстары (4,70 балл және 4,64 балл).

Орташа деңгейден жоғары бағаланған екі критерий: «қолжетімділік және қолайлылық» (4,76 балл) және «виртуалды көмекші» (4,63 балл).

Қызмет көрсету қолжетімділігі тұрғысынан респонденттер көбінесе Порталдың жұмыс жылдамдығына (4,76 балл), онлайн-платформада тіркелуге (4,80 балл) және ақпаратты іздеу/навигациялау мәселелеріне (4,81 балл) көңілі толмағанын атап өтті. Бұл критерий төмен бағаланды: Алматы қаласы (4,64 балл), Атырау облысы (4,57 балл), ШҚО (4,62 балл), Қостанай облысы (4,43 балл), Түркістан облысы (4,60 балл), Абай облысы (4,63 балл).

Виртуалды көмекшінің жұмысын тек Жетісу облысы респонденттері бағалады, олардың пікірінше, жауаптардың толықтығы мен ассистенттің жұмыс жылдамдығы бірдей дәрежеде қанағаттандырмады (4,67 балл).

«Электрондық үкімет» порталының қызметі респонденттер тарапынан 4,78 баллға бағаланды (78,1% қанағаттану), бұл «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді**. Уәкілетті органның қызметі,** яғни жергілікті атқарушы органдар, жоғары деңгейде бағаланды – 4,90 балл (90,1% қанағаттану).

Жауапты мемлекеттік орган ретінде жергілікті атқарушы органдар анықталғандықтан, қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингісін жасау мүмкін болды. Сауалнамаға Қазақстанның 17 өңірінен қызмет алушылар

қатысты. 10 әкімшілік-аумақтық бірлікте орташа балл жоғары деңгейде болды – алғашқы үштікті Шымкент қаласы (4,96 балл / 96,3%), Қарағанды облысы (4,96 балл / 96,0%) және Маңғыстау облысы (4,91 балл / 91,3%) алды.

Қазақстанның 7 облысында соңғы баллдар «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келді. Ең төмен көрсеткіштер Абай облысында (4,71 балл / 70,7%), Атырау облысында (4,68 балл / 68,3%) және Қостанай облысында (4,66 балл / 65,7%) тіркелді, мұнда респонденттер қызмет алу барысында ең көп қиындықтарға тап болғанын атап өтті – порталға тіркелудегі қиындықтан бастап қызмет көрсету мерзімдерін сақтамауға дейін.

125-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Шымкент			4,96	96,3%	**4,96**	96,3%
2	Қарағанды облысы	4,96	96,0%			**4,96**	96,0%
3	Маңғыстау облысы	4,91	91,3%			**4,91**	91,3%
4	Солтүстік Қазақстан облысы	4,91	91,0%			**4,91**	91,0%
5	Алматы облысы	4,90	90,7%			**4,90**	90,7%
6	Қызылорда облысы	4,88	88,0%			**4,88**	88,0%
7	Павлодар облысы	4,87	86,8%			**4,87**	86,8%
8	Жетісу облысы	4,84	87,9%			**4,84**	87,9%
9	Ұлытау облысы	4,71	71,2%	4,96	95,8%	**4,84**	83,5%
10	Алматы	4,80	83,3%			**4,80**	83,3%
11	Ақтөбе облысы	4,76	76,3%			**4,76**	76,3%
12	Батыс Қазақстан облысы	4,76	76,1%			**4,76**	76,1%
13	Шығыс Қазақстан облысы	4,76	76,0%			**4,76**	76,0%
14	Түркістан облысы	4,73	73,0%			**4,73**	73,0%
15	Абай облысы	4,71	70,7%			**4,71**	70,7%
16	Атырау облысы	4,68	68,3%			**4,68**	68,3%
17	Қостанай облысы	4,66	65,7%			**4,66**	65,7%
18	Астана						
19	Ақмола облысы						

20	Жамбыл облысы						

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру» мемлекеттік қызметінің жалпы сапасы жоғары бағаланды. Негізгі қиындықтар қызметті электрондық форматта алған респонденттерде туындаған. «Электрондық үкімет» порталының қызметінде қызмет алушылар тіркелудегі қиындықтар, қызмет алу тәртібі туралы ақпараттың жеткіліксіздігі, оның ішінде ақпараттың екі тілде жоқтығы, құжаттарды порталға жүктеудегі мәселелер сияқты проблемаларды атап өтті. Жергілікті атқарушы органдардың қызметінде респонденттер қызмет көрсету мерзімінің сақталмауын және электрондық форматқа қарамастан құжаттарды инстанциялардан жинау қажеттілігін недостаток ретінде көрсетті.

ХҚКО-ларда қызмет алған респонденттердің негізгі наразылықтары – мекемелердің жұмыс кестесінің ыңғайсыздығы, халыққа қызмет көрсету орталықтарының инфрақұрылымы және қажетті құжаттардың (үлгілердің) екі тілде болмауы.

<u>«Электрондық лицензиялау» порталы үшін ұсыныстар:</u>

1. «Виртуалды көмекшінің» кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: серверлік инфрақұрылым мен ассистент кодының тұрақты аудиті мен оңтайландыруын жүргізу, «тоқтап қалу», «тұрып қалу» және сәтсіздіктерді азайту.
2. «Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту: ассистенттің білім базасын тұрақты жаңартып, жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызмет алуға арналған толық нұсқаулар мен кең таралған мәселелерді шешу жолдарын қосу.
3. NLP (табиғи тіл өңдеу) мүмкіндіктерін жетілдіру: пайдаланушылардың сұрауларын дәлірек түсіну үшін алгоритмдерді дамытуға инвестиция салу, соның ішінде сленг, қателер мен толық емес фразаларды өңдеу.
4. Актуалды деректермен интеграция: көмекшіге қызметтің күйі, заңнамадағы өзгерістер және т.б. туралы өзекті ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз ету.
5. Құжаттарды жүктеу мәселелерін шешу үшін портал жұмысының келесі бағыттар бойынша оңтайландыруын қарастыру:
   - **Файл көлемін оңтайландыру:** сапаны жоғалтпай жүктелетін файлдардың өлшемін автоматты түрде оңтайландыру. Бұл серверлерге жүктемені азайтып, жүктеу процесін жылдамдатады.
   - **Файлдың максималды көлемін арттыру:** қажет болса, үлкен көлемдегі құжаттар (мысалы, құрылтай құжаттарының сканерленген көшірмелері) үшін максималды рұқсат етілген өлшемді қайта қарау және арттыру.
   - **Жүктеуді қайта жалғастыру мүмкіндігі:** қосылу үзілген жағдайда жүктеуді қайта жалғастыру функциясын енгізу, пайдаланушыға процесті қайта бастауға тура келмесін.

<u>Уәкілетті мемлекеттік органдарға:</u>

1. Қызмет көрсету регламентін бұзудың себептерін анықтап, Атырау, Шығыс Қазақстан, Абай және Ұлытау облыстарында белгіленген мерзімдердің сақталуын бақылауды күшейту.

2. 2027 жылдың I жартыжылдығына арналған ЖМБМК АЖ модификациялау жоспарына енгізу үшін ҚР ЖИЦДМ және «ААҮ» МК» КЕАҚ келісу процесін автоматтандыру жөніндегі міндеттерді енгізу туралы хат жолдау.
3. Келісу процесін автоматтандыру мәселесін пысықтау.
4. «Жер қатынастары саласында мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу.
5. ЖМБМК АЖ-ның 2027 жылдың I жартыжылдығына арналған модификациялау жоспарына міндеттер қоюды енгізу.
6. ЖМБМК АЖ-да келісу процесін автоматтандыру бөлігінде техникалық пысықтау жүргізу.

3.70 Жолаушылар мен багажды автомобильмен қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданішілік тұрақты тасымалдау маршруттарын және қозғалыс кестелерін бекіту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1101008 Жолаушылар мен багажды автомобильмен қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданішілік тұрақты тасымалдау маршруттарын және қозғалыс кестелерін бекіту.

Жауапты мемлекеттік орган: Аудандық, облыстық маңы бар қалалық атқарушы органдар, Астана, Алматы және Шымкент қалалары

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жолаушылар мен жүктің тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңы және ауданішілік автомобиль тасымалы маршруттары мен қозғалыс кестесін бекіту» мемлекеттік қызметін көрсету ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымды дамыту министрінің уақытша міндетін атқарушысының 2020 жылғы 29 сәуірдегі №251 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2020 жылғы 6 мамырда №20587 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: электрондық (ішінара автоматтандырылған).

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 4 (төрт) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Жолаушылар мен жүктің тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңы және ауданішілік автомобиль тасымалы маршруттары мен қозғалыс кестесін бекіту туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы негізделген жауап.

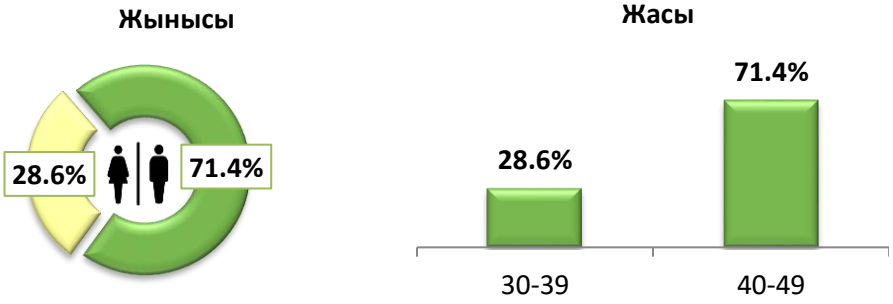
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 7 қызмет алушы қатысты: олардың 71,4% - ер адамдар, 28,6% - әйелдер. Жас бойынша бөлінісі: 30–39 жастағы – 28,6%, 40–49 жастағы – 71,4%.

176-177-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық қатысушылар қызметті электрондық форматта, «электронды лицензиялау» порталы арқылы алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасының жалпы бағасы 4,75 баллды құрады, толық қанағаттану көрсеткіші – 75,2% (жоғары деңгей).

Ең жоғары бағалар (5,00 балл және 100,0%) «мерзім» және «нәтиже» критерийлеріне берілді.

126-кесте. Ұпайларды бөлу(электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,57	**4,79**	57,1%	78,6%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,43	**4,48**	42,9%	47,6%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,57		57,1%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,43		42,9%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,71	**4,50**	71,4%	50,0%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,29		28,6%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)				
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				

	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,75**		75,2%
	«Электронды лицензиялау» порталы		**4,58**		54,8%
	Жергілікті атқарушы органдар		**4,90**		90,5%

"Ақпарат және коммуникация" критерийі орташа деңгейден жоғары – 4,79 балл және 78,6% бағаланды. "Қолжетімділік және ыңғайлылық" критерийлерінің бағалары орташа деңгейге сәйкес келеді – 4,48 балл және 47,6%, "рәсім" – 4,50 балл және 50,0%.

Критерийлерді жауапкершілік аймақтары бойынша бөлу негізінде, **жергілікті атқарушы органдардың қызметі** 4,90 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі – 90,5%. **«Электрондық лицензиялау» порталы** 4,58 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі – 54,8%.

Әрі қарай «Жолаушылар мен багажды автомобильмен қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданішілік тұрақты тасымалдау маршруттарын және қозғалыс кестелерін бекіту» қызметінің сапасы бойынша өңірлер рейтингісі ұсынылады.

Көрсетілетін қызметті алушылар Қарағанды (5,00 балл, 100,0% қанағаттану) және Түркістан (4,83 балл, 83,3%) облыстарында қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады. Шығыс Қазақстан облысында баға орташа деңгейге сәйкес келеді – 4,69 балл, қанағаттану – 68,7%.

127-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір	Орташа балл	Қанағаттану
		Электронды нысан	
1	Қарағанды облысы	**5,00**	100,0%
2	Түркістан облысы	**4,83**	83,3%
3	Шығыс Қазақстан облысы	**4,69**	68,7%
4	Жетісу облысы		
5	Астана		
6	Алматы		
7	Шымкент		
8	Алматы облысы		
9	Ақтөбе облысы		
10	Атырау облысы		
11	Ақмола облысы		
12	Батыс Қазақстан облысы		
13	Жамбыл облысы		
14	Қостанай облысы		
15	Қызылорда облысы		
16	Маңғыстау облысы		
17	Солтүстік Қазақстан облысы		

18	Павлодар облысы		
19	Абай облысы		
20	Ұлытау облысы		

Қызмет көрсету сапасын жан-жақты талдау үшін тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Терең сұхбатқа қатысушы «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы қызметті пайдалану кезінде кейбір қиындықтарға тап болғанын атап өтті. *«Өтініш беріп жатқанда портал үнемі іліп қалатын, жүйеден шығарып тастайтын. Біздің интернет те баяу, нәтижесінде бұл процесс жарты күнге созылды. Сондай-ақ, әр өтініш үшін порталда қайта тіркелуге тура келуі ыңғайсыз».*

Қызмет алушының негізгі шағымдары қызметтің ішкі ұйымдастырылуына байланысты болды. «Екі негізгі мәселе бар: төлемдердің уақытылы жүргізілмеуі және есеп берудің күрделілігі. Біз тікелей субсидияларға тәуелді жұмыс істейміз, өйткені кіріс әкелмейтін бағыттарды қызмет көрсетеміз. Мемлекеттік төлемдер кешіктірілсе, отын мен жалақыға қаражат жетпейді. Мұндай жағдайлар жиі кездеседі. Мемлекет осы мақсатқа қаражатты алдын ала бөлуі жақсы болар еді. Екінші мәселе – есеп. Көптеген құжаттарды ұсыну қажет (келісімшарт көшірмелері, шот-фактуралар, орындалған жұмыстар актілері және тағы басқалары). Кейбір құжаттардың қажеттілігі түсініксіз, себебі олар төлемге қатысы жоқ. Барлық бұл бюрократияны жеңілдетуге болады деп есептеймін».

Аталған қиындықтарды жою үшін келесі ұсыныстар айтылды:

- Мемлекеттік субсидиялардың уақытылы төленуін қамтамасыз ету.
- Есеп берудің тізімінен міндетті емес құжаттарды алып тастау.
- Әрбір маршрутқа қатысты төлем туралы егжей-тегжейлі есептің орнына фиксирленген сомамен есеп беру жүйесіне көшу.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Жолаушылар мен багажды автомобильмен қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданішілік тұрақты тасымалдау маршруттарын және қозғалыс кестелерін бекіту» мемлекеттік қызметінің жалпы сапасы жоғары деп бағаланды. Алайда терең сұхбат барысында қызмет алушының тап болған бірнеше қиындықтары анықталды. Оларды жою үшін келесі ұсыныстар берілді:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталы үшін:</u>

Файлдарды жүктеу мәселелерін шешу мақсатында порталдың жұмысын келесі бағыттар бойынша оңтайландыру ұсынылады:

- **Файл көлемін оңтайландыру:** Жүктелетін файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде көлемін азайтатын жүйені енгізу. Бұл серверге түсетін жүктемені азайтып, жүктеу процесін жылдамдатады.
- **Файл максималды көлемін ұлғайту:** Қажет болған жағдайда, әсіресе көлемді құжаттар үшін (мысалы, құрылтай құжаттарының скан көшірмелері) рұқсат етілген ең үлкен файл өлшемін қайта қарау және арттыру.
- **Жүктеуді жалғастыру мүмкіндігі:** Байланыс үзіліп қалған жағдайда жүктеуді қайта бастамай, жалғастыру мүмкіндігін енгізу.

Жергілікті мемлекеттік органдар үшін:

1. Есеп беруге қажетті құжаттар тізімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
2. Бірнеше өрісті ғана толтыру жеткілікті, соның ішінде фиксирленген төлемдерді қамтитын стандартталған есеп формасын әзірлеу.

.

3.71. Спорттық разрядтарды беру: Екінші санатты жоғары білікті жаттықтырушы-оқытушы

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2501006 Спорттық разрядтарды беру: Екінші санатты жоғары білікті жаттықтырушы-оқытушы.

Жауапты мемлекеттік орган: Аудандық және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларындағы аудандардың әкімдері.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Спорттық атақтар мен разрядтарды беру және алып қою, төсбелгілерді беру және олардың сипаттамасы туралы» қаулысы. Қазақстан Республикасының спорт және дене шынықтыру істері агенттігінің төрағасының 2014 жылғы 29 шілдедегі №300 бұйрығы. Мемлекеттік тіркеу реестрінде №9675 тіркелген *(Ескертпе: қосымша 3, ҚР Мәдениет және спорт министрінің 2021 жылғы 31 желтоқсандағы №414 бұйрығымен енгізілген өзгерістер; бірінші ресми жарияланған күннен бастап он күннен кейін күшіне енеді; ҚР Мәдениет және спорт министрінің міндетін атқарушының 2022 жылғы 28 шілдедегі №211 бұйрығы бойынша редакция).*

Мемлекеттік қызметті көрсету формасы: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және қағаз нысан.

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

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: он жұмыс күні (құжаттар пакетін тапсыруға рұқсат етілген максималды уақыт – 15 минут, қызмет алушыны қабылдауға рұқсат етілген максималды уақыт – 15 минут).

Мемлекеттік қызмет нәтижесі: квалификациялық санат берілгендігін растайтын куәлік немесе квалификациялық санаттарды беру туралы бұйрық көшірмесі, не мемлекеттік қызмет көрсетуге бас тарту туралы негізделген жауап.

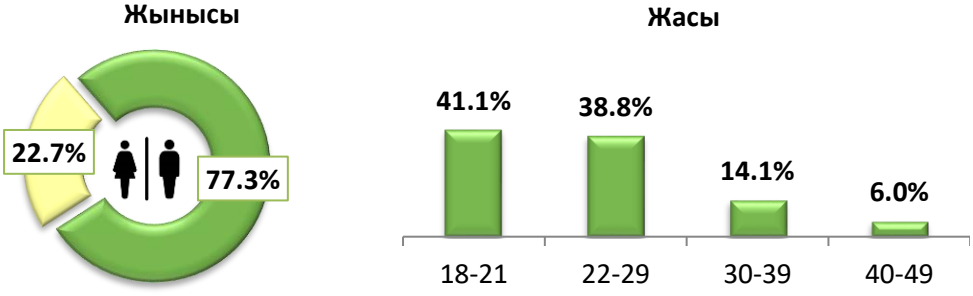
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға қатысқан 348 респонденттің ішінде 77,3% ерлер, 22,7% әйелдер, көбінесе 29 жасқа дейінгі жас топқа жатады.

178-179-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



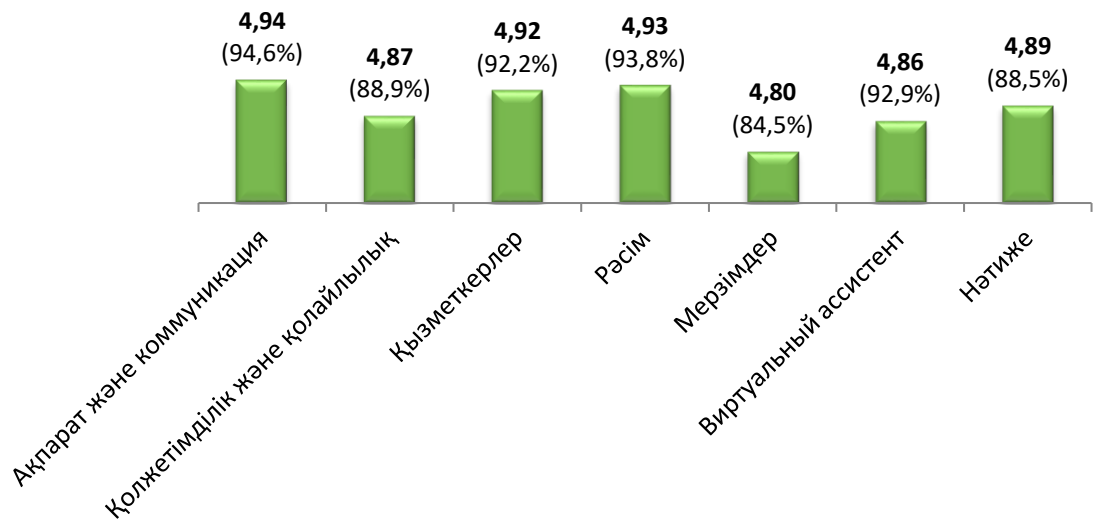
Сауалнама қатысушыларының 51,4% қызметті қағаз түрінде, 48,6% электронды түрде алды, негізінен «Электрондық үкімет» порталы арқылы

(86,4%), оның ішінде веб-нұсқасын (94,7%) мобильді қосымшаға (5,3%) қарағанда көбірек қолданған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету сапасының орташа бағасы (қағаз және электронды форматта) 4,90 баллды құрады, толық қанағаттанған қатысушылардың үлесі – 91,4%.

180- диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына қанағаттану деңгейі қағаз және электрондық нұсқада (орташа балл мен % бойынша)



Қағаз нұсқада көрсетілген қызметтің сапасы бойынша баға 4,93 баллды құрады, бұл қанағаттану деңгейінің жоғары екендігін білдіреді (толығымен қанағаттанғандардың үлесі – 93,4%).

128-кесте. Ұпайларды бөлу(қағаз нысанда)

Бағалау критерийлері	**Қағаз түрінде көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Маған қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде оны алу үшін қажетті құжаттар тізімі жөніндегі ақпаратты табу оңай болды	4,89	**4,97**	89,3%	97,0%
	Маған ғимарат ішінде бағыт-бағдар алу және қажетті қызметкерлерді табу оңай болды	4,99		99,4%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	5,00		100,0%	

	Толтыратын нысандар, бланкілер және басқа да құжаттар түсінікті болды, олардың үлгілері екі тілде ұсынылды	4,99		99,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан, автотұрақ орындары жеткілікті, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін кедергісіз кіру қамтамасыз етілген	4,92	**4,95**	92,1%	95,2%
	Мекеменің жұмыс кестесі қолайлы, күту аймағы жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген	4,98		98,3%	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлердің тұтынушыға бағытталуы (біліктілігі, жеделдігі, сыпайылығы)	4,92	**4,92**	92,2%	92,2%
РӘСІМ	Қажетті құжаттарды жинау процесі мен үшін қиындық тудырған жоқ және көп уақыт алмады	4,94	**4,97**	94,3%	97,1%
	Қызмет көрсету нәтижесін алу рәсімі мен үшін қолайлы болды	5,00		100,0%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,75	**4,87**	85,4%	91,6%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы болды	4,98		97,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді				
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,87	**4,87**	87,2%	87,2%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,93**		**93,4%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,96**		**95,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,91**		**93,2%**

Алынған деректерге сәйкес, барлық мақсатты критерийлер жоғары бағаланды, әсіресе «ақпарат және коммуникация» (4,97 балл, 97,0%), «рәсім»

(4,97 балл, 97,1%), «қолжетімділік және қолайлылық» (4,95 балл, 95,2%) және қызметкерлердің жұмысы (4,92 балл, 92,2%). Кейбір қатысушылар қызмет көрсету тәртібі туралы, соның ішінде қажет құжаттар тізімі туралы ақпаратты табу қиын екенін атап өтті. Бұл мәселе көбіне Ақтөбе, Қызылорда, Солтүстік Қазақстан облыстары мен Абай облысының респонденттерінде байқалды.

«Мерзімдер» және «нәтиже» критерийлері бойынша бағалар бірдей – 4,87 балл. Дегенмен, қызметті алу мерзіміне қанағаттану көрсеткіші оның нәтижесінен сәл жоғары болды (91,6% қарсы 87,2%). Кейбір респонденттер қызметті алу мерзіміне риза болмаған, көбіне бұл Ақтөбе, Солтүстік Қазақстан облыстары мен Абай облысының тұрғындары. Қызмет көрсету регламенттелген мерзімі 10 жұмыс күні болса да, көптеген адамдар оны алу үшін әлдеқайда көп уақыт жұмсаған.

«Шығындар» критерийі есепке алынбады, себебі қызмет тегін көрсетіледі. Кейбір қатысушылар қосымша шығындар бар екенін хабарлаған (15,6%), алайда бұл сома орынды болып, қиындық тудырмаған.

«Кері байланыс» критерийі де есепке алынбады, себебі қатысушылар қызмет сапасына шағымданбаған, бірақ 11,2% қызмет сапасына қатысты ескертулер жасаған.

«Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының және уәкілетті органдардың қызметі шамамен бірдей бағаланды – сәйкесінше 4,96 және 4,91 балл (толығымен қанағаттану көрсеткіштері – 95,6% және 93,2%).

Электрондық форматтағы қызмет көрсету сапасы жоғары деңгейде бағаланды (4,87 балл), толық қанағаттанғандардың үлесі – 89,3%.

129-кесте. Ұпайларды бөлу(электронды нысанда)

Бағалау критерийлері	**Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:**	**Орташа балл**		**Толық қанағаттану деңгейі** (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,84	**4,90**	87,0%	92,2%
	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,97		97,3%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,93	**4,79**	93,5%	82,5%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,81		81,9%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,63		72,2%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды	4,86	**4,89**	88,8%	90,4%

	қажет етпеді				
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,92		92,1%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,73	**4,73**	77,5%	77,5%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды				
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**4,86**	100,0%	92,9%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	4,71		85,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,90	**4,90**	89,9%	89,9%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,87**		**89,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО)		**4,85**		**88,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,90**		**91,2%**

Респонденттер бес критерийді жоғары бағалады: «кері байланыс» (5,00 балл, толық қанағаттанғандар – 100,0%, шағым білдірген үш қатысушының барлығы нәтижеге қанағаттанған), «ақпарат пен коммуникация» (4,90 балл, 92,2%), «нәтиже» (4,90 балл, 89,9%, бір қатысушы қызмет алудан бас тартқан), «рәсім» (4,89 балл, 90,4%) және «виртуалды көмекші» (4,86 балл, 92,9%). Виртуалды көмекші жағдайында кейбір респонденттер сұрауға жауап беру жылдамдығынан қанағаттанбаған; бұл мәселе Солтүстік Қазақстан облысында қызмет алушылар арасында кездескен.

Қызмет алу процесіндегі қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,79 баллға (82,5%) бағаланған, бұл «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді. Кейбір респонденттер онлайн-платформадағы үзілістер мен Порталда ақпаратты іздеудегі қиындықтарды атап *өткен («Портал интуитивті түсініксіз», «қызметті Порталда іздеуге ыңғайсыз», «Портал үнемі істемейді», «Портал жұмысының жылдамдығы төмен», «Портал жұмысы жылдамдатылуы қажет»).* Бұл мәселелер Ақтөбе, Батыс Қазақстан, Қарағанды, Қызылорда, Маңғыстау, Солтүстік Қазақстан, Павлодар облыстарында, сондай-ақ Жетісу және Ұлытау облыстарында кездескен.

Қызмет көрсету мерзімінен толық қанағаттанғандардың үлесі – 77,5%, критерий бойынша баға 4,73 балл. Қызмет алу мерзіміне көңілі толмағандар Қызылорда мен Маңғыстау облыстарының қызмет алушылары болды *(«қызмет*

алу уақыты тым ұзақ», «қызмет алу мерзімі созылып кетті – куәлік бірден келмеді», «куәлікті үш ай күттік – қызмет алу мерзімі өте ұзақ»).

«Шығындар» критерийі есепке алынбаған, себебі қызмет тегін ұсынылады.

Ұсыныстар ретінде респонденттер ХҚКО-дағы мамандар санын көбейту және олардың біліктілігін арттыру, сондай-ақ техникалық базаны жаңарту қажеттігін атап өткен, өйткені олардың айтуынша, ХҚКО-дағы компьютерлер жиі «қатып қалады».

Уәкілетті органдардың қызметі портал «электрондық үкіметтен» сәл жоғары бағаланған (4,90 балл, 91,2%), порталдың өзі 4,85 баллға (88,7%) бағаланған.

Қазақстанның аймақтары бойынша рейтинг төмендегідей: 14 облыста қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланды (ең жоғары баға Қостанай облысында – 4,95 балл, толық қанағаттанғандардың үлесі 96,3%). Қалған 5 облыста баға «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келді (Ақтөбе, Маңғыстау облыстары, Абай облысы, сондай-ақ Солтүстік Қазақстан және Қызылорда облыстары). Ақмола облысында сауалнама өткізілмеген.

130-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингісі

№	Өңір атауы	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану	Орта балл	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысанда		Өңір рейтингі	
1	Қостанай облысы	4,97	98,0%	4,94	94,6%	**4,95**	96,3%
2	Түркістан облысы			4,93	94,2%	**4,93**	94,2%
3	Атырау облысы			4,93	94,9%	**4,93**	94,9%
4	Шығыс Қазақстан облысы			4,93	94,6%	**4,93**	94,6%
5	Шымкент	4,89	92,8%	4,95	96,4%	**4,92**	94,6%
6	Алматы	4,88	90,9%	4,96	97,1%	**4,92**	94,0%
7	Павлодар облысы	4,96	96,0%	4,88	89,6%	**4,92**	92,8%
8	Астана	4,91	90,7%	4,93	94,0%	**4,92**	92,3%
9	Батыс Қазақстан облысы	4,87	87,3%	4,92	92,3%	**4,90**	89,8%
10	Жамбыл облысы	4,88	90,3%	4,91	92,5%	**4,90**	91,4%
11	Алматы облысы	4,85	84,8%	4,89	89,1%	**4,87**	87,0%
12	Ұлытау облысы	4,87	86,7%			**4,87**	86,7%
13	Қарағанды облысы	4,77	80,0%	4,86	86,5%	**4,82**	83,2%
14	Жетісу облысы	4,81	82,8%			**4,81**	82,8%
15	Ақтөбе облысы	4,83	83,3%	4,71	70,8%	**4,77**	77,1%

16	Маңғыстау облысы	4,47	46,7%	4,93	94,6%	**4,70**	70,7%
17	Абай облысы			4,69	68,8%	**4,69**	68,8%
18	Солтүстік Қазақстан облысы	4,62	72,2%	4,46	45,8%	**4,54**	59,0%
19	Қызылорда облысы	4,48	51,7%	4,54	54,2%	**4,51**	52,9%
20	Ақмола облысы						

Мақсатты қызмет көрсету сапасын жан-жақты талдау үшін тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысушы құжаттарды жинау процесі еш қиындықсыз өткенін және берілген өтінішке оң жауап алынғанын айтты. Алайда, 2025 жылдың ақпан айында барлық қажетті құжаттарды тапсырғанына қарамастан, ол әлі күнге дейін жоғары санатты екінші дәрежелі жаттықтырушы-оқытушы куәлігін ала алмай отыр. Бұл мәселені ол жергілікті атқарушы органдар мен Қазақстан Республикасының Туризм және спорт министрлігінің жауапкершіліксіздігі деп бағалайды. Оның пікірінше, басқа қызмет алушылар да осындай жағдайға тап болуы мүмкін, өйткені *«мәселе куәлікті беруде емес, оны күту уақытында – өтініш мақұлданғаннан бірнеше ай өткен соң (неге біз сонша күтеміз?)».* Ол куәлікті квалификациялық санат тағайындалғаны туралы бұйрық шыққаннан кейін бірнеше күн ішінде беру қажет деп санайды. Осыған байланысты респондент тиісті норманы енгізіп, куәлікті уақытында бермеу үшін жауапты тұлғаларды жазалауды ұсынады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Жоғары санатты екінші дәрежелі жаттықтырушы-оқытушы куәлігін беру» мемлекеттік қызметін алған қызмет алушылар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша, жалпы алғанда олар қызмет көрсету сапасынан разы екенін айтуға болады – негізгі критерийлердің көпшілігі жоғары бағаға ие болды (құжат түрі бойынша да, электрондық формат бойынша да). Кейбір қызмет алушылардың тап болған қиындықтары негізінен жүйелік сипатқа ие болды және қызмет көрсету мерзіміне, сондай-ақ «Электрондық үкімет» порталының жұмысына қатысты болды (қолайсыз интерфейс, төмен жылдамдық). Кейбір респонденттер ХҚКО-да қызмет көрсету тәртібі мен қажетті құжаттар тізімін табу қиынға соққанын атап өтті.

<u>«Электрондық үкімет» порталына:</u>

1. Қолданушы интерфейсін жақсарту және әртүрлі сандық сауаттылық деңгейіндегі пайдаланушылардың қажеттіліктерін ескере отырып, порталдың интуитивті түсініктілігін арттыру мақсатында:
   - Порталдың қазіргі UX/UI-дизайнын тәуелсіз профильдік мамандар қатысумен жан-жақты аудиттен өткізу.
   - Мақсатты азаматтық топтар қатысымен сауалнама және тестілеулер ұйымдастырып, порталмен өзара әрекеттесуде проблемалық аймақтарды анықтау.

- Жаңартылған интерфейс әзірлеу, ол қарапайымдылық пен қолжетімділік принциптеріне сәйкес келуі тиіс (соның ішінде WCAG стандарттары), сондай-ақ әртүрлі құрылғыларға бейімделген болу.
- Жаңа қолданушыларға арналған қадамдық нұсқаулықтар, интерактивті кеңестер және оқу модульдерін енгізу. «Көмек» бөлімін ең көп кездесетін сұрақтарға арналған қадамдық алгоритмдермен толықтыру.
- Тіркеу формасын жеңілдету, міндетті толтырылатын өрістер санын азайту.

2. Порталдың үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін:
   - Порталдың өткізу қабілеті мен резервтік қуатын арттыру.
   - Жүктеме тестілеуін тұрақты жүргізу (порталдың пайдаланушылар саны көп болған жағдайда тұрақтылығын тексеру және ықтимал проблемаларды уақытында анықтау мақсатында стресс-тесттер өткізу).
3. «Виртуалды көмекшінің» үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін:
   - «Виртуалды көмекшінің» кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: серверлік инфрақұрылымды және ассистент кодын тұрақты аудиттен өткізу және оңтайландыру арқылы «лагтар», «құлау» және ақауларды азайту (әсіресе, Солтүстік Қазақстан облысында).

<u>Уәкілетті мемлекеттік органға:</u>

1. 2025 жылы қызмет көрсету мерзімін әртүрлі облыстарда тексеріп, мерзімнің бұзылуының себептерін анықтау (объективті себептер немесе жауапты орындаушылардың кінәсі). Арнайы назар аудару қажет өңірлер: Ақтөбе, Солтүстік Қазақстан облыстары және Абай облысы (қағаз нұсқа), Қызылорда және Маңғыстау облыстары (электрондық нұсқа).
2. Қызмет көрсету мерзімінің ұзаруына себеп болған факторларды жедел жою және қызметті барлық өңірлерде бірдей (реттеумен белгіленген) мерзімде ұсыну.
3. Ұқсас жағдай туындаған кезде, қызмет алушыларға кешігудің себебі туралы дереу хабарлау және өтінішті басымдықпен қарауды қамтамасыз ету.
4. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

<u>«Азаматтарға арналған үкімет» МАҚ мемлекеттік корпорациясына:</u>

1. Жергілікті атқарушы органдардың ресми сайттарында мемлекеттік қызмет көрсетудің толық және өзекті тәртібін орналастыру, оның ішінде:
   - Қызмет көрсету кезеңдерінің айқын сипаттамасы.
   - Қызмет алу үшін қажетті құжаттардың толық тізімі.
   - Құжаттарды рәсімдеуге қойылатын талаптар, толтыру формалары мен үлгілері.
   - Қызмет көрсету мерзімдері.
   - Қызмет көрсетуден бас тарту негіздерінің мысалдары.
   - Азаматтарға кеңес беру үшін жергілікті атқарушы органдар қызметкерлерінің байланыс деректері.
2. Көрнекі ақпараттық материалдар дайындау:
   - Қадамдық нұсқаулықтар мен түсіндірмелер бар брошюралар мен видео материалдар әзірлеу.
   - Материалдарды ыңғайлы форматтарда (PDF, DOCX) жүктеу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

- Азаматтарға қызмет көрсететін және кеңес беретін қызметкерлерде өзекті әдістемелік материалдар мен қадамдық нұсқаулықтардың болуын қамтамасыз ету.

3. Қызмет алушылармен жұмыс жасайтын қызметкерлердің біліктілігін, нормативтік-құқықтық база бойынша білімін, техникалық хабардарлығын, мәдени және сыпайы қарым-қатынас ережелерін сақтауын, азаматтарды түсінікті және қолжетімді түрде ақпараттандыруын бақылау.

3.72. Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсаттар беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1204011. Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсаттар беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Жергілікті атқарушы органдар, Қазақстан Республикасының Экология және табиғи ресурстар министрлігінің Балық шаруашылығы комитеті

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрінің міндетін атқарушының 2014 жылғы 19 желтоқсандағы №18-04/675 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылғы 30 қаңтарда №10168 тіркелген.

Мемлекеттік қызмет көрсету формасы: электронды (жартылай автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «Электрондық лицензиялау» порталы, «Электрондық үкімет» порталы арқылы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

Мемлекеттік қызмет нәтижесі: Жануарлар дүниесін пайдалануға арналған рұқсаттар мынадай арнайы пайдалану түрлеріне беріледі:

- Аңшылық
- Балық аулау (өнеркәсіптік, әуесқойлық (спорттық), ғылыми-зерттеу, меліоративтік, көбейту мақсатындағы аулау)
- Жануарларды ғылыми, мәдени-ағартушылық, тәрбиелік, эстетикалық мақсаттарда, сондай-ақ эпизоотияның алдын алу мақсатында пайдалану
- Жануар түрлерін көбейту мақсатында пайдалану

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызмет көрсету құны: мемлекеттік қызмет ақылы/тегін негізде көрсетіледі.

Жануарлар дүниесін пайдалануға төлем Қазақстан Республикасының «Салықтар және бюджетке басқа да міндетті төлемдер туралы» Кодексіне сәйкес жүргізіледі (Салық кодексі). Төлем сомасы жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат алынған жергілікті бюджетке аударылады.

Өнеркәсіптік балық аулау объектілері болып табылатын жануар түрлерін пайдалануға төлем, төлем сомасы бюджетке аударылуға тиіс мөлшерден артық болған жағдайда, ағымдағы жылдың өнеркәсіптік балық аулау объектілерін алу квоталары бойынша айлық есептік көрсеткіштің 350 еселенген мөлшерінен артық сомада келесі мерзімдерде төленеді:

- ағымдағы жылдың 25 желтоқсанына дейін – ағымдағы жылы берілген жалпы квотаның 20 пайызы;
- келесі жылдың 25 наурызына дейін – ағымдағы жылы берілген жалпы квотаның 40 пайызы;
- келесі жылдың 25 маусымына дейін – ағымдағы жылы берілген жалпы квотаның 40 пайызы.

Төлем алынбайды:

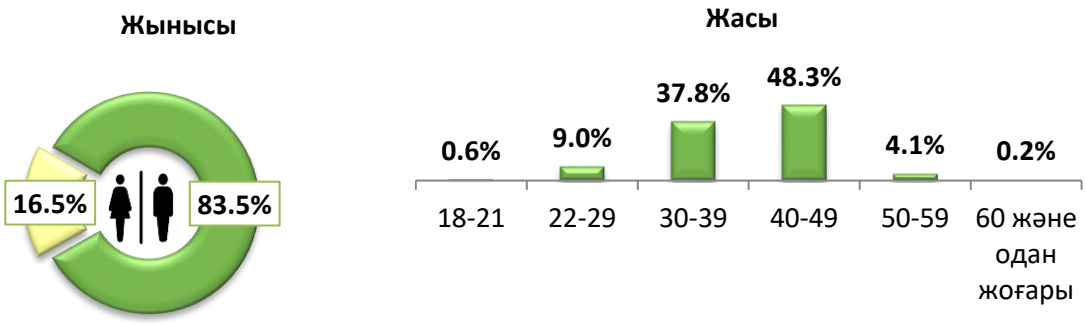
- жануарларды белгілеу, сақина салу, көшіру, акклиматизация, жасанды өсіру және будандастыру, сондай-ақ ғылыми-зерттеу немесе шаруашылық мақсатта табиғатқа қайта жіберу үшін алу кезінде;

- жеке және заңды тұлғалардың меншігінде болатын, жасанды жолмен өсірілген және неволя немесе жартылай қолайлы жағдайда ұсталатын жануарларды пайдалану кезінде;
- мемлекеттік орган жануарлар дүниесін қорғау, көбейту және пайдалану саласында бақылау мақсатында балық және басқа да су жануарларын биологиялық негізде пайдалануға арналған аулау кезінде;
- халықтың денсаулығын қорғау, мал шаруашылығы мен үй жануарларын аурудан сақтау, қоршаған ортаға зиян келтірмеу, ауыл шаруашылық қызметіне елеулі зиян келтірмеу мақсатында реттеуді қажет ететін жануар түрлерін алу кезінде.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Сауалнамаға 468 қызмет алушы қатысты. Әйелдердің үлесі – 16,5%, ерлердің үлесі – 83,5%. Басқа жас топтарына қарағанда қызметті көбіне 30–39 жас (37,8%) және 40–49 жас (48,3%) аралығындағы азаматтар алған. Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болды; олардың 13,5% - заңды тұлға, 86,6% - жеке тұлға ретінде қатысты.

181-182-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық респонденттер қызметті электрондық форматта алған, «Электрондық лицензиялау» порталында (66,0% респондент «Электрондық үкімет» порталынан сілтеме арқылы өткен).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

«Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру» қызметінің сапасы 4,78 баллға бағаланды, толық қанағаттану көрсеткіші 78,2% болды. Бұл бағалар «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді.

131- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды түрде)

Бағалау критерийлері	Электронды нысанда көрсетілген қызмет сапасын бағалау нәтижелері:	Орташа балл		Толық қанағаттану деңгейі (критерийді 5 баллмен бағалаған респонденттердің үлесі)	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Порталда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, соның ішінде қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде ұсынылған	4,88	**4,90**	88,0%	90,2%

	Ақпарат қазақ және орыс тілдерінде толық көлемде орналастырылған	4,92		92,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ	Онлайн қызмет алу үшін порталда тіркелу процесі қиындық туғызған жоқ	4,86	**4,84**	89,3%	87,3%
	Порталда бағыт алу және қажетті ақпаратты іздеу оңай әрі ыңғайлы болды	4,88		88,2%	
	Онлайн платформаның (Порталдың) жұмыс жылдамдығы қанағаттанарлық деңгейде болды	4,79		84,2%	
РӘСІМ	лектрондық қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі ешқандай мекемелер мен кабинеттерге баруды қажет етпеді	4,91	**4,89**	90,6%	89,9%
	Қажетті құжаттарды Порталға жүктеу барысында қиындықтар болған жоқ	4,88		89,1%	
МЕРЗІМ	Қызметті алу үшін қажет болған мерзім мен үшін қолайлы болды	4,90	**4,90**	91,0%	91,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы мен үшін қолайлы болды	4,88	**4,78**	87,7%	77,9%
	Төлем тәсілі ыңғайлы болды	4,68		65,7%	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Менің өтінішім бойынша берілген жауап толық әрі мазмұнды болды (сұрауым бойынша толық ақпарат алдым)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Өтінішіме берілген жауап жылдам болды	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Менің шағымыма қысқа мерзімде жауап берілді	4,00	**4,00**	0,0%	0,0%
	Қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды	4,00		0,0%	
НӘТИЖЕ	Мен көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттандым (қажетті құжатты, анықтаманы, рұқсатты, жәрдемақыны алдым)	4,90	**4,90**	89,5%	89,5%
	ОРТАША БАЛЛ		**4,78**		**78,2%**
	«Электронды лицензиялау» порталы		**4,88**		**88,8%**
	Жергілікті атқарушы орган		**4,60**		**59,8%**

Виртуалды көмекшінің жұмысы жауаптың толықтығы мен жылдамдығы бойынша ең жоғары бағаға ие болды (5,00 балл және 100,0% қанағаттану).

Жоғары бағаланған критерийлер: «Ақпарат және коммуникация» (4,90 балл, 90,2%), «Нәтиже» (4,90 балл, 89,5%) және «Қолжетімділік және қолайлылық» (4,84 балл, 87,3%). Қолжетімділік пен қолайлылыққа қатысты пікірлерде *респонденттер порталмен жұмыс істеудің қиын екенін, тіркелу кезінде қиындықтар болғанын және порталдың баяу жүктелетінін* атап өтті.

«Рәсім» критериі де жоғары деңгейде бағаланған (4,89 балл, 89,9%), кейбір ескертулер: «Қызмет алу үшін көп қағаз керек, кейін олар ешқашан қажет болмайды», «Қызмет алу үшін уақыт кетеді, бірақ рұқсаттың шынайылығы тексерілмейді, жалған рұқсаттар көп, браконьерлік өркендеп тұр».

«Мерзім» критериінің бағасы 4,9 балл және 91,0% (жоғары деңгей), алайда кейбір қызмет алушылар регламенттелген үш жұмыс күні мерзімін ұзақ деп санап, оны 24 сағатқа қысқартуды ұсынады.

Қызметті ақысыз алғандар – 82,7%, 17,3% төлем жасаған, төлем мөлшері қабылданарлық деп бағаланған (4,88 балл, 87,7%), төлем тәсілі ыңғайлы деп бағаланған (4,68 балл, 77,6%). Қосымша шығындарға шамамен 2% қатысушылар ұшыраған, олар ксерокөшірме, нотариус қызметі және қосымша ақылы анықтамалар үшін төлем жасаған, бірақ сома ақылға қонымды болды және қиындық тудырмады.

Тек «Кері байланыс» критериі орта деңгейде бағаланған. Жауап беру жылдамдығы мен қабылданған шараларға 4,00 балл берілген, толық қанағаттану деңгейі нөлде.

Критерийлердің жауапкершілік аймақтарына бөлінуіне қарай, **жергілікті атқарушы органдардың жұмысы** 4,60 балл, қанағаттану – 59,8% («ортадан жоғары» деңгей). **«Электрондық лицензиялау» порталы** 4,88 балл, қанағаттану – 88,8% (жоғары деңгей).

«Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру» қызметінің өңірлер бойынша сапа рейтингісі:

Жоғары сапа (4,8–5,0 балл) 11 өңірде тіркелген, бағалар 4,96 балл және 96,4% (Алматы облысы) мен 4,87 балл және 90,6% (Солтүстік Қазақстан облысы) аралығында.

«Ортадан жоғары» деңгейдегі бағалар (4,50–4,79 балл) төрт өңірде тіркелген: Ақтөбе облысы (4,79 балл, 79,3%), Жетісу облысы (4,75 балл, 75,1%), Абай облысы (4,72 балл, 74,6%) және Қарағанды облысы (4,71 балл, 70,7%).

132-кесте. Өңірлер рейтингісі

№	Өңір	Орташа балл	Қанағаттану
		Электронды нысанда	
1	Алматы облысы	**4,96**	96,4%
2	Атырау облысы	**4,96**	96,1%
3	Ақмола облысы	**4,96**	97,0%
4	Шығыс Қазақстан облысы	**4,95**	95,5%
5	Маңғыстау облысы	**4,94**	94,4%
6	Қостанай облысы	**4,93**	94,4%
7	Жамбыл облысы	**4,92**	94,4%
8	Батыс Қазақстан облысы	**4,91**	92,8%
9	Қызылорда облысы	**4,90**	94,4%
10	Павлодар облысы	**4,90**	90,0%
11	Солтүстік Қазақстан облысы	**4,87**	90,6%
12	Ақтөбе облысы	**4,79**	79,3%
13	Жетісу облысы	**4,75**	75,1%
14	Абай облысы	**4,72**	74,6%

15	Қарағанды облысы	**4,71**	70,7%
16	Астана		
17	Алматы		
18	Шымкент		
19	Түркістан облысы		
20	Ұлытау облысы		

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын тереңірек зерттеу мақсатында тереңдетілген сұхбат әдісі қолданылды.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбатқа қатысқан қатысушы қызмет алу тәртібі туралы Google іздеу жүйесі арқылы білгенін, кейін «электрондық үкімет» порталында тауып, одан «электрондық лицензиялау» порталына өткенін атап өтті. Нақтырақ айтқанда, респонденттің наразылығын тудырған – «электрондық лицензиялау» порталының навигациялық жүйесі: *«Электрондық лицензиялау» порталына тіркелу процедурасы мүлде түсініксіз, мен ұзақ уақыт сол жерде отырдым, өйткені ештеңені түсінбедім, сол себепті жүйеден де шығарып жіберді. 20 минуттан кейін қайта кіргенде де бағдарлай алмадым, сондықтан eGov арқылы қайта кіруіме тура келді».*

Респондент атап өткендей, ауылдық жерлердегі интернеттің төмен жылдамдығы барлық тұрғындардың қызметке тең қол жеткізуін шектейді: *«Аудандық орталыққа арнайы барып қызмет алу қиын, әсіресе ауылдық жерлерде компьютерлік сауаттылық төмен, сондықтан қызмет алу қиын, қосымша анықтамалар алу әсіресе қиын болды. Мысалы, ветеринарлық анықтама алу қиын болды».*

Қызмет көрсетудегі проблемаларды шешу жолдары ретінде қатысушы келесі ұсыныстарды келтірді:

- «Электрондық лицензиялау» порталында тіркелу процесін жеңілдету немесе жою;
- Аудандық орталықтарда қызметті қағаз түрінде алу мүмкіндігін жасау, бұл компьютерлік дағдылары жеткіліксіз және интернет желісінің сигналы төмен азаматтарға қызметке тең және ыңғайлы қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік қызмет «Жануарлар әлемін пайдалану үшін рұқсаттарды беру» сапасының жалпы бағасы «ортадан жоғары» деңгейге сәйкес келеді. Дегенмен, респонденттердің пікірлері мен тереңдетілген сұхбат нәтижелері көрсеткендей, қызмет алушылардан келетін негізгі шағымдар қызмет көрсету мерзімдері, кері байланыс сапасы, интернет-платформаның жылдамдығы және «электрондық лицензиялау» порталының интерфейсіне қатысты. Бұл мәселелерді шешу үшін ұсыныстар келесідей:

<u>«Электрондық лицензиялау» порталына:</u>

1. Порталды «электрондық үкімет» порталына толық интеграциялау мүмкіндігін қарастыру, осылайша қайталама тіркелу немесе авторизация қажет болмауы тиіс.
2. Қолданушыларға жүйеден уақытша шыққан немесе ақау болған жағдайда сессияны қалпына келтіру механизмін енгізу.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет алу үшін құжаттарды ЦОН-дарда немесе ауылдық әкімдіктерде (тұрақты интернет желісі бар жерлерде) тапсыру мүмкіндігін қарастыру.
2. Құжаттар тізімін оңтайландырып, мемлекеттік органның өзге дерекқорлардан ала алатын анықтамаларды талап етуді алып тастау.
3. Рұқсаттардың түпнұсқалығын тексерудің сандық жүйесін әзірлеу (мысалы, QR-кодтар немесе бірегей идентификациялық нөмірлер арқылы), бұл жалған құжаттар мен браконьерлік әрекеттердің алдын алуға көмектеседі.
4. Қосымша ақы арқылы рұқсат беру қызметін жеделдету мүмкіндігін қарастыру.

4. ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР

Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасының жоғары деңгейі тіркелді – орташа баға 4,88 баллды құрап, толық қанағаттанушылық көрсеткіші 90,5% болды. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының оң динамикасы сақталғаны байқалды.

Қызмет алудың ең көп сұранысқа ие форматы – электрондық (86,7%), респонденттердің көпшілігі «электрондық үкімет» порталы мен «электрондық лицензиялау» порталын пайдаланған. Қызметтің қағаз түріндегі форматын 13,3% қатысушылар қолданған.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауда жоғары көрсеткіштер мына критерийлерге сәйкес келді: «қызметкерлер» (4,93 балл/85,2%), «шығындар» (4,93 балл/94,0%), «нәтиже» (4,90 балл/90,9%), «ақпарат және коммуникация» (4,87 балл/89,2%), «қызмет көрсету мерзімі» (4,83 балл/85,7%).

Ортадан жоғары деңгейге сәйкес келетін критерийлер: «қолжетімділік және қолайлылық» (4,79 балл/83,3%), «кері байланыс» (4,67 балл/75,2%), «виртуалды көмекші» (4,64 балл/74,9%).

Жалпы алғанда, қызмет сапасы «электрондық үкімет» порталында қызмет алған респонденттер тарапынан жоғары бағаланды, ал «электрондық лицензиялау» порталында төмендеу байқалды – негізгі қиындықтар техникалық мәселелерге (портал жұмысының төмен жылдамдығы, авторизация және құжаттарды жүктеу мәселелері) байланысты. Қағаз түрінде қызмет алу мәселелері негізінен ХҚКО-ның жайлылығы төмендігі, қызмет алу процесі туралы ақпараттың аздығы, қызмет алу орнына ұзақ күтім және ХҚКО-лардың жұмыс кестесінің ыңғайсыздығымен байланысты.

Орталық және жергілікті атқарушы мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасының рейтингі жоғары деңгейді көрсетеді: Орталық мемлекеттік органдарда орташа баға 4,87 балл (қанағаттанушылық – 88,0%), Жергілікті атқарушы органдарда – 4,86 балл (қанағаттанушылық – 86,7%).

Орталық мемлекеттік органдардың қызмет көрсету сапасы рейтингінде бірінші орындарды Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы (5,00 балл/толық қанағаттанушылық 100,0%), Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі (5,00 балл/99,6%) және Жоғарғы сот кеңесінің Академиясы (5,00 балл/99,7%) иеленді.

Жергілікті атқарушы органдар рейтингінің алғашқы үштігіне келесі ЖАО: Қарағанды облысының (4,93 балл, толық қанағаттанушылық деңгейі – 93,8%), Ақмола облысының (4,93 балл, 92,7%) және Шығыс Қазақстан облысының (4,92 балл, 92,6%) кірді.

Сонымен қатар, зерттеу аясында мемлекеттік қызмет көрсету процесіндегі бюрократиялық компонент те зерттелді. Нәтижелерге сәйкес, қызмет алу кезінде бюрократиямен 4,5% қатысушылар кездесті. Электрондық форматта қызмет алған респонденттердің 4,5%, ал қағаз түрінде – 4,2% бюрократиялық кедергілерге тап болған.

Мемлекеттік қызмет алу процесінің жоғары бюрократиялық деңгейі «цифрлық даму» (65,2%), «сауда» (31,6%) және «көлік» (25,0%) салаларында анықталды.

Бюрократияның ең көп таралған көріністері – қызмет көрсету мерзімін әдейі ұзарту (47,4%), қажетті құжаттар пакетін жинау үшін артық инстанциялар саны (32,1%), қызмет көрсетуден бас тарту және құжаттарды қайтару (25,9%), бастапқы тізімде көрсетілмеген құжаттарды талап ету (16,0%).

Сауалнама аясында «электрондық үкімет» порталы мен «ҚР Үкіметі үшін азаматтарға» АҚ қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық та зерттелді. Нәтижелерге сәйкес, Портал қызметі жоғары деңгейде бағаланды – 4,80 балл; Қор корпорациясының қызметі төрт бағыт бойынша бағаланды (құрамына кіретін құрылымдар) – Халыққа қызмет көрсету орталықтарының жұмысы жоғары бағаланды (4,86 балл), Жылжымайтын мүлік орталықтары – 4,80 балл. Ортадан жоғары деңгейге сәйкес Зейнетақы төлеу орталықтары (4,72 балл) және Жер кадастры орталықтары (4,77 балл) бағаланды. Қорытынды балл бойынша «ҚР Үкіметі үшін азаматтарға» мемлекеттік корпорациясының қызмет көрсету сапасы – 4,79 балл.

Осылайша, жүргізілген зерттеу нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасы жоғары деп бағаланады. Негізгі қиындықтар техникалық сипатта, әсіресе электрондық форматта көрсетілетін қызметтерде – «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарында. Жалпы, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының бағаларының өскені байқалады.

Зерттеудің қорытындысы бойынша ұсыныстар

Зерттеу аясында 72 мемлекеттік қызметтің сапасын талдау барысында зерттеу тобы «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарында, «Азаматтарға арналған үкімет» КеАҚ ХҚКО-ларында, сондай-ақ Уәкілетті орталық және жергілікті мемлекеттік органдарда қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған практикалық ұсыныстар әзірледі.

Сауалнама нәтижелерін талдау негізінде 581 практикалық ұсыныс әзірленген, олардың толық ақпаратын есептің ақпараттық-аналитикалық бөлімінде («Блок 3. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық») табуға болады).

Осы бөлімде әзірленген ұсыныстар талданады және зерттеу нәтижелерін қорыту мақсатында ұсынылған. Зерттеу аясында: «Электрондық үкімет» порталының жұмысын оңтайландыру бойынша 127 ұсыныс; «Электрондық лицензиялау» порталы үшін 183 ұсыныс; Уәкілетті мемлекеттік органдар/қызмет көрсетушілер үшін 250 ұсыныс; ХҚКО жұмысының оңтайландырылуына бағытталған 21 ұсыныс әзірленген.

Техникалық сипаттағы көптеген проблемалардың салдарынан ұсыныстардың едәуір бөлігі «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарының жұмысын оңтайландыруға бағытталған.

Қызмет алушылар жиі кездесетін басты мәселе – порталдардың сұрауларды өңдеу жылдамдығының тұрақсыздығы. Сондықтан әзірленген ұсыныстардың елеулі бөлігі порталдардың техникалық инфрақұрылымын және серверлік бөлігін оңтайландыруға арналған.

Осыған байланысты **Қазақстан Республикасы Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігіне, порталдардың әзірлеушілері мен техникалық қолдау командасымен бірлесіп**, IT-инфрақұрылымды (Back-end Performance) оңтайландыру бойынша жұмысын күшейтіп, порталдың жоғары сенімділігін және тіпті шапшаңдыққа шоғырланған уақытта да жауап беру жылдамдығын қамтамасыз ету қажет. Аталған бағыттағы негізгі шаралар мыналар болуы тиіс:

- Серверлік архитектураны аудиттен өткізу және масштабтау (бұлттық шешімдер, жүктемені теңестіру);
- Көбіне сұралатын деректерді кэштеу енгізу;
- Дерекқор мен сұрау алгоритмдерін оңтайландыру, өңдеу уақытын қысқарту.

Порталдарға құжаттарды жүктеуде туындайтын мәселелерді шешу үшін:

- Байланыс үзіліп қалғанда жүктеуді жалғастыру функциясын (resumable upload) енгізу;
- Үлкен файлдарды тұтынушы жағында автоматты түрде оңтайландыру (қысу) функциясын іске қосу;
- Жүктелетін файлдардың көлеміне шектеуді көбейту.

Портал пайдаланушылары үшін маңызды проблемалар: онлайн алаңдардың ыңғайсыз интерфейсі, авторизация процесінің қиындықтары, мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратты іздеудегі қиындықтар, қызмет туралы ақпараттың құқықтық терминдермен шамадан тыс жүктелуі (қарапайым тілде ақпараттың қолжетімсіздігі). Пайдаланушы тәжірибесін жақсарту мақсатында келесі типтегі ұсыныстар әзірленді:

- Мемлекеттік қызметтерді алу процесіне арналған түсінікті әрі қысқа нұсқаулықтар әзірлеу – нұсқаулық тілін құқықтық тілден қарапайым, ауызекі тілге өзгерту (мысалы, «Не істеу керек, қадам-қадамымен» стилінде). Текст орнына визуалды элементтерді енгізу (инфографика, бейне-нұсқаулықтар, чек-листтер). *(*Зерттеу жүргізілген кезде мемлекеттік қызметтердің тек бір бөлігі бейне-нұсқаулықтармен қамтамасыз етілген – әрбір мемлекеттік қызметке арналған нұсқаулық әзірлеу қажет.)*
- «Электрондық үкімет» және «Электрондық лицензиялау» порталдарында бірыңғай авторизациялау жүйесін (Single Sign-On, SSO) енгізу – қызмет алу процесін оңтайландыру, қызметті алу уақытын қысқарту. *(*elicense.kz порталында жеке тіркелудің қажеттілігі респонденттердің бағасын айтарлықтай төмендеткен.)*
- WCAG стандарттарына сәйкес порталдардың жаңартылған интерфейсін әзірлеу – барлық пайдаланушы категориялары үшін қарапайым және ыңғайлы жұмыс істеуді қамтамасыз ету.

Порталдардың жұмысын жақсартуда маңызды кезең – Виртуалды көмекшінің қызметін оңтайландыру. Осыған байланысты әзірленген ұсыныстар:

- Табиғи тілдерді өңдеу алгоритмдерін жетілдіру (NLP/NLU);
- Техникалық аудит жүргізу және серверлік инфрақұрылымды оңтайландыру (масштабтау, кэштеу) – жоғары жүктеме кезінде де жылдам жауап беруін қамтамасыз ету;
- Көмекші дерекқорын жетілдіру және жаңарту;
- Барлық порталдарға арналған бірыңғай чат-бот енгізу;
- Қолданушы сұрауларына сәйкес емес жауаптар беру мәселесін шешу;
- Көмекшінің көмек ұсынуда проактивті тәсілін енгізу.

Уәкілетті мемлекеттік органдар үшін ұсыныстар негізінен мемлекеттік қызмет көрсету ережелерін ақпараттық жаңарту бойынша бағытталған. Талдау көрсеткендей, Эталондық НҚА банк, adilet.gov.kz және «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдарында жарияланған ережелер арасында көптеген сәйкессіздіктер бар. Сол себепті, уәкілетті мемлекеттік органдарға порталдардағы ақпаратты жаңартып, қызмет көрсету тәсілдері, қажетті құжаттар, мерзімдер мен құн туралы деректердің дұрыстығын қамтамасыз ету ұсынылды. Сондай-ақ, кейбір мемлекеттік қызметтердің атауларын түзету қажет болған.

«Азаматтарға арналған үкімет» МК» КЕАҚ үшін ұсыныстар, бірінші кезекте, Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлерінің біліктілігі мен тұтынушыға бағдарланғандығына қатысты. Осыған байланысты қызметкерлерге арналған тренингтер мен оқыту семинарларын ұйымдастыру ұсынылды: қызмет стандарттары, іскерлік және этикалық коммуникация, қиын және эмоционалды өтініштермен жұмыс, қақтығыстарды басқару және стресс-қарсыластық.

Сондай-ақ, бірқатар ұсыныстар Халыққа қызмет көрсету орталықтарында қызмет сапасын арттыруға бағытталған: ыңғайлы жағдай жасау, кейбір (ең сұранысты) қызметтерді көрсету кестесін өзгерту, қызмет алу процесі туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруға арналған әзірленген ұсыныстар тізімін Орталық мемлекеттік органдарға жолдағаннан кейін, соңғы есеп берілген сәтке қарай 50% ұсыныстарды уәкілетті мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» МК» КЕАҚ облыстық Халыққа қызмет көрсету орталықтары, сондай-ақ «Электрондық үкімет» және «Электрондық лицензиялау» порталдарының техникалық қолдау бөлімдері орындауға алған. Қалған ұсыныстар, Орталық мемлекеттік органдардың жауаптарына сәйкес, техникалық қолдау мамандары мен командаларымен қосымша талқылаудан кейін орындалады.

1-ші қосымша. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ АЛУДА ӘКІМШІЛІК ЖӘНЕ ТЕХНИКАЛЫҚ КЕДЕРГІЛЕРДІ ЖОЮ ЖОЛДАРЫ

Қызмет	**Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын сақтау**	**Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер ететін әкімшілік/техникалық кедергілер**	**Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған ұсынымдар**		
			Уәкілетті мемлекеттік органдарға	*Қызмет көрсететін порталдарға (egov.kz/elicense.kz)*	*ХҚКО-ларға*
Мемлекеттік қызметшілерді, бос әкімшілік мемлекеттік қызмет орындарына үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне қабылданатын азаматтарды тестілеу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарының бұзылуына байланысты проблемалар анықталған жоқ	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін ұйымдастырушылық және техникалық кедергілер бар: қазақ тіліндегі тест тапсырмаларының күрделі тұжырымдары; кейбір тест тапсырмалары тестіленетін лауазым профиліне сәйкес келмеуі; тестілеу жағдайларының жеткіліксіз комфорттылығы (шу деңгейі, аудиториялардың толуы және т.б.); тестілеуге бөлінген уақыттың жеткіліксіздігі; кері байланыстың	Заңнаманы білуге арналған тест сұрақтарының қазақ тіліндегі тұжырымдарын тексеру және сұрақтарды жеңілдету; Тестілеу уақытын ұлғайту мүмкіндігін қарастыру; Тестілеу жағдайларын бақылауды күшейту (шу деңгейі, ауа температурасы, орындардың жеткіліктілігі, бағдарлама жұмыс жылдамдығы және т.б.).	«Виртуалды ассистенттің» кодын және инфрақұрылымын оңтайландыру: Сервер инфрақұрылымы мен көмекші кодын тұрақты аудиттен өткізу және оңтайландыру арқылы «тұрып қалу», «тоқтап қалулар» және ақауларды азайту. «Виртуалды көмекшінің» білім базасын кеңейту: Виртуалды көмекшінің білім базасын үнемі жаңартып отыру, соның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызмет алу бойынша толық	

		сапасының төмендігі, оның ішінде «виртуалды көмекшінің» жұмысы; құжаттарды порталға жүктеу мәселелері		нұсқаулықтар және кең таралған мәселелерді шешу жөніндегі ақпараттар; Пайдаланушы-лардан кері байланыс жинаудың ыңғайлы механизмдерін енгізу: Әрбір қолданушының виртуалды көмекшімен өзара әрекеттесуінен кейін кері байланыс жинау арқылы проблемаларды жедел анықтау және жою.	
Экономикалық концентрацияға келісім беру туралы өтініштерді қарау	Қызмет көрсету ережелерінің сәйкессіздігі: Эталондық НҚА банкінде және «электрондық лицензиялау» порталында жарияланған қызмет көрсету ережелері қызмет көрсетудің мерзімі мен	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: «Электрондық лицензиялау» порталында тіркелу мәселелері; Порталдың жұмыс жылдамдығының төмендігі; Құжаттарды порталға жүктеу кезінде қиындықтар.	«Электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік қызмет бетінде және қызмет көрсету ережелерінде көрсетілген құжаттаманы аудиттен өткізу. «Электрондық үкімет» порталында қызмет egov.kz және elicense.kz сайттарында көрсетілетіні жазылған. Ал	Қызмет көрсетілетін мерзімдердің регламентке сәйкестігін тексеру. elicense.kz порталындағы әрбір қосалқы қызметтің беттерінде қызмет көрсету мерзімі 40 күн деп көрсетілген.	

	тәсілдерін дұрыс көрсетілмеген.		қызмет көрсету ережелерінде тек «Электрондық үкімет» порталы көрсетілген, ал қызмет нақты жүзеге асырылатын «электрондық лицензиялау» порталы айтылмаған.		
Актуарлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартының бұзылуына байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер:** қызметті электрондық форматта алу кезінде инстанцияларға бару қажеттілігі; кейбір қызмет алушылар үшін қызмет құнының қолайсыздығы. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: «Электрондық лицензиялау» порталында ЭЦҚ-мен жұмыс істеудегі қиындықтар; порталдың тұрақсыз жұмысы (тоқтап қалу, төмен жылдамдық);	Квалификацияны растайтын рәсімдер мен тестілеуді өткізу жиілігін азайту мүмкіндігін қарастыру – осы процедураларды жыл сайын емес, бірнеше жылда бір өткізу.	«Электрондық лицензиялау» порталы мен виртуалды ассистенттің жұмысын кешенді оңтайландыру: серверлік инфрақұрылымды аудиттен өткізіп, оңтайландыру, өткізу қабілеті мен резервтік қуаттарды арттыру, тұрақты жүктемелік тестілеуді енгізу, сондай-ақ виртуалды көмекшінің функционалдығын дамыту – білім базасын жаңарту, NLP алгоритмдерін жетілдіру және өзекті деректермен	

		виртуалды көмекшінің жұмысындағы мәселелер (сұрауларды өңдеу жылдамдығының төмендігі, сұрауларға жауап беру сапасы); құжаттарды порталға жүктеудегі қиындықтар; лицензияны алу жиілігінің жоғары болуы (жыл сайынғы рәсім).		интеграциялау. Порталда бұрын жіберілген құжаттарды автоматты түрде сақтау мүмкіндігін қосу.	
Мемлекеттік тіркеу: жарияланған акцияларды шығару	Эталондық НҚА банкі мен «электрондық лицензиялау» және «электрондық үкімет» порталдарында орналастырылған қызмет көрсету ережелерінің қызмет көрсету тәсілдерін дұрыс көрсету жағынан толық сәйкес еместігі анықталды.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: қызмет көрсету мерзімінің ұзаққа созылуы. **Техникалық кедергілер:** құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.		«Электрондық үкімет» порталы – қызмет көрсету парақшасын аудиттен өткізіп, сәйкессіздіктерді жою. Порталда қызметті алу тәсілдері ретінде «электрондық үкімет» порталы және «электрондық лицензиялау» порталы көрсетілген, ал қызмет көрсету ережелерінде – бағалы қағаздардың орталық депозитарийінің порталы көрсетілген. Файлдарды порталға	

				жүктеуде туындайтын мәселелерді шешу үшін: файлдардың сапасын жоғалтпай автоматты түрде қысу (оптимизациялау) функциясын енгізу; жүктелетін файлдардың максималды рұқсат етілген көлемін қайта қарау және қажет болса арттыру; интернет байланысы үзіліп қалса, жүктеуді қайта жалғастыру механизмін енгізу.	
Сақтандыру (қайтасақтандыру) немесе исламдық сақтандыру (қайтасақтандыру) қызметін «жалпы сақтандыру» саласы бойынша жүзеге асыру құқығына лицензия беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартының бұзылуына қатысты мәселелер анықталған жоқ.	Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік** және **техникалық кедергілер анықталған жоқ.**			
Ресми	Қызмет	Қызмет көрсету	Қызметті алу	Қызметті алу тәсілдері	

статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	көрсету регламентінің мерзімдерді сақтау бөлігінде толық сәйкес келмеуі - көрсетілетін қызметті алушылар көрсетілетін қызметті Қағидаларда көрсетілген 5 күннің орнына 15 күннен кейін алғанын атап көрсетті.	сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер** бар: - қызмет алу орнында ұзақ күту уақыты - электрондық форматта өтінім берудің ыңғайлы тәсілінің болмауы; - көрсетілетін қызметті берушінің ыңғайсыз жұмыс кестесі.	форматын өзгерту, өтініш берудің цифрлық/электрондық нұсқасына толық көшу мүмкіндігін қарастыру. Бұл ретте өтініштің электрондық көшірмесін Ұлттық статистика бюросының Ақпараттық-есептеу орталығының пошталық мекенжайына жолдау арқылы емес, «электрондық үкімет"» порталы немесе EgovMobile мобильді қосымшасы арқылы алу тәсілі іске асырылуға тиіс.	туралы ақпаратқа түзету енгізу. Порталдағы көрсетілетін қызмет бетінде көрсетілетін қызмет мемлекеттік органда қағаз форматта алынатындығы көрсетілген, бұл ретте қоса беріліп отырған «Мемлекеттік көрсетілетін қызмет инфографикасы» нұсқаулығында, сондай-ақ ҚР НҚА эталондық банкінде орналастырылған көрсетілетін қызметті көрсету қағидаларында көрсетілетін қызмет көрсетілетін қызметті беруші info@statdata.kz электрондық поштасына өтініш жолдау арқылы көрсетілетіні айқындалған -бұл іс жүзінде қызметті алудың электрондық тәсілінің болуын дәлелдейді.	

Мемлекеттік аудитор сертификатын беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер** бар: - қорытынды нәтижені алудың ұзақ мерзімі (6 айға дейін) - көрсетілетін қызметті алушыларда цифрлық дағдыларының төмен деңгейі тестілеуді электрондық форматта тапсырған кездегі проблемалары	Қызмет көрсету мерзімін оның сапасына нұқсан келтірмей қысқарту мүмкіндігін анықтау үшін ішкі регламенттерге талдау жүргізу. Егер қысқарту мүмкін болмаса, көрсетілетін қызметті алушыларға мерзімдердің ұзақтығының толық негіздемесін ұсыну қажет. Тестілеуді тапсыру пункттерінде қосымша техникалық қолдауды ұйымдастыру мүмкіндігін қарастыру. Бұл ұсынысты жүзеге асырудың нұсқалары келесідей болуы мүмкін: - Тест тапсыру кезінде көмек көрсететін арнайы қызметкерді		

			(консультантты) бөлу; - Жергілікті жерде қол жетімді баспа немесе бейне форматындағы егжей-тегжейлі қадамдық нұсқаулық; - Тестілеуді бастамас бұрын, мұқтаж жандар үшін қысқаша оқыту сессияларын ұйымдастыру.		
Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)	Ұсыну тәсілдері бөлігінде қызмет көрсету регламентінің сақталмағаны анықталды. ҚР НҚА эталондық банкінде орналастырылған Қағидаларда қызметті алудың қағаз тәсілдері туралы ақпарат жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер** бар: - «электрондық үкімет» порталындағы қызмет беті басқа бөлімде орналасқан (қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа сәйкессіздік) - ХҚКО-да қызмет алу орнында ұзақ күту уақыты	«Электрондық үкімет» порталында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне өзгерістер енгізу және онда мемлекеттік қызмет көрсетудің форматтары (тәсілдері) туралы өзектендірілген ақпаратты орналастыру.	Аталған мемлекеттік қызметті алудың қолжетімділігі мен қолайлылығын арттыру мақсатында оны іздеу сұрауының нәтижелерінде көрсете отырып, өзінің электрондық платформасында орналастыруды қамтамасыз ету. Бұл қызметті интернетте және порталда ұзақ уақыт іздеу қажеттілігін болдырмайды, сондай-ақ азаматтардың оны	

				онлайн алуға жылдам әрі тікелей көшуін қамтамасыз етеді.	
Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - ХҚКО қызметкерлерінің тұтынушыға бағдарлану деңгейінің жеткіліксіздігі; - ХҚКО жұмысының ыңғайсыз кестесі; - ХҚКО-ларда қызмет көрсету мерзімдері мен күту уақытының жеткіліксіз қабылдануы; - құжаттарды жинау және нәтижелерді беру ыңғайлылығының жеткіліксіздігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет»порталының тұрақсыз жұмысы; - егде жастағы көрсетілетін қызметті алушылар үшін құжаттарды	Ұлытау және Атырау облыстарында тұтынушыға бағдарлану дағдыларын, қарым-қатынас этикасын және жанжалды жағдайларды басқару бойынша тренингтер ұйымдастыру. Ақмола және Атырау облыстарында қосымша тұрақ орындарын ұйымдастыру/жақын маңдағы тұрақтармен әріптестік бағдарламалар құру. Ақтөбе және Абай облыстарында ауа кондиционерлерін орнату/жөндеу жұмыстарын жүргізу. Кезегі үлкен облыстарда (Алматы, Ақмола, Солтүстік Қазақстан,	Электрондық үкімет порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	

		сканерлеудің қиындықтары; - құжаттаманы порталға жүктеу мәселелері; - ЭЦҚ құжаттарына қол қою проблемалары.	Абай облысы) кезек нөмірін және басқа да маңызды ақпаратты көрсететін қосымша экрандар орнату немесе QR-кодты алу арқылы талон алу және кезекті қадағалау мүмкіндігін енгізу.		
Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдас бөліктерінің сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастрының ақпараттық жүйесіне енгізу жылжымайтын мүлік объектісінің	ҚР НҚА эталондық банкінде орналастырылған мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларының регламентіне ішінара сәйкес келмеуі: - Мемлекеттік қызмет көрсету құны туралы ақпарат жоқ	Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік және техникалық кедергілер** анықталған жоқ		«Электрондық үкімет» порталы мемлекеттік қызмет бағалары туралы өзекті деректерді жарияласын. Сауалнама жүргізу кезінде порталда «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы өндіретін және (немесе) өткізетін тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) бағаларын бекіту туралы» құжатта деректер жоқ.	

кадастрлық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындылары бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтықтарын белгілеу туралы қорытындыны беру					
Адамның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасағаны туралы мәліметтер беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - виртуалды көмекшінің жұмысындағы проблемалар (сұраныстарды өңдеудің төмен жылдамдығы, сұрауларға жауап сапасы)		«Электрондық үкімет» порталында виртуалды көмекшінің жұмысын оңтайландыру: виртуалды көмекшінің функционалдығын дамыту — білім қорын жаңарту, NLP алгоритмдерін жақсарту және өзекті деректермен интеграциялау.	

Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсат беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің және оның нәтижелерін күтудің ұзақ мерзімі - бірнеше қызметкерге ұжымдық өтінім беру мүмкіндігінің болмауы Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері - порталдың пайдаланушы интерфейсінің мәселелері (ақпаратты іздеудің қиындығы, нұсқаулардың түсініксіздігі және т. б.) - ЭЦҚ пайдалана отырып порталда тіркелу мәселелері.	Топтық, ұжымдық және көпобъектілік беру функцияларын енгізу бөлігінде қызмет көрсету Қағидаларына өзгерістер енгізу, мердігерлер үшін рәсімдерді оңайлату және талап етілетін құжаттар санын қысқарту. 2025 жылға қызмет көрсетудің белгіленген мерзімін тексеру және орындау мерзімін бұзу себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың кінәсінен), әсіресе Алматыда, Атырау және Маңғыстау облыстарында. «Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсат беру» мемлекеттік қызметін ұсыну мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Мемлекеттік тапсырыс бойынша жұмыс істейтін	Рәсімдерді Автоматтандыру және цифрландыру-рұқсаттамаларды ұзарту және автоматты түрде ұзарту мүмкіндігі, басшының нотариалды куәландырусыз электрондық қолтаңбасы, аймақтарды Жұмыспен қамтудың онлайн күнтізбесі. Ақпараттылық пен ашықтықты арттыру-телефон нөмірі бойынша өтінімдерді, қарау барысы туралы хабарламаларды, өтініш үлгілерін, құжаттарды тексерудің ашықтығын бақылауды қосу. Порталдағы пайдаланушы тәжірибесін жақсарту-интерфейсті жеңілдету, навигацияны жақсарту, әртүрлі форматтағы файлдарды тіркеу мүмкіндігі, дайын рұқсатты онлайн жүктеу. Өтінімдерді қарауды жеделдету және басымдық беру-өңдеу	

			мердігерлер үшін қажетті құжаттар топтамасын азайту және өтінім беру рәсімін жеңілдету мүмкіндігін қарастыру.	мерзімдерін жеделдету, авариялық және шұғыл жұмыстар үшін басымдық. Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына қазақстандық	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің және оның нәтижелерін күтудің ұзақ мерзімі	ҚР түрлі облыстарында 2025 жылға қызмет көрсетудің белгіленген мерзімін тексеру, орындау мерзімін бұзу	«Электрондық лицензиялау» порталында виртуалды көмекшінің жұмысын оңтайландыру: виртуалды көмекшінің	

шағын көлемді өздігінен жүретін және өздігінен жүрмейтін (су үсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жүріп-тұру құралдарының шығуына рұқсат беру	анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - виртуалды көмекшінің жұмысындағы проблемалар (сұраныстарды өңдеудің төмен жылдамдығы, сұрауларға жауап сапасы)	себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың кінәсі). Маңғыстау облысына ерекше назар аудару. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Берілген өтінімге қосымша құжаттарды бекіту мүмкіндігін қарастыру. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы хабарламада бас тартудың дәлелді себебін көрсету мүмкіндігін қарастыру.	функционалдығын дамыту — білім қорын жаңарту, NLP алгоритмдерін жақсарту және өзекті деректермен интеграциялау. Берілген өтінімге қосымша құжаттарды бекіту мүмкіндігін қарастыру.	
Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар, жеке куәліктер беру (құжаттарды алғаш рет	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет алудың ұзақ мерзімі; - ХҚКО қызметкерлеріне	«Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар, жеке куәліктер беру» мемлекеттік қызметін ұсыну		Қызмет туралы ақпаратты барлық ресми ресурстарда (eGov және мемлекеттік органдардың

ресімдеу)	анықталған жоқ.	ыңғайлы тілде жүгіну проблемалары; - ХҚКО-ларда ұзақ күту уақыты, күту залдарының жайлылық деңгейінің жеткіліксіздігі, тұрақ орындарының жетіспеушілігі. - ХҚКО жұмысының ыңғайсыз кестесі Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратты іздеудің қиындығы; - кері байланыс/ шағымдарға жауап сапасының төмендігі.	мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Осы қызметті автоматтандыру және оны электрондық форматқа көшіру мүмкіндігін қарастыру		сайттарын қоса алғанда) орталықтандыру және жаңарту, оны құрылымды, көрнекі түрде түсінікті (инфографика, бейне-гайдтар, қадамдық нұсқаулықтар) және екі тілде жүктеуге қолжетімді ету. ХҚКО-ларда көрнекі навигацияны орналастыру: ғимараттардың жоспарлары, кабинеттер мен аймақтардың белгілері, мамандар туралы ақпараты бар QR-кодтар, сондай-ақ сәйкестендіру бейджді бар консультанттардың болуын қамтамасыз ету. ХҚКО үй-

					жайларын кондиционерлермен, салқындатқыштармен және күтуге арналған қосымша орындармен жарақтандыру. Қызметкерлерге қызмет көрсету, коммуникация, жанжалдарды басқару және стресске төзімділік стандарттары бойынша тұрақты тренингтер өткізу. Жаңа жұмысшыларға тәлімгерлік бағдарламаларын енгізу. Сұрау салулармен шағымдарға жауап берудің нақты мерзімдері мен стандарттарын белгілеу, олардың

					қабылданған шараларды сипаттай отырып, сыпайы, толық және уақтылы қаралуын қамтамасыз ету. ХҚКО-лардағы жүктемені талдау, электрондық кезекті және онлайн-брондауды оңтайландыру (хабарламалар, еске салғыштар, терезелер бойынша тарату). Қарбалас уақытта қызметкерлердің санын көбейту, процедураларды жеңілдету және азаматтарды алдын ала жазылу мүмкіндіктері мен ең аз бос емес кезеңдер туралы хабардар ету.
Көлік құралының	Мемлекеттік қызмет	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін	Қызмет алуға үлкен сұранысты ескере	«Электрондық үкімет» порталына:	

сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру. Автокөлікті тіркеу	көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	**әкімшілік кедергілер**: - ХҚКО жұмысының ыңғайсыз кестесі; - үлкен кезектерге байланысты нәтижені ұзақ күту; - осы қызметті көрсететін ХҚКО қызметкерлерінің жетіспеушілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - мемлекеттік тіркеу базасының қатып қалуы нәтижелерді алу мерзімдерінің кешіктірілуіне әкеледі	отырып, Халыққа қызмет көрсету орталықтарының жұмыс кестесін өзгерту мүмкіндігін қарастыру. Мұрагерлік автомобильдерді ресімдеу функциясын жол полициясы құрылымдарынан ХҚКО ға беру мүмкіндігін қарастыру	жүктемені ұлғайту кезінде серверді автоматты түрде масштабтауды (жаңаларын қосу) орнату. Деректерді кэштеу және серверге жүктемені теңестіру бөлігінде портал инфрақұрылымын оңтайландыру, бұл сұраныстардың бірнеше серверлер арасында біркелкі бөлінуін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді, бұл олардың жекелегендерінің шамадан тыс жүктелуіне жол бермейді Автомобильдерді қайта ресімдеу жөніндегі мемлекеттік базаның жұмысын оңтайландыру жөніндегі жұмысты күшейту	
Бөгеттердің қауіпсіздігі саласындағы	Мемлекеттік қызмет көрсету	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**:	ҚР НҚА эталондық Банкі сайтында қызмет көрсету	Порталда тіркеу/ авторизациялау процесін оңайлату	

жұмыстарды жүргізу құқығына ұйымдарды аттестаттау	стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	- қызмет көрсету мерзімдерін кешіктіру; - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде инстанцияларға бару қажеттілігі; - қызмет туралы екі тілде ақпараттың ішінара болмауы. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - порталда тіркелу қиындықтары; - құжаттаманы порталға жүктеу мәселелері; - порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудегі қиындықтар.	қағидаларында ақпаратты өзектендіру, зерттеу жүргізу сәтінде ресурста жауапты орган (көрсетілетін қызметті беруші) Қазақстан Республикасы Экология, Геология және табиғи ресурстар министрлігінің Су ресурстары жөніндегі комитеті болып табылатыны көрсетілген, ал «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталында уәкілетті орган ҚР Су ресурстары және ирригация министрлігі. Бұл сәйкессіздік Ережелердің соңғы редакциясы 2020 жылы бекітілгеніне, ал ҚР Су ресурстары және ирригация министрлігі 2023	және оңтайландыру мақсатында **бірыңғай кіру нүктесінің (Single Sign-On)** тетігін әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта порталда egov.kz egovMobile QR-кодты сканерлеу арқылы авторизациялау қарастырылған, алайда, егер көрсетілетін қызметті алушы порталда тіркелмеген болса, ол оған кіре алмайды және оған elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өту қажет. Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін	

			жылы Экология Министрлігінен бөлінгеніне байланысты болуы мүмкін. ҚР НҚА эталондық Банкі сайтында қызмет көрсету қағидаларында ақпаратты өзектендіру қызметті алу тәсілдері бөлігінде, зерттеу жүргізу кезінде ресурста «электрондық үкімет» порталы арқылы алу тәсілі ғана көрсетілген, іс жүзінде қызмет «электрондық лицензиялау» порталында көрсетіледі, ал egov.kz портал-шлюз ретінде әрекет етеді. Егер көрсетілетін қызметті алушы барлық қажетті құжаттаманы ұсынбаған болса, қызметті алудан бас тарту рәсімін	файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	

			өзгерту мүмкіндігін қарастыру. Бас тартуды пайдаланушыны жоқ құжаттарды ұсыну қажеттілігі туралы хабардар етуге ауыстыру, бұл қызметті алу процесін оңтайландыруға мүмкіндік береді (көрсетілетін қызметті алушыға барлық құжаттарды қайта жүктеудің, жаңа өтінім жасаудың қажеті жоқ).		
Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталында тіркеудегі қиындықтар; - қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың жетіспеушілігі.		«Электрондық лицензиялау» порталына: Азаматтар үшін де, лауазымды адамдар үшін де қолжетімді құжаттардың бірыңғай тізімін енгізу, онда қандай құжаттар қажет және оларды қандай тәсілмен алуға болатындығы көрсетіледі. Толтыруға міндетті өрістердің санын	

				азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету. Жаңа пайдаланушылар үшін қадамдық нұсқауларды, интерактивті кеңестерді және оқу модульдерін енгізу.	
Дәрілік затты немесе медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу, дәрілік затты немесе медициналық бұйымды тіркеу деректеріне өзгерістер енгізу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - жұмыстың тұрақсыздығы, - «электрондық лицензиялау» порталының жұмысының төмен жылдамдығы.		«Электрондық лицензиялау» порталына: Электрондық платформаның жылдамдығын арттыру мақсатында (ақпаратты жүктеу, сұрауларды өңдеу және т. б.) ұсынылады: Портал орналасқан серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру. Жүктелген деректерді қабылдауға және өңдеуге жауапты компоненттермен байланысты ақауларды жаңарту	

				және жою. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Мониторинг және хабарлау жүйесін енгізу (инциденттерге жедел ден қою мүмкіндігімен портал жұмысының қолжетімділігі мен жылдамдығын тұрақты мониторингтеу құралдарын пайдалану). Тұрақты жүктемелік тестілеуді қамтамасыз ету (порталдың пайдаланушылардың жоғары санына төзімділігін тексеру және ықтимал проблемаларды уақтылы анықтау үшін стресс-тесттер жүргізу).	
Фармацевтикалық қызметке лицензия беру	Тізімде көрсетілмеген құжаттардың талаптары бөлігінде қызмет	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету мерзімдерін кешіктіру	Халыққа осы қызметті көрсететін қызметкерлермен ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын	«Электрондық лицензиялау» порталына: Электрондық платформаның	

	көрсету регламентін ішінара сақтамау анықталды.	- тұрғылықты жеріне (қала / ауыл) байланысты қызмет көрсетудегі әртүрлі тәсілдер; - сұратылатын құжаттардың санының көптігі; - кері байланыс сапасының төмендігі, оның ішінде «виртуалды көмекшінің» жұмысы.	оңтайландыру (осындай жағдайлардың қайталануын болдырмау мақсатында). Қызмет көрсетудің талаптары мен рәсімдерін сипаттайтын нормативтік-құқықтық актіде құжаттарды ұсыну үшін қажетті барлық тізімді көрсету және оны барлық электрондық ресурстарға (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz және т. б.) орналастыру.	жылдамдығын арттыру мақсатында (ақпаратты жүктеу, сұрауларды өңдеу және т. б.) ұсынылады: Портал орналасқан серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру. Жүктелген деректерді қабылдауға және өңдеуге жауапты компоненттермен байланысты ақауларды жаңарту және жою. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Мониторинг және хабарлау жүйесін енгізу (инциденттерге жедел ден қою мүмкіндігімен портал жұмысының қолжетімділігі мен	

				жылдамдығын тұрақты мониторингтеу құралдарын пайдалану). Тұрақты жүктемелік тестілеуді қамтамасыз ету (порталдың пайдаланушылардың жоғары санына төзімділігін тексеру және ықтимал проблемаларды уақтылы анықтау үшін стресс-тесттер жүргізу). Цифрлық сауаттылық деңгейі әртүрлі пайдаланушылардың қажеттіліктерін ескере отырып, порталдың пайдаланушы интерфейсін жақсарту және оның интуитивті түсінігін арттыру: Тәуелсіз бейінді мамандардың қатысуымен порталдың ағымдағы UX/UI-дизайнына жан-жақты аудит жүргізу.	

				Қарапайымдылық пен қол жетімділік принциптеріне (соның ішінде WCAG стандарттары), сондай-ақ әртүрлі құрылғыларға бейімделуге сәйкес келетін жаңартылған интерфейсті әзірлеу. Жаңа пайдаланушылар үшін қадамдық нұсқауларды, интерактивті кеңестерді және оқу модульдерін енгізу. Толтыруға міндетті өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету.	
Қазақстан Республикасынан тыс жерлерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	Нәтижені ұсыну мерзімдерін бұзу бөлігінде қызмет көрсету регламентін сақтамау фактілері анықталды	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталдың ыңғайсыз интерфейсі; - порталда		Электрондық үкімет порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды	

		ақпараттың, нұсқаулықтардың тілі жеткіліксіз.		(оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады. Серверлерді, файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру және жаңарту. Техникалық ақауларды жою және порталдың өткізу қабілетін арттыру. Жарамды файл пішімдерінің тізімін үйлесімді және жариялауды қамтамасыз ету. Жүйенің	

				тұрақтылығын бағалау үшін тұрақты жүктеме (стресс) сынақтарын өткізу. Мамандар мен пайдаланушыларды тарта отырып, UX/UI аудитін жүргізу. Интерфейсті қарапайымдылық, қол жетімділік (WCAG) және бейімделу принциптері бойынша жаңарту. Қадамдық нұсқауларды, кеңестерді және оқу модульдерін қосу. Міндетті өрістерді азайту арқылы тіркеуді жеңілдету.	
Шетелде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет нәтижесін ұзақ күту мерзімі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық**	Штаттық режимде қызмет алуды 7 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.	Электрондық үкімет порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде	

		кедергілер: - «электрондық үкімет» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.		қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Отандық теле -, радиоарнаны есепке қою, қайта есепке қою, куәлік беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - қызмет туралы қажетті ақпаратты іздеудің қиындығы. - порталда тіркелу қиындықтары; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.		«Электрондық лицензиялау» порталына: Навигация мен іздеудің ыңғайлылығы үшін порталдың пайдаланушы интерфейсіне аудит жүргізу; Пайдаланушы нұсқаулығының мазмұнын оны қабылдаудың әртүрлі форматтарына бейімдеу арқылы жеңілдету (зерттеу кезінде нұсқаулық 68	

				беттен тұратын құжат болып табылады). Атап айтқанда, нұсқаулықты көрнекі инфографика немесе қысқаша оқыту бейнеролигі түрінде ұсынған жөн, бұл қызметті алу кезіндегі іс-қимылдардың қол жетімділігі мен дәйектілігін түсінуді арттырады. Іздеу алгоритмдерін қызмет ресми атауы, сондай-ақ кілт сөздері бойынша болатындай етіп конфигурациялау ұсынылады. Зерттеу кезінде іздеу тек қызметтің кіші түрлерін енгізген кезде ғана мүмкін болды, бұл қызметке қол жеткізуді қиындатты. «Электрондық үкімет» порталына: «Қызмет көрсету ережелері» бөлімшесінде adilet.zan.kz сайтында «Масс-медиа	

				саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» бұйрыққа ауысуды (сауалнама сәтінде сілтеме бойынша өту кезінде басқа қызмет көрсету қағидалары ашылады – «Теле-, радиоарналарды тарату жөніндегі қызметпен айналысу үшін лицензия беру»).	
Мұрағаттық анықтамаларды, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру немесе мұрағаттық үзінді көшірмелер	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет» порталы жұмысының тұрақсыздығы; - кері байланыс сапасының төмендігі, «ең жиі қойылатын сұрақтар» бөлімі	Нәтижені беру мерзімі жеделдетілген қызметті (мысалы, 3-5 жұмыс күні) қосымша ақыға ұсыну.	«Электрондық үкімет» порталына: «Жиі қойылатын сұрақтар» айдарының тиімділігін арттыру: заңды терминдерден аулақ бола отырып, жауаптарды қарапайым және түсінікті тілде қайта жазу; қолдау қызметіне пайдаланушылардың нақты сұрауларын талдаңыз және оларды бөлімге қосу.	

				пайдаланушылар қажетті жауапты тез таба алатындай етіп бөлімде іздеу функциясын қосу; әр жауаптың соңында Кері байланыс механизмін қосыңыз («берілген жауап пайдалы болды ма?» Иә/жоқ,) кейіннен пайдаланушыларға сәйкес келмейтін жауаптар туралы ақпаратты оңтайландыру.	
Жоғары білімнің білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет»порталының тұрақсыз жұмысы; - порталда тіркеу/авторизациялау мәселелері; - қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың түсініксіз тілі.	Қызметті электрондық форматта алған кезде берілетін құжаттардың электрондық көшірмелерін цифрлық верификациялауды енгізу мүмкіндігін қарастыру. Ағымдағы ережелер бойынша талапкерлерді тіркеу және қабылдағаннан кейін олар оқу	Графикалық және бейне форматында қызметті алу үшін интуитивті нұсқаулар жасау. Қолда бар ақпаратты құрылымдау, әртүрлі жас санаттары үшін ақпаратты іздеу мен түсінудің ыңғайлылығын тексеру. Оқу үшін құжаттар берілуі мүмкін мамандықтарды анықтау үшін виджет	

			орнына құжаттардың түпнұсқаларын ұсынуы керек. Егер электрондық көшірмелер әрбір көшірменің электрондық-цифрлық қолтаңбасы (ЭЦҚ) арқылы тексерілсе, бұл қадамды алып тастауға болады.	жасау. Сауалнама кезінде қызмет бетінде екі жүктелетін файл орналасқан, онда респондент мамандықтар тізімімен және бейіндік пәндермен таныса алады. Өтініш беру және мамандық таңдау кезінде респондентке тек тиісті (дұрыс) комбинациялар автоматты түрде қол жетімді болған кезде бұл процесті автоматтандыру ұсынылады.	
Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама жүргізу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - is.ncste.kz қызмет көрсету порталының ыңғайсыз интерфейсі; - қызмет туралы қажетті ақпаратты табудағы қиындықтар.	Өтінімді пайдаланушының қадамдық қадағалауын енгізу. Мысалы, «өтінім алынды» → «Сараптама тағайындалды» → «Сараптама жүргізілуде» → «Қорытынды дайын». Күрделі және ұзақ жобалар үшін	is.ncste.kz порталына: Әр қадамда пайдаланушымен бірге жүретін егжей-тегжейлі қадамдық нұсқаулық жасаңыз. Деректерді толтыру кезінде нақты уақыттағы кеңестер жүйесін енгізіңіз. Қосымшаның функционалымен танысу үшін қызметті	

			сараптама барысы туралы жедел ақпарат алу үшін тікелей жүгінуге болатын жауапты қызметкерді тағайындау.	алудың тестілік режимін көздеу. Қызмет көрсетудің әр кезеңінде дұрыс толтырылған формалардың мысалдарын қарастыру. Хабарламалар жіберу үшін қосымшаны танымал мессенджаримимен біріктіруді қарастыру. Деректерді растағаннан кейін бірден анықтаманы немесе үзінді көшірмені автоматты түрде қалыптастыруды жүзеге асыру.	
Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің қызметтік тұрғын үйге мұқтаж әскери қызметшілерін есепке қою	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**:	Қызмет көрсету мерзімдерін сапасына нұқсан келтірместен қысқарту мүмкіндігін қарастыру.	Порталда пайдаланушының қызметті алу жөніндегі нұсқаулығын оны бейне/Инфографика форматында жасай отырып жариялау. Порталдағы ақпаратты қызмет	Шымкент қ. ХҚКО: ХҚКО-да күту залдарында отыратын орындардың жеткіліктілігіне, олардың жай-күйіне ішкі тексеру жүргізу.

		- «электрондық үкімет»порталының тұрақсыз жұмысы - ХҚКО-ларда қызмет алудың жеткіліксіз жайлылығы (тұрақ орындарының жетіспеушілігі, отыратын орындардың шектеулі саны және олардың қанағаттанарлықсыз жай-күйі, жабдықты іске қосу кезіндегі техникалық кідірістер)		көрсету Ережелеріне сәйкес келтіру. Порталда қызмет 30 күнтізбелік күн ішінде, Қағидаларда – 15 жұмыс күні ішінде көрсетілетіні көрсетілген.	Қажет болған жағдайда орындықтарды жөндеу/ ауыстыру. Автотұрақ аймақтарын кеңейтуді қарастыру. ХҚКО ашылғанға дейін 15 минут бұрын техниканы іске қосуды жүзеге асыру.
Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.	Шығыс Қазақстан облысының әскери комиссариаттарына: Әскери комиссариаттың Ішкі деректер базасы мен «электрондық үкімет" порталы арасында тікелей және автоматты синхрондауды орнату, бұл азаматтардың мәртебесіндегі сәйкессіздіктерді болдырмауға	Электрондық үкімет порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ	

			мүмкіндік береді (мысалы, әскери комиссариатта «жарамсыз» және порталда «әскерге шақырылушы»). Әскери комитеттердің қызметкерлері үшін «электрондық үкімет» порталымен жұмыс бойынша тұрақты тренингтер өткізу. Қызметкерлер процедуралар туралы хабардар болуы керек және даулы жағдайларда азаматтардың мәселелерін шешудің нақты алгоритмі болуы керек.	Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Бала асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредиттеу мерзімін ұзарту	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет нәтижесін алудың ұзақ мерзімі; - құжаттардың артық санын талап ету. Қызмет көрсету	Барлық қажетті құжаттардың өзектілігі мен қажеттілігіне талдау жасау. Артық немесе қайталанатын ақпаратты алып тастау немесе		

		сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызметті алу тәртібі туралы нұсқаулықтың ыңғайсыз форматы; - қызмет көрсету процесінің автоматтандырылмауы, құжаттарды портал арқылы емес, көрсетілетін қызметті беруші арқылы беру қажеттілігі.	ауыстыру. Қызмет көрсету ережелері мен құжаттарға қойылатын талаптарды мүмкіндігінше түсінікті және бір мәнді етіп қайта өңдеу. Көрсетілетін қызметті алушылар үшін егжей-тегжейлі нұсқаулықтар немесе қадамдық нұсқаулық жасау, онда әрбір кезең сипатталатын, құжаттарды толтыру үлгілері және барлық күрделі сәттер бойынша түсініктемелер беру. Уәкілетті орган басқа мемлекеттік органдардан бірыңғай ақпараттық жүйелер арқылы ақпаратты (мысалы, заңды тұлға, оның құрылтайшылары		

			және т.б. туралы деректерді) дербес сұрататын жүйені енгізу. Өтініш беруші өз өтінімінің күйін нақты уақыт режимінде бақылай алатындай, сондай-ақ түзету немесе қосымша құжаттар ұсыну қажеттілігі туралы хабарлама ала алатындай онлайн-сервис немесе жеке кабинет құру. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту үшін барлық құжаттарды беру процесін электрондық форматқа көшіру.		
Кәмелетке толмағандарға бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - нәтиже алудың ұзақ мерзімі. Қызмет көрсету	Мемлекеттік қызметтер тізілімінде қызмет көрсету тәсілдері туралы ақпаратты өзектендіру – Қағидаларда тек	Порталда тіркеу жөніндегі нұсқаулықты инфографика немесе бейнеролик форматында жариялау (сауалнама жүргізу кезінде	

кейінгі білім беру, рухани білім беру, білім беру-сауықтыру қызметтері саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру (лицензия және/немесе лицензияға қосымша беру)	анықталған жоқ.	сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет» порталының тұрақсыз жұмысы; - порталда тіркелу қиындықтары; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.	электрондық нысан, РМУ-да - электрондық және қағаз түрінде деп көрсетілген.	нұсқаулығы бар құжат ашылмады). Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Объектілер құрылысы жобаларына ведомстводан тыс кешенді	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - бюрократиялық кідірістердің болуы	Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына түзетулер енгізу. Қағидаларда	Бюрократиялық кедергілерді жою және қызметті алу рәсімін жеңілдету мақсатында қызметті алу үшін	

сараптама жүргізуге үміткер заңды тұлғаларды аккредиттеу	байланысты проблемалар анықталған жоқ.	(қажетті құжаттарды жинау үшін көптеген инстанцияларға жүгінген, қызметті алудан бас тартқан, құжаттарды жинау кезеңі есебінен қызметті алу мерзімдерінің кешіктірілуіне тап болған) Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: -«электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - порталда ақпаратты іздеудің ыңғайсыз жүйесі.	көрсетілген, қызметті ұсыну арнасы «электрондық үкімет» порталы болып табылады, бұл ретте қызметті тек «электрондық лицензиялау» порталы арқылы алуға болады. Қызметті алудан бас тарту себептеріне талдау жүргізу, оларды қысқарту жөнінде шаралар әзірлеу (Ақтөбе облысында). Көрсетілетін қызметті алушылардан талап етілетін құжаттардың регламентке сәйкестігі тұрғысынан Астана қаласында қызмет көрсету сапасына аудит жүргізу.	қажетті құжаттарды цифрландыруды қарастыру.	
Бір мың текше метрден асатын көлемде барлау	Мемлекеттік қызмет көрсету	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**:	ҚР НҚА эталондық Банкі сайтында қызмет көрсету	Порталда тіркеу/ авторизациялау процесін оңайлату	

учаскесінде тау-кен массасын алуға және (немесе) топырақтың орнын ауыстыруға рұқсат беру	стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	- дәлелді жауап бермей, қызметті алудан бас тарту фактілері; - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	қағидаларында ақпаратты өзектендіру, зерттеу жүргізу кезінде ресурста жауапты орган (көрсетілетін қызметті беруші) Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі болып табылатындығы, ал «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталында уәкілетті орган ҚР өнеркәсіп және құрылыс министрлігі болып табылатындығы көрсетілген. ҚР НҚА эталондық Банкі сайтында қызмет көрсету қағидаларында ақпаратты өзектендіру қызметті алу тәсілдері бөлігінде,	және оңтайландыру мақсатында **бірыңғай кіру нүктесінің (Single Sign-On)** тетігін әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта порталда egov.kz egovMobile QR-кодты сканерлеу арқылы авторизациялау қарастырылған, алайда, егер көрсетілетін қызметті алушы порталда тіркелмеген болса, ол оған кіре алмайды және оған elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өту қажет. Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін	

			зерттеу жүргізу кезінде ресурста «электрондық үкімет» порталы арқылы алу тәсілі ғана көрсетілген, іс жүзінде қызмет «электрондық лицензиялау» порталында көрсетіледі, ал egov.kz портал-шлюз ретінде әрекет етеді. Егер көрсетілетін қызметті алушы барлық қажетті құжаттаманы ұсынбаған болса, қызметті алудан бас тарту рәсімін өзгерту мүмкіндігін қарастыру. Бас тартуды пайдаланушыны жоқ құжаттарды ұсыну қажеттілігі туралы хабардар етуге ауыстыру, бұл қызметті алу процесін оңтайландыруға мүмкіндік береді	файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады. Порталда қажетті ақпаратты, оның ішінде виртуалды ассистенттің жұмыс сапасын арттыру арқылы навигация/іздеу жүйесін оңтайландыру.	

			(көрсетілетін қызметті алушыға барлық құжаттарды қайта жүктеудің, жаңа өтінім жасаудың қажеті жоқ). Қызметті алу үшін қажетті қосымша анықтамалардың атауын анықтау, оларды алу қызмет көрсетудің электрондық форматына қарамастан, инстанцияға жүгінген кезде ғана мүмкін болады. Осы анықтамаларды электрондық форматта алу мүмкіндігі болған жағдайда, процесті өзгерту мүмкіндігін қарастыру- мемлекеттік органның мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелеріне сұрау салу арқылы талап		

			етілетін құжаттың электрондық көшірмесін алуын көздеу.		
Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	Қызмет көрсетудің талаптары мен рәсімдерін сипаттайтын нормативтік-құқықтық актіде құжаттарды ұсыну үшін қажетті барлық тізімді көрсету және оны барлық электрондық ресурстарға (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz және т. б.).орналастыру Мемлекеттік басқарудың тиімділігін арттыру және азаматтарға әкімшілік жүктемені азайту мақсатында қызмет көрсетуді оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру: Қажетті құжаттар	Серверлерді, файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру және жаңарту. Техникалық ақауларды жою және порталдың өткізу қабілетін арттыру. Жарамды файл пішімдерінің тізімін үйлесімді және жариялауды қамтамасыз ету. Жүйенің тұрақтылығын бағалау үшін тұрақты жүктеме (стресс) сынақтарын өткізу. Мамандар мен пайдаланушыларды тарта отырып, UX/UI аудитін жүргізу. Интерфейсті қарапайымдылық, қол	

			тізбесіне тұрақты аудит жүргізу. Қажетті анықтамалардың санын азайту. Органдар өз бетінше ақпарат ала алатын анықтамаларды ұсынуға қойылатын талаптарды алып тастау. Ведомстволар арасында автоматтандырылған деректер алмасуды енгізу немесе кеңейту. Азаматтың қатысуынсыз ведомствоаралық сұрау салулар бойынша қажетті мәліметтерді алу үшін техникалық және нормативтік тетіктер белгілеу. Анықтамаларды ұсынуды	жетімділік (WCAG) және бейімделу принциптері бойынша жаңарту. Қадамдық нұсқауларды, кеңестерді және оқу модульдерін қосу. Міндетті өрістерді азайту арқылы тіркеуді жеңілдету.	

			«электрондық лицензиялау» порталы арқылы электрондық форматқа көшіру. Электрондық анықтамалардың қағаз анықтамалармен қатар заңды маңыздылығын қамтамасыз ету.		
Ауыл шаруашылығы өсімдіктерін шаруашылық пайдалылығына мемлекеттік сынау	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.	Басқа мемлекеттік дерекқорларда бар анықтамаларды жинау қажеттілігін болдырмау мақсатында elicense.kz порталын ауыл шаруашылығы министрлігінің және басқа ведомстволардың ақпараттық жүйелерімен біріктіру. Бұл өтініш беруші туралы мәліметтерді, жер учаскелері туралы деректерді, құқықтық мәртебесі туралы ақпаратты	Мемлекеттік қызмет бетінде қамтылған құжаттамаға аудит жүргізу. «Электрондық үкімет» порталында қызметті алу тәсілі ретінде «электрондық үкіметтің» веб-порталы; Ауыл шаруашылығы дақылдарын сорттық сынау жөніндегі мемлекеттік комиссияның кеңсесі; «электрондық лицензиялау» порталы «электрондық лицензиялау» порталы көрсетілген.	

			және басқа да қажетті деректерді автоматты түрде «тартуға» мүмкіндік береді.	Мемлекеттік қызмет факті бойынша «электрондық лицензиялау» порталында көрсетілгенмен, «Мемлекеттік қызмет көрсету қағидалары» сілтемесі бойынша өту кезінде ол туралы көрсетілмейді.	
Теңіз кемелерінің мемлекеттік кеме тізілімінде кемелерді мемлекеттік тіркеу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет нәтижесін алудың ұзақ мерзімі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері. - порталда орналастырылған ақпараттың күрделі терминологиясы.	Кемелерді тіркеу процесінің әрбір кезеңіне жан-жақты талдау жүргізу. Қызмет автоматтандырылған болса да, кідірістерге әкелуі мүмкін кез келген «қиындықтарды» анықтау. Мүмкін, қолмен тексеруді немесе уәкілетті органның өкілдерімен келісуді қажет ететін кезеңдер болуы мүмкін, олар қызмет көрсетудің жалпы уақытын көбейтеді; Егер кідірістер ұсынылған	Қызмет бетінде қамтылған құжаттамаға аудит жүргізу. Деректерді талдау кезінде «Е-лицензиялау» мемлекеттік деректер базасында «Теңіз кемелерінің Мемлекеттік кеме тізілімінде кемелерді мемлекеттік тіркеу 2014.ККМ.РЗ» «Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің рұқсат беру құжаты (рәсімі) бөлігінде «Ақпараттық жүйесінің сыртқы порталын пайдаланушының нұсқаулығы» деп	

			құжаттарды тексерумен байланысты болса, қателерді азайту және Қызметті қайта қарау/қайта алу қажеттілігін азайту үшін өтінім беру кезеңінде деректерді тексерудің немесе алдын-ала тексерудің интеллектуалды жүйелерін енгізуді қарастыру; Қызмет көрсетуге байланысты шығындарға егжей-тегжейлі талдау жасаңыз. АТ-инфрақұрылымын қолдауға, деректерді өңдеуге, әкімшілендіруге және т. б. шығындарды қоса алғанда, 60 АЕК сомасы неден құралатыны туралы нақты негіздеме беру. талдау нәтижелерін	аталатын pdf форматында жүктелетін құжат бар екенін көрсетеді, онда қызметтің әдістері, алгоритмі, мерзімі мен құны туралы толық ақпарат бар. Алайда, құжат 2014 жылдан басталады және деректердің бір бөлігі ескірген. Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді	

			электрондық лицензиялау порталындағы Қызмет бетінде, сондай-ақ БАҚ-та жариялау; Кеменің түріне, оның мөлшеріне немесе басқа параметрлеріне байланысты сараланған құнды енгізу мүмкіндігін қарастыру.	қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Экипаж мүшесінің куәлігін беру	ҚР НҚА эталондық банкінде және «электрондық лицензиялау» порталында орналастырылған қызмет көрсету қағидаларының қызмет құнын дұрыс көрсету бөлігінде толық сәйкес келмеуі.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет нәтижесін алудың ұзақ мерзімі. - бюрократиялық кідірістердің болуы (қосымша құжаттарды талап ету, құжаттарды қайтару/бас тарту, көптеген инстанцияларға жүгіну қажеттілігі). Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық	Оларды оңтайландыру мақсатында қызмет көрсету мерзімдеріне тексеру жүргізу. Қызмет көрсету сапасына нұқсан келтірместен мерзімдерді қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Заңнама талаптарын және тең қолжетімділікті сақтай отырып, қызмет көрсетудің жеделдетілген	Онлайн көмекшілер арқылы пайдаланушылардың өтініштерін өңдеу уақытын қысқарту. Пайдаланушы нұсқаулығын көрнекі (бейне, инфографика форматында) етіп жаңарту. Электрондық үкімет, электрондық лицензиялау, РММ және қызмет көрсету қағидалары порталындағы ақпаратты бірыңғай	

		лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	форматын (өтініш бойынша, қосымша ақыға) енгізу мүмкіндігін бағалау. Бюрократиялық кедергілерді азайту: Өтініш берушілерге өтініш беру басталғанға дейін құжаттарға қойылатын талаптар туралы хабарлауды қамтамасыз ету. Әлеуетті көрсетілетін қызметті алушылар үшін көрнекі егжей-тегжейлі нұсқаулық жасау.	форматқа келтіру. Порталдарда және Тізілімде қызмет Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің міндетін атқарушының бұйрықтарына сәйкес азаматтық авиация саласындағы төлемдер тәртібі мен ставкалары бойынша тегін, Ережеде – ақылы екені көрсетілген.	
Сәйкестікті растау бойынша сарапшы-аудиторды аттестаттау	Бастапқы тізімге енгізілмеген құжаттарды талап ету бөлігінде қызмет көрсету регламентінің ішінара сәйкессіздігі анықталды	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - бюрократиялық кідірістердің болуы (қосымша құжаттарды талап ету, құжаттарды қайтару/бас тарту). Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық	Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына түзетулер енгізу. Қағидаларда өтінішті қабылдау және нәтижелерді беру «электрондық үкімет» порталында жүзеге асырылатыны көрсетілген, бұл ретте қызметті тек «электрондық	Порталда жүргізілетін техникалық жұмыстардың кестесін жариялау. Порталда тәуліктің түнгі уақытында техникалық жұмыстарды жүргізу мүмкіндігін қарау. Жүктеу сәтсіздіктерін азайту үшін жүктелетін құжаттардың рұқсат етілген форматтары	

		лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері. - кері байланыс сапасының төмендігі	лицензиялау» порталы арқылы алуға болады. Қызметті алудан бас тарту себептеріне талдау жүргізу, оларды қысқарту жөнінде шаралар әзірлеу (атап айтқанда, Астана, Алматы қалаларында, Қостанай облысында). Қостанай облысында қажетті құжаттардың регламентте белгіленген тізімге сәйкестігіне аудит жүргізу.	мен көлемін кеңейту. Бірыңғай жүктеу механизмін енгізу: бір рет берілген құжаттар жүйеде сақталады және қайта пайдалануға болады. Пайдаланушылардың сканерлеу және қайта жүктеу қажеттілігін болдырмау үшін негізгі құжаттарды (дипломдар, аттестациялар, тағылымдама туралы мәліметтер) цифрландыру.	
Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығы елдерінде әзірленген және аттестатталған өлшемдерді орындау әдістемесін Қазақстан Республикасыны	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу		Интуитивті тіркеу интерфейсін қамтамасыз ету (толтыруға міндетті өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету, тіркеудің әр кезеңінде егжей-тегжейлі түсіндірмемен қадамдық	

ң Мемлекеттік өлшеу жүйесінің тізілімінде тіркеу		мәселелері; - кері байланыс, оның ішінде виртуалды көмекші қызметі сапасының төмендігі,		навигацияны енгізу). «Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен ассистенттің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру; «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: ассистенттің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, оның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар; NLP жақсарту (табиғи тілді өңдеу): пайдаланушылардың сұраныстарын, соның ішінде жаргондарды, терулерді және толық емес сөз тіркестерін	

				дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамытуға инвестиция; Өзекті деректермен Интеграция: көмекшінің қызметтерінің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету; Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда	

				ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Ойын автоматтары залының қызметімен айналысуға лицензия беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	Қызмет көрсетуге байланысты шығындарға егжей-тегжейлі талдау жасаңыз. IT-инфрақұрылымын қолдауға, деректерді өңдеуге, әкімшілендіруге және т. б. шығындарды қоса алғанда, 3845 АЕК сомасы неден құралатыны туралы нақты негіздеме беру. талдау нәтижелерін электрондық лицензиялау порталындағы Қызмет бетінде, сондай-ақ БАҚ-та жариялау; Қызмет көрсету мерзімін 10-нан 5	ЭЦҚ көмегімен авторландырудың бірыңғай жүйесін іске асыру Қызмет паспортына құжаттардың нысандарын қосу немесе оларды басқа ресурста орналастырылған ережелерден емес, тікелей «электрондық лицензиялау"» порталынан жүктеу мүмкіндігін қарастыру. Ресурстардың жұмысындағы ақауларды жою, өйткені egov порталынан e-license-ге сайттың орыс және қазақ тілдеріндегі нұсқасынан өту кезінде гиперсілтеме	

			жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.	қызмет көрсету бойынша беттің ағылшын тіліндегі нұсқасына апарады. Бұл дәлсіздік қызметті алуды қиындатады, оны алу уақытын арттырады; Электрондық лицензиялау порталында көрсетілетін қызметтің атауы Egov.kz және мемлекеттік қызметтер тізілімінде, егер көрсетілетін қызметті алушы бастапқыда e-license-те іздесе, қызметті іздеуді қиындатуы мүмкін.	
Спорттық атақтар мен санаттар беру. «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері»	Қызмет көрсету регламентін бұзумен, толық емес нәтиже алумен, елеулі қосымша шығындар қажеттілігімен байланысты елеулі	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - ХҚКО-ларда нәтижені күту бөлігінде қызмет көрсету мерзімдерін кешіктіру; - тұрғылықты жері бойынша нәтиже (марапат белгісі, куәлік) алу мүмкіндігінің болмауы,	Қызмет туралы ашық ақпараттандыруды қамтамасыз ету: спортшыларға бұйрық пен куәлік/төсбелгі алу әр түрлі кезеңдер екенін алдын — ала және нақты хабарлау керек және	«Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру;	

	кемшіліктер анықталды.	Астанаға сапарға шығыстардың қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталының тұрақсыз жұмысы; - «виртуалды көмекші» опциясының төмен тиімділігі.	марапаттардың толық пакетін қайдан және қашан алуға болатындығын көрсету керек. Заманауи технологияларды қолдану: куәліктер мен төсбелгілердің дайындығы мен жеткізілуін бақылау жүйесін енгізу. Тұтынушылар толық құжаттар пакетін алу үшін қашан және қайда келу керектігін білу үшін онлайн режимінде тапсырыс күйін тексере алуы керек. Логистиканы жолға қою: елордада жеке болу қажеттілігін болдырмайтын төсбелгілер мен куәліктерді алудың қарапайым және ашық тетігін әзірлеу. Мысалы, куәліктер мен төсбелгілерді тұрғылықты жері	«Виртуалды көмекші» білім қорын кеңейту: Көмекшінің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, соның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар. Мәселелерді жедел анықтау және шешу үшін көмекшімен әрбір өзара әрекеттесуден кейін пайдаланушылардан кері байланыс жинаудың ыңғайлы механизмдерін енгізу.	

			бойынша алуға болатын облыстық спорт басқармаларына немесе ХҚКО-ларға орталықтан жеткізу, оларды пошта немесе курьерлік қызметпен жіберу.		
«Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - ХҚКО-да нәтижені күтудің ұзақ мерзімі; - ХҚКО қызметкерлерінің құзыреттілігі жеткіліксіздігі; - ақпараттың екі тілде болмауы. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың жетіспеушілігі; - қызметтің проактивті форматында хабарлама алудың ыңғайсыз форматы.	Egovmobile мобильді қосымшасы арқылы қызметті алу мүмкіндігін қарастыру. Мұндай форматты алудың қажеттілігі мынада: проактивті форматта әлеуетті көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік органнан SMS-хабарлама жіберіледі деп болжанады-мұндай тәсілмен қиындықтар туындауы мүмкін: көрсетілетін қызметті алушы хабарламаны жіберіп алды, «бұл алаяқтар деп	Қызметті алу форматтары туралы көрнекі нұсқаулар әзірлеу. Ең алдымен, визуалды дизайнға және қызметті алудың белсенді форматы бойынша нұсқаулыққа назар аудару. Порталда көрсетілетін басқа да қызметтердің үлгісі бойынша қызметті алу алгоритмі туралы бейнероликпен қызмет бетінде бар ақпаратты толықтыру Мемлекеттік және орыс тілдерінде барлық қажетті ақпараттың болуына мониторинг жүргізу, қажет болған	Астана, Алматы қалаларындағы, Ақмола және Жамбыл облыстарындағы Халыққа қызмет көрсету орталықтарында қызметті алуға байланысты проблемаларды анықтауға ішкі аудит жүргізу, бірінші кезекте көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік және орыс тілдерінде бланкілермен және анықтамалық ақпаратпен қамтамасыз етуге назар аудару.

			ойлады», SMS-ті алып тастады және т. б. егер қызметтің проактивті форматы ұялы телефонда алу форматына ауыстырылса/ толықтырылса қосымшада-бұл осындай жағдайлардың үлесін азайтуға мүмкіндік береді; ҚР НҚА эталондық банкінде орналастырылған мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын жаңарту қажет, өйткені оларда қызметті «электрондық үкімет» порталында алуға болатындығы көрсетілген, алайда онда «Қызметке онлайн тапсырыс беру» батырмасы жоқ және қызметтің проактивті форматта көрсетілетіндігі	жағдайда жоқ деректерді толықтыру.	

			туралы ескерту бар. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының өкілдерімен бірлесіп, Астана, Алматы қалаларының, Ақмола және Жамбыл облыстарының Халыққа қызмет көрсету орталықтарында қызмет көрсету сапасына қоғамдық аудит/мониторинг жүргізу, онда респонденттер көбінесе екі тілде ақпараттың/бланкілердің болуы, қызметкерлермен өзара іс-қимыл сияқты критерийлер бойынша қағаз форматта қызмет көрсету сапасына наразы болды, мекемелердің ыңғайсыз орналасуы, күту		

			аймақтарының жайлылығы жеткіліксіздігі. Қызмет проактивті форматта көрсетілетіндігін және барлық қажетті құжаттар мемлекеттік ақпараттық жүйелерден «тартылатындығын» ескере отырып, қызмет көрсету мерзімдерін электрондық/проактивті форматта қысқарту мүмкіндігін қарастыру қажет.		
Көп балалы отбасына жәрдемақы тағайындау	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - ХҚКО жұмысының ыңғайсыз кестесі; - нәтижені алу мерзімдерін кешіктіру; - ХҚКО қызметкерлерінің жеткіліксіз құзыреттілігі; - қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың	2025 жылға қызмет көрсетудің белгіленген мерзімін тексеру және орындау мерзімін бұзу себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың кінәсі).	egov.kz платформадағы ақпаратты жаңарту, онда қызмет ресми атаумен іздеу жолағында жоқ («көпбалалыларға жәрдемақы»деген атпен келеді). Портал орналасқан серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды	

		болмауы/түсініксіздігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет» порталының тұрақсыз жұмысы; - порталда тіркелу мәселелері; - қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайсыз жүйесі.		жүктеу және сақтау модульдерін тексеру. Жүктелген деректерді қабылдауға және өңдеуге жауапты компоненттермен байланысты ақауларды жаңарту және жою. Порталда рұқсат етілген форматтар мен жүктелетін құжаттарға қойылатын талаптардың толық тізімін нақтылаумен және жариялаумен файл форматтарының үйлесімділігін қамтамасыз ету. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Кеңестер қосу (суретті нұсқаулар) Интуитивті тіркеу интерфейсін қамтамасыз ету (толтыруға міндетті	

				өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету, тіркеудің әр кезеңінде егжей-тегжейлі түсіндірмемен қадамдық навигацияны енгізу).	
Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін әкімшілік кедергілер: - көрсетілетін қызметті берушінің ыңғайсыз жұмыс кестесі; - қызметкерлердің жеткіліксіз құзыреттілігі. - қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың болмауы/түсініксіздігі Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - порталда тіркелу мәселелері; - қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайсыз жүйесі.	Қағидаларда және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде көрсетілетін қызмет туралы ақпарат бірыңғай форматқа келтіру. Тізілімде көрсетілетін қызмет электрондық (толық автоматтандырылған)/ қағаз түрінде, Қағидаларда – электрондық (ішінара автоматтандырылған)/ қағаз түрінде көрсетілген.		

Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызметтің электрондық форматында құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі қызметкерлердің құзыреттілігі; - қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың болмауы/түсініксіздігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.		Рұқсат етілген файл өлшемін, файлды қысу құралына сілтемені және оны пайдалану жөніндегі нұсқаулықты нақты көрсете отырып, құжаттарды жүктеу процесін оңтайландыру. Электрондық пошта арқылы құжаттарды жүктеудің балама әдістерін ұсыну. Пайдаланушы процесті қайта бастамауы үшін байланыс үзілген жағдайда жүктеуді жалғастыру функциясын іске асыру. Бетте қамтылған ақпаратқа аудит жүргізу.	
Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұлдарды, айыппұлдарды есепке	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - ХҚКО-ларда қызмет алу ыңғайлылығының	Қызметті көрсетудің электрондық форматында деректерді автоматты верификациялауды енгізу мүмкіндігін	Жүктемені ұлғайту кезінде серверді автоматты түрде масштабтауды (жаңаларын қосу) орнату. Бұл тоқсан сайынғы/жылдық	

жатқызуды және қайтаруды жүргізу	анықталған жоқ.	төмен деңгейі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.	қарастыру: өтініште көрсетілген мәліметтерді қолмен тексерудің орнына eGov.kz порталы және Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараттық жүйелерімен арасындағы автоматты өзара іс-қимылды реттеу қажет. Бұл артық төлемнің болуын, деректемелердің дұрыстығын және басқа да деректерді лезде тексеруге, сол арқылы қызмет көрсету мерзімдерін қысқартуға мүмкіндік береді; Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларында қызметті алудың 4 тәсілі көрсетілген, бұл ретте «электрондық үкімет» порталында 2 тәсілі көрсетілген. Қазақстан	салық есептілігі кезеңдері сияқты ең жоғары сағаттарда да порталдың тұрақты жұмысын қамтамасыз етеді. Деректерді кэштеу және серверге жүктемені теңестіру бөлігінде портал инфрақұрылымын оңтайландыру, бұл сұраныстардың бірнеше серверлер арасында біркелкі бөлінуін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді, бұл олардың жекелеген серверлерінің шамадан тыс жүктелуіне жол бермейді. «Қызметті алу жөніндегі нұсқаулық» порталында орналасқан жүктелетін құжаттағы анықтамалық ақпараттың өзектілігін тексеру, себебі бұл құжатта қызметтің	

			Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдарында және «Салық төлеуші кабинеті» қосымшасында қызмет алу тәсілдерінің өзектілігі тұрғысынан аудит жүргізу. Егер бұл әдістер өзекті болып табылмаса, adilet.zan.kz ресурсы және ҚР НҚА эталондық бақылау банкінде орналастырылған ережелерге өзгерістер енгізу; Шымкент қаласындағы Халыққа қызмет көрсету орталықтарының басшылығымен және қоғам қайраткерлерімен бірлесіп, қала ХҚКО-ларында қызметті	толық атауы көрсетілген, егер көрсетілетін қызметті алушы осы брошюрадағы ақпаратқа бағдарланса, іздеуді қиындатуы мүмкін.	

			алу / қызметті алу алгоритмі көрсетілген күту аймақтарының жайлылығымен, ғимараттардың орналасу ыңғайлылығымен, инфрақұрылымның жайлылығымен (тұрақтардың болуы, үй-жайларға кедергісіз қол жеткізу), қажетті ақпараттың (стендтердің, брошюралардың) болуы, қажетті құжаттардың тізбесін көрсете отырып, проблемаларды анықтау тұрғысынан қоғамдық мониторинг жүргізу.		
Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген не басқа	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі, қызмет алудан бас тарту фактілері; - электрондық форматта қызмет алу	Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына түзетулер енгізу. Қағидаларда өтінішті қабылдау және нәтижелерді беру «электрондық үкімет» порталында	Порталда жүргізілетін техникалық жұмыстардың кестесін жариялау. «Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру:	

тауарлардың құрамына кіретін құрылғыларды импорттауға лицензия беру		кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау»порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы.	жүзеге асырылатыны көрсетілген, бұл ретте қызметті тек «электрондық лицензиялау» порталы арқылы алуға болады. Респонденттер тізімде жоқ құжаттарды қоса беру қажеттігін атап өткендіктен, «электрондық лицензиялау» порталында қамтылған ақпаратқа және Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімінің бөлігінде қызметтер көрсету қағидаларына аудит жүргізу. Павлодар және Қарағанды облыстарында талап етілетін құжаттардың қызмет көрсету регламентіне сәйкестігіне аудит	«тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру; «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: көмекшінің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, соның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар. Ассистенттің қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету.; Мәселелерді жедел анықтау және шешу	

			жүргізу. Астана және Алматы қалаларында қызмет көрсетудің регламентте белгіленген мерзімдерге сәйкестігіне аудит жүргізу. Көрсетілетін қызметті алушы қоса беретін құжаттар топтамасын тексеру мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарау. Қызмет көрсету мерзімдерінің нақты регламентін әзірлеу және пайдаланушылар оның әрбір сатысында (құжаттарды тексеру, келісу кезеңдері, лицензия алу мерзімдері және т.б.) қызмет көрсетудің нақты мерзімдерін (күндер	үшін ассистентпен әрбір өзара әрекеттесуден кейін пайдаланушылардан кері байланыс жинаудың ыңғайлы механизмдерін енгізу.	

			саны форматында) көре алуы үшін оған барлық көрсетілетін қызметті алушылардың ақпараттық қолжетімділігін қамтамасыз ету. «Бір терезе» қағидаты бойынша қызмет көрсету үшін қажетті барлық құжаттарды алу мүмкіндігін пысықтау, сондай-ақ қызметті онлайн-форматта ресімдеу кезінде осы құжаттардың автоматты түрде бекітілуін қамтамасыз ету.		
Цифрлық майнинг бойынша қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін техникалық кедергілер: - қызмет көрсету	Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін, оның ішінде жеделдетілген форматта қызмет алудың ақылы әдісін енгізу арқылы қарастыру.	Порталда тіркеу процесін оңайлату және оңтайландыру мақсатында бірыңғай кіру нүктесінің (Single Sign-On) тетігін әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта egov.kz egovMobile, порталдарында QR-кодты сканерлеу	

		порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.		арқылы авторизациялау қарастырылған алайда, егер көрсетілетін қызметті алушы порталда тіркелмеген болса, ол оған кіре алмайды және оған elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өту қажет. Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін	

				енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.		Рұқсат етілген файл өлшемін, файлды қысу құралына сілтемені және оны пайдалану жөніндегі нұсқаулықты нақты көрсете отырып, құжаттарды жүктеу процесін оңтайландыру. Электрондық пошта арқылы құжаттарды жүктеудің балама әдістерін ұсыну. Жүктелген деректерді қабылдауға және өңдеуге жауапты компоненттермен байланысты ақауларды жаңарту және жою. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Интуитивті тіркеу интерфейсін қамтамасыз ету (толтыруға міндетті өрістердің санын	

				азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету, тіркеудің әр кезеңінде егжей-тегжейлі түсіндірмемен қадамдық навигацияны енгізу).	
Қауіпті өндірістік объектілерді салуға, кеңейтуге, реконструкциялауға, жаңғыртуға, консервациялауға және жоюға және ұйымдарда, елді мекендерде және объектілерде авариялық-құтқару жұмыстарын жүргізуге арналған жобалау құжаттамасын келісу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызмет туралы ақпараттың екі тілде болмауы. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау»порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері; - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы.	ҚР НҚА эталондық банкінде орналастырылған мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына "қызмет көрсету тәсілдері" бөліміне өзгерістер енгізу, өйткені қызмет іс жүзінде "электрондық лицензиялау" порталында көрсетіледі, ал Қағидаларда ресурсқа өту үшін портал-шлюз ғана болатын "электрондық үкімет" порталы арқылы алу тәсілі көрсетілген elicense.kz. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту	Графикалық және бейне форматында қызметті алу үшін интуитивті нұсқаулар жасаңыз. Қолда бар ақпаратты құрылымдау, пайдаланушылардың әртүрлі санаттары үшін ақпаратты іздеу және түсіну ыңғайлылығын тексеру; Порталдағы қызмет парағының қазақ тіліндегі нұсқауына қызметті алу жөніндегі нұсқаулықты қазақ тілінде жүктеу, себебі қазіргі уақытта файлдар тек орыс тілінде жүктеледі. Порталда тіркеу процесін оңайлату және оңтайландыру	

			мүмкіндігін, оның ішінде жеделдетілген форматта қызмет алудың ақылы тәсілін енгізу арқылы қарастыру	мақсатында **бірыңғай кіру нүктесінің (Single Sign-On)** тетігін әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта egov.kz egovMobile порталдарында QR-кодты сканерлеу арқылы авторизациялау қарастырылған, алайда, егер көрсетілетін қызметті алушы порталда тіркелмеген болса, ол оған кіре алмайды және оған elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өту қажет. Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), қайта қарауды және қажет болған	

				жағдайда жүктелетін файлдардың барынша рұқсат етілген мөлшерін ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады	
Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің (жер қойнауын пайдалану құқығының (жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлестің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы)	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызмет туралы ақпараттың екі тілде болмауы. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық үкімет» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері. - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен	«Жер қойнауын пайдалану құқығының және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің (жер қойнауын пайдалану құқығының (жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлестің) және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілердің ауысуы)»	Портал орналасқан серверлердің тұрақтылығын, сондай-ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру. Жүктелген деректерді қабылдауға және өңдеуге жауапты компоненттермен байланысты ақауларды жаңарту және жою. Порталда рұқсат етілген форматтар мен жүктелетін құжаттарға қойылатын талаптардың толық тізімін нақтылаумен және жариялаумен файл форматтарының үйлесімділігін	

		сапасы.	мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету сапасын сақтай отырып, оны беру мерзімдерін 10 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарау.	қамтамасыз ету. Порталда жиі кездесетін қателер мен оларды шешу жолдарын көрсете отырып, қажетті құжаттарды жүктеу бойынша толық нұсқаулықты орналастыру. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Кеңестер қосу. Интуитивті тіркеу интерфейсін қамтамасыз ету (толтыруға міндетті өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету, тіркеудің әр кезеңінде егжей-тегжейлі түсіндірмемен қадамдық навигацияны енгізу).	
Электр қондырғыларын пайдаланудың	Мемлекеттік қызмет көрсету	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**:	Павлодар облысында, Астана және Алматы	Портал орналасқан серверлердің тұрақтылығын, сондай-	

техникалық жай-күйі мен қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдардың басшыларында, мамандарында техникалық пайдалану қағидалары мен техника қауіпсіздігі қағидаларын білуін біліктілік тексеру	стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	- қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызмет туралы ақпараттың екі тілде болмауы; - бастапқы тізімге енгізілмеген қосымша құжаттарды талап ету. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері; - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы.	қалаларында қызмет көрсетудің регламентте белгіленген мерзімдерге сәйкестігіне аудит жүргізу. Жамбыл облысында қажетті құжаттардың регламентте белгіленген тізімге сәйкестігіне аудит жүргізу.	ақ файлдарды жүктеу және сақтау модульдерін тексеру. Жүктелген деректерді қабылдауға және өңдеуге жауапты компоненттермен байланысты ақауларды жаңарту және жою. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Интуитивті тіркеу интерфейсін қамтамасыз ету (толтыруға міндетті өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету, тіркеудің әр кезеңінде егжей-тегжейлі түсіндірмемен қадамдық навигацияны енгізу).	
I санаттағы объектілерге әсер етуге экологиялық рұқсат беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызмет туралы ақпараттың екі тілде болмауы; - қызмет көрсетудің	Қызметті алу тәсілдері бөлігінде қызмет көрсету қағидаларына өзгерістер енгізу, іс жүзінде қызмет «электрондық лицензиялау» порталында	Порталда тіркеу процесін оңайлату және оңтайландыру мақсатында **бірыңғай кіру нүктесінің (Single Sign-On)** тетігін әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта egov.kz egovMobile	

		электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	көрсетіледі, алайда Қағидалардың ағымдағы редакциясында «электрондық үкімет» порталында қызмет алу тәсілі көрсетілген «Электрондық лицензиялау» порталында қамтылған ақпаратқа, Қызмет алу үшін қажетті құжаттар тізімінің бөлігінде қызмет көрсету қағидаларына аудит жүргізу, себебі респонденттер олардан тізімде жоқ құжаттар талап етілгенін атап өтті. Көрсетілетін қызметті алушы қоса беретін құжаттар топтамасын тексеру бөлігінде қызметті алу мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Сондай-	порталдарында QR-кодты сканерлеу арқылы авторизациялау қарастырылған, алайда, егер көрсетілетін қызметті алушы порталда тіркелмеген болса, ол оған кіре алмайды және оған elicense.kz сайтында тіркелу рәсімінен өту қажет. «Электрондық лицензиялау» порталында «Пайдаланушы нұсқаулығы» және «Құжаттарды сканерлеу бойынша ұсынымдар» жүктелетін құжаттардың мемлекеттік тілдегі нұсқаларын қосу. Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен	

			ақ Қызмет көрсету мерзімдерінің нақты регламентін әзірлеу және пайдаланушылар оның әрбір сатысында (құжаттарды тексеру, келісу кезеңдері, лицензия алу мерзімдері және т. б.) қызмет көрсетудің нақты мерзімдерін (күндер саны форматында) көруі үшін оған барлық әлеуетті көрсетілетін қызметті алушылардың ақпараттық қолжетімділігін қамтамасыз ету	мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Жабайы тірі жануарларды, жекелеген жабайы өсімдіктерді және жабайы өсетін дәрілік шикізатты экспорттауға лицензия беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы	Көрсетілетін қызметті алушылардан мемлекеттік қызметті алу кезінде жүктеуге талап етілетін шарттардың тізілімін жасау ұсынылды. Осыған байланысты электрондық	«Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодын жүйелі түрде тексеру	

			лицензиялау порталының серверлерінде тұрақты сақтаумен және көрсетілетін қызметті алушылардың жеке кабинетінде оларға қол жеткізуді қамтамасыз ете отырып, сыртқы сауда шарттарының бірыңғай тізілімін құру мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.	және оңтайландыру; «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: ассистенттің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, оның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар; NLP жақсарту (табиғи тілді өңдеу): пайдаланушылардың сұраныстарын, соның ішінде жаргондарды, терулерді және толық емес сөз тіркестерін дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамытуға инвестиция; Өзекті деректермен Интеграция: ассистенттің қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті	

				ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету; Кері байланыс: мәселелерді жедел анықтау және шешу үшін ассистентпен әрбір өзара әрекеттесуден кейін пайдаланушылардан кері байланыс жинаудың ыңғайлы механизмдерін енгізу.	
Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер:** - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі; - тест тапсырмаларында қателіктердің болуы. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету	Аттестаттау тестілерінің ағымдағы сұрақтарына талдау жүргізу және оларды бір мәнді және екі жақты түсіндіруге жол бермейтін етіп қайта тұжырымдау. Тестілеуге кететін уақытты көбейтіңіз, бұл үміткерлерге әр сұрақты мұқият оқып, ойлануға мүмкіндік береді. Үміткерлер сұрақтардың	«Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру; «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: көмекшінің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, оның ішінде жиі қойылатын	

		порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	форматы мен түрімен танысуы үшін ресми сайтта тесттердің мысалдарын (демо-нұсқаларын) жариялау. Бұл дайындалуға көмектеседі және «сатып алынған сынақтарға» сұранысты азайтады. Әр үміткер үшін сұрақтардың үлкен пулын және олардың кездейсоқ іріктеу жүйесін қолдану. Бұл «дайын жауаптарды» сатып алуды мүмкін етпейді.	сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар; NLP жақсарту (табиғи тілді өңдеу): пайдаланушылардың сұраныстарын, соның ішінде жаргондарды, терулерді және толық емес сөз тіркестерін дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамытуға инвестиция; Өзекті деректермен Интеграция: көмекші қызметтерінің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету; Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу	

				мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі; - қызметті алу тәртібі туралы ақпараттың жетіспеушілігі.	Қызмет көрсету мерзімдеріне талдау жүргізу және оларды сапасына нұқсан келтірместен қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Барлық регламенттік талаптар сақталған жағдайда, ақылы негізде қызмет көрсетудің жеделдетілген	Техникалық қателер мен қатып қалуды болдырмау арқылы құжаттарды жүктеу механизмін оңтайландыру және жеңілдету. Жүктелетін файлдардың көлемін сапаны жоғалтпай автоматты түрде оңтайландыруды енгізу, бұл серверлерге жүктемені азайтуға	

		Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері. - «виртуалды ассистент» жұмысының төмен сапасы.	рәсімін енгізудің орындылығын зерделеу. Қызметті алу жөніндегі қолданыстағы нұсқаулықты регламентке қателер мен сәйкессіздіктер үшін тексеру, оны неғұрлым түсінікті және қолжетімді ету. Порталда қажетті құжаттардың өзекті тізімін жариялау. Қызметті алу үшін құжаттар пакетін тексеруді күшейту. Барлық қателіктер тізімімен дәлелді бас тартуды рәсімдеу. Өтінімді толық қайта тіркеусіз құжаттарға жедел өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарастыру (бас тартудың орнына пысықтауға қайтару)	және жүктеу процесін жылдамдатуға мүмкіндік береді. Ең көп таралған құжат форматтарына (PDF, JPEG, PNG, DOCX, XLSX). қолдау көрсету. Формат сәйкес келмеген жағдайда жүйе конверсия бойынша нақты нұсқаулар берілуі керек. eGov.kz порталынан elicense.kz көшу кезінде жүйенің тұрақты жұмысын қамтамасыз ету; Жауаптарының жеделдігін арттыру арқылы виртуалды көмекшінің функционалдығын жақсарту. Виртуалды көмекші мәселені шеше алмаса немесе қажетті ақпаратты бере алмаса, виртуалды көмекшіден 1414 байланыс орталығының операторына жылдам ауысу мүмкіндігін	

				беру. Порталда қызметті қабылдауға ыңғайлы форматта (инфографика/бейнеролик) алу жөніндегі нұсқаулықты жариялау.	
Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер:** - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - ХҚКО қызметкерлерінің құзыреттілігінің, қызмет көрсету стандарттарының жеткіліксіз деңгейі; - ХҚКО-ларда қызмет алу ыңғайлылығының жеткіліксіз деңгейі.	Астана қаласында (атап айтқанда, заңды тұлғаларда) қызмет көрсету мерзімдерінің кешіктірілу себептеріне тексеру жүргізу, бюрократиялық кідірістерді тудыратын процестерді оңтайландыру.		Ақмола және Ақтөбе облысының ХҚКО: Қызметкерлерге қызмет көрсету сапасын бақылауды күшейту; Қызмет көрсету мәдениеті және азаматтармен тиімді қарым-қатынас мәселелері бойынша қызметкерлер үшін тұрақты тренингтер ұйымдастыру.
Қазақстан Республикасының Жоғары Сот Кеңесі жанындағы Сот	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін әкімшілік және техникалық кедергілер анықталған жоқ	Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына Мемлекеттік қызмет көрсету тәсілдері бөлігінде өзгерістер	Іс жүзінде қызмет мамандандырылған сайтта көрсетілетіндігіне байланысты	

төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	байланысты проблемалар анықталған жоқ.		енгізу қажет, өйткені ресурста араласқан Қағидаларға сілтеме бойынша өту кезінде adilet.zan.kz қызмет көрсетілетін қызметті беруші арқылы және «электрондық үкімет» порталында көрсетілгені туралы көрсетілген, алайда, іс жүзінде қызметті алудың электрондық тәсілі кезінде үшінші тарап ресурсы пайдаланылады market.documentolog.com, осыған байланысты аталған қызмет көрсету әдісі туралы толықтырулар енгізу қажет.	market.documentolog.com оны алу үшін осы ресурста тіркеуден өту қажет. Тіркеу процесін жеңілдету және оңтайландыру үшін **бірыңғай кіру нүктесінің (Single Sign-On)** механизмін әзірлеу және енгізу қажет. Бұл пайдаланушыларға Egov есептік деректерін пайдалана отырып, жаңа аккаунттар құрудың қажеті жоқ үшінші тарап ресурсына кіруге, egovmobile мобильді қосымшасында ЭЦҚ немесе QR-кодты сканерлеу арқылы Сайтта авторизациялау мүмкіндігін енгізуге мүмкіндік береді. Құжаттарды тапсыру, демек, дербес деректерді ұсыну/жеке құжаттарды жүктеу үшінші тарап ресурсында орын	

				алатындықтан, пайдаланылатын қауіпсіздік стандарттарын анықтау және деректерді шифрлау үшін тұрақты қауіпсіздік аудитін жүргізу қажет. Қызмет көрсету жылына 2 ай қолжетімді, бұл ретте сайтта market.documentolog.com, сондай-ақ «электрондық үкімет» порталында қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі көрсетілмеген (электрондық форматта), осыған байланысты қажетті құжаттардың тізімін, сондай-ақ қызметті алу үшін қадамдарды көрсететін графикалық нұсқаулық пен бейне-нұсқаулықты әзірлеу қажет (тіркеу, құжаттарды жүктеу, күйді бақылау және	

				т.б.).	
Несиелер / қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызметті алу үшін құжаттардың үлкен пакеті; - қызметті алу тәртібі туралы ақпараттың жетіспеушілігі.	Ведомствоаралық электрондық өзара іс-қимыл шеңберінде мемлекеттік органдар алуы мүмкін құжаттарды қоспағанда, қажетті құжаттардың тізбесін оңайлату. Артық талаптарды немесе қайталанатын кезеңдерді анықтау мақсатында құжаттаманы жинаумен бірге жүретін әкімшілік рәсімдерге талдау жүргізу. Халықпен ақпараттық жұмысты күшейту – «электрондық үкімет» веб-порталында және online.damu.kz сайтында талап етілетін құжаттар, оларды ұсыну мерзімдері мен		

			тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі мен өзектілігін қамтамасыз ету. Орналастыру қажет: Қызмет көрсету кезеңдерінің нақты сипаттамасын. Қызметті алу үшін қажетті құжаттардың толық тізімін. Толтыруға қажетті нысандарды және толтыру үлгілерін қоса алғанда, құжаттарды ресімдеуге қойылатын талаптарды. Қызмет көрсету мерзімдерін. Қызмет көрсетуден бас тарту негіздерінің мысалдарын. Кеңес алу үшін жергілікті атқарушы		

			органдар қызметкерлерінің байланыс ақпаратын. Мемлекеттік қызметтерді алу бойынша қадамдық нұсқаулықтар мен түсіндірмелері бар брошюралар мен бейнематериалдар түріндегі көрнекі ақпараттық материалдарды. Оларды ыңғайлы форматта (PDF, DOCX) жүктеу мүмкіндігін қамтамасыз ету. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Халықпен жұмыс істейтін қызметкерлердің нормативтік-құқықтық базаны білу, техникалық хабардарлық, сыпайы қарым-		

			қатынас нормаларын сақтау және азаматтарды түсінікті және қолжетімді түрде ақпараттандыру бөлігінде олардың құзыреттілігі тұрғысынан жұмыс сапасына мониторингті жүзеге асыру.		
Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қажетті құжаттардың үлкен тізімі; - талдаудан өту үшін қосымша шығындардың болуы; - қызметті алу тәртібі туралы ақпараттың жетіспеушілігі; - медициналық мекемелер қызметкерлерінің тұтынушыға бағдарлану деңгейінің жеткіліксіздігі.	Қажетті құжаттардың қызмет көрсету регламентіне сәйкестігі тұрғысынан Астана және Алматы қалаларының медициналық мекемелерінде мемлекеттік қызмет көрсету аудитін жүргізу. Шығыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан облыстарының және Жетісу облысының медициналық мекемелерінде қызмет көрсету мерзімдерінің	Қызметті ресми атауы бойынша іздеуді қолжетімді ету. Зерттеу жүргізілген кезде қызмет іздеу жолына «санаторлық-курорттық карта беру» енгізген кезде көрсетіледі. Көрсетілетін қызметті алушылар байланыс орталығына жүгінетін ең танымал мәселелер үшін «көмек» бөлімін қадамдық іс-қимыл алгоритмдерімен толықтыру.	

			белгіленген регламентке сәйкестігі тұрғысынан мемлекеттік қызмет көрсету аудитін жүргізу. Бейінді дәрігерлердің есебінде тұрған пациенттер үшін медициналық картаның деректері негізінде санаторлық-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру тетігін енгізу мүмкіндігін қарастыру. Дәрекі көзқарас туралы шағымдар санын азайту үшін медициналық қызметкерлерге пациенттермен қарым-қатынас этикасы бойынша тренингтер ұйымдастыру.		

			МСАК көрсететін медициналық мекемелерге: Әр түрлі анықтамалар беру үшін жеке кабинеттер ашудың орындылығын, оның ішінде кезектерді түсіру үшін санаторлық-курорттық емделуге мұқтаждық туралы рұқсатты қарастыру (атап айтқанда, Алматы, Астана қалаларында). Емханаларда қажетті құжаттар мен талдаулар тізбесі бар ақпараттық стендтердің, сондай-ақ қызметті онлайн (атап айтқанда, Қостанай облысында) алу бойынша қадамдық нұсқаулықтардың болуын қамтамасыз ету.		
Алғашқы	Мемлекеттік	Қызмет көрсету	Ерекше	Астана қаласының	

медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу	қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер** бар: - көрсетілетін қызметті алушылардың бір бөлігінде ЭЦҚ, мобильді қосымшамен жұмыс істеу қиындықтары; - «виртуалды көмекші» опциясының тиімділігінің жеткіліксіздігі.	жағдайларда азаматтардың қызметті жылына бір реттен артық алу құқығын көздейтін Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарастыру. Бұл азаматтардың өмірлік жағдайларын ескеруге мүмкіндік береді және қызмет көрсетудің халық үшін икемділігі мен қолжетімділігін арттырады.	пайдаланушыларынан қызмет бойынша «виртуалды көмекшіге» келіп түсетін жиі қойылатын сұрауларға талдау жүргізу және нәтижелер негізінде жауаптар базасын кеңейту және өзектендіру. Бұл сервистің ақпараттылығын арттыруға және көрсетілетін қызметті алушылармен кері байланыс сапасын жақсартуға мүмкіндік береді.	
Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру	Дәрілік заттарды беру мерзімін сақтамау бөлігінде Регламенттің бұзылуы анықталды	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: -логистиканың нашарлығына, емханаларда дәрі-дәрмектердің жетіспеуіне байланысты дәрі-дәрмектерді беру мерзімдерінің бұзылуы; - қызмет алудың бюрократиялануы	Дәрілік заттарды беру процесін автоматтандыру мүмкіндігін қарастыру. Рецепт шығарылғаннан кейін дәріханада автоматты түрде көрсетілуі үшін бірыңғай жүйені жасау немесе бұрыннан барларын (eGov, Damumed, «диспансерлік	Электрондық үкімет порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен	

		- дәрі-дәрмектердің шектеулі ассортименті және емдеу алгоритмдерінің икемсіздігі; - қызметкерлердің дұрыс емес мінез-құлқы; - қызметке қол жеткізудің тең емес мүмкіндіктері. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері.	науқастардың электрондық тізілімі») біріктіру; Науқаста жанама әсерлер анықталған кезде емдеу хаттамасын өзгерту процедурасын жеңілдету; Дәрі-дәрмектердің тізімін кеңейту, осылайша оларды аналогтармен алмастыруға болады; Пациенттер дәрігердің кеңесін онлайн ала алатындай етіп, тұрғылықты аймағына қарамастан, оның ішінде телемедицинаны дамыту арқылы қызметке тең қолжетімділікті қамтамасыз ету. Жергілікті денсаулық сақтау	мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	

			субъектілері мекемелерінің әкімшіліктері: Медициналық персоналға әдеп, коммуникация және пациенттерді кемсітуге жол бермеу мәселелері бойынша тұрақты тренингтер өткізу. Қызмет көрсету сапасын бақылауды және қарым-қатынас стандарттарын сақтауды күшейту. Қызметкерлерді пациенттермен дұрыс жұмыс істеу ережелеріне үйрету.		
Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**:	Автоматты есепке алу және мәртебені ұзарту үшін жеңілдіктердің бірыңғай онлайн-тізілімін құру мүмкіндігін қарастыру. Мұқтаж адамдарға	«Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодын	

тамақтандыруды ұсыну		- қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - «виртуалды көмекші» жұмысының сапасыздығы.	гипоаллергенді немесе диеталық тамақтануды қарастыру. Қызмет регламентін бұзу себептерін анықтау және Шымкент қаласында, Маңғыстау, Түркістан, Павлодар облыстарында және Абай облысында белгіленген мерзімдердің сақталуына бақылауды күшейтуді қамтамасыз ету. Жалпы білім беретін мектептер мекемелерінің әкімшіліктері: Баланың мәртебесі туралы ақпараттың қатаң құпиялылығын қамтамасыз ету, мұғалімдер немесе мектептің басқа қызметкерлері тегін тамақтанатын	жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру; «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: көмекшінің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, оның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар; NLP жақсарту (табиғи тілді өңдеу): пайдаланушылардың сұраныстарын, соның ішінде жаргондарды, терулерді және толық емес сөз тіркестерін дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамытуға инвестиция; Өзекті деректермен Интеграция: ассистенттің қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті	

			балаларды көпшілік алдында бөлетін фактіні болдырмау. Мектептердің педагогикалық құрамы мен әкімшілік персоналы үшін жеңілдікті балалармен этикалық қарым-қатынас мәселелері бойынша оқыту жүргізу.	ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету. Электрондық үкімет порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Кен іздеуге лицензия беру	Құжаттардың бастапқы тізіміне енгізілмеген құжаттарды талап ету	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қажетті құжаттар	Қажетті құжаттардың қызмет көрсету регламентіне сәйкестігі тұрғысынан Алматы	«Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту, «Көмек» бөлімінде қызметтерді алу және жалпы мәселелерді	

	бөлігінде қызмет көрсету регламентінің сақталмағаны анықталды	тізімін бұзу. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «виртуалды көмекші» жұмысының сапасыздығы.	қаласында және Қостанай облысында мемлекеттік қызмет көрсету аудитін жүргізу. Ресми қателіктерге байланысты қайтаруды азайту үшін құжаттар пакетін автоматты түрде алдын ала тексеруді енгізуді қарастыру. Мемлекеттік деректер базасы арқылы тексеруге болатын құжаттар үшін міндетті нотариаттық куәландырудың күшін жою мүмкіндігін қарастыру. Қызмет көрсету қағидаларында және «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарында ақпаратты сәйкестікке келтіру. Қағидаларда	шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқауларды қосу. Проблемаларды жедел анықтау және жою үшін көмекшімен әрбір өзара әрекеттесуден кейін пайдаланушылардан кері байланыс жинаудың ыңғайлы тетіктері мен «көмек» функциясын енгізу.	

			өтініштерді қабылдау көрсетілетін қызметті алушының кеңсесі және «электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылатыны, сондай-ақ қызмет электрондық және қағаз нысандарда көрсетілетіні көрсетілген.		
Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарды салуға рұқсат беру	Құжаттардың бастапқы тізіміне енгізілмеген құжаттарды талап ету бөлігінде қызмет көрсету регламентінің сақталмағаны анықталды	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қажетті құжаттар тізімін бұзу; - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері.	Жамбыл облысының жергілікті атқарушы органдарына: Қызмет көрсету процесін оның белгіленген регламентке сәйкестігі тұрғысынан, әсіресе құжаттарды жинауға қойылатын талаптар бөлігінде тексеруді жүзеге асыру. Уәкілетті мемлекеттік органға: Қызмет көрсету қағидаларында		

			және электрондық үкімет пен лицензиялау порталдарында ақпаратты сәйкестікке келтіру. Қағидаларда өтініштерді қабылдау «Жер қойнауын пайдаланудың бірыңғай платформасы» арқылы жүзеге асырылатыны көрсетілген.		
Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын беру/жою	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - қызмет көрсету порталының тұрақсыз жұмысы; - құжаттарды порталға жүктеу мәселелері; - электрондық үкімет порталында қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайсыз жүйесі.		Цифрлық сауаттылық деңгейі әртүрлі пайдаланушылардың қажеттіліктерін ескере отырып, порталдың пайдаланушы интерфейсін жақсарту және оның интуитивті түсінігін арттыру: Тәуелсіз бейінді мамандардың қатысуымен порталдың ағымдағы UX/UI-дизайнына жан-жақты аудит жүргізу. Порталмен өзара іс-	

				қимыл жасау кезінде проблемалық аймақтарды анықтау үшін азаматтардың нысаналы топтарының қатысуымен сауалнамалар мен тестілеуді ұйымдастыру. Қарапайымдылық пен қол жетімділік принциптеріне (соның ішінде WCAG стандарттары), сондай-ақ әртүрлі құрылғыларға бейімделуге сәйкес келетін жаңартылған интерфейсті әзірлеу. Жаңа пайдаланушылар үшін қадамдық нұсқауларды, интерактивті кеңестерді және оқу модульдерін енгізу. Көрсетілетін қызметті алушылар байланыс орталығына жүгінетін ең танымал мәселелер үшін «көмек» бөлімін	

				қадамдық іс-қимыл алгоритмдерімен толықтыру. Толтыруға міндетті өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Тұрақты жүктемелік тестілеуді қамтамасыз ету (порталдың пайдаланушылардың жоғары санына төзімділігін тексеру және ықтимал проблемаларды уақтылы анықтау үшін стресс-тесттер жүргізу).	
Мүгедек адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі; - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін	2025 жылға қызмет көрсетудің белгіленген мерзімін тексеру және орындау мерзімін бұзу себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың	Цифрлық сауаттылық деңгейі әртүрлі пайдаланушылардың қажеттіліктерін ескере отырып, порталдың пайдаланушы интерфейсін жақсарту және оның интуитивті түсінігін арттыру:	

		инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - порталдың тұрақсыз жұмысы; - «электрондық үкімет» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы; - қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайсыз жүйесі.	кінәсінен), әсіресе Алматыда, Ақтөбе, Шығыс Қазақстан, Батыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан және Түркістан облыстарында. Артық талаптарды немесе қайталама кезеңдерді анықтау мақсатында, әсіресе Ақтөбе және Батыс Қазақстан облыстарында құжаттаманы жинаумен бірге жүретін әкімшілік рәсімдерге талдау жүргізу. Ведомствоаралық электрондық өзара іс-қимыл шеңберінде мемлекеттік органдар алуы мүмкін құжаттарды қоспағанда, қажетті құжаттардың тізбесін оңайлату. Халықпен ақпараттық	Тәуелсіз бейінді мамандардың қатысуымен порталдың ағымдағы UX/UI-дизайнына жан-жақты аудит жүргізу. Порталмен өзара іс-қимыл жасау кезінде проблемалық аймақтарды анықтау үшін азаматтардың нысаналы топтарының қатысуымен сауалнамалар мен тестілеуді ұйымдастыру. Қарапайымдылық пен қол жетімділік принциптеріне (соның ішінде WCAG стандарттары), сондай-ақ әртүрлі құрылғыларға бейімделуге сәйкес келетін жаңартылған интерфейсті әзірлеу. Жаңа пайдаланушылар үшін қадамдық нұсқауларды,	

			жұмысты күшейту-талап етілетін құжаттар, оларды ұсыну мерзімдері мен тәртібі туралы ақпараттың «электрондық үкімет» веб-порталында, сондай-ақ ҚР ЕХӘҚМ Еңбек және әлеуметтік қорғау Комитетінің ХҚКО-лары мен аумақтық органдарында қолжетімділігі мен өзектілігін қамтамасыз ету. Құжаттарды жинау рәсімдерін автоматтандыруға және жеңілдетуге бағытталған табысты цифрлық тәжірибелерді енгізу және көбейту.	интерактивті кеңестерді және оқу модульдерін енгізу. Көрсетілетін қызметті алушылар байланыс орталығына жүгінетін ең танымал мәселелер үшін «көмек» бөлімін қадамдық іс-қимыл алгоритмдерімен толықтыру. Толтыруға міндетті өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру. Тұрақты жүктемелік тестілеуді қамтамасыз ету (порталдың пайдаланушылардың жоғары санына төзімділігін тексеру және ықтимал проблемаларды уақтылы анықтау үшін стресс-тесттер жүргізу).	

Мүгедектігі бар адамдарды арнайы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - тізімге енгізілмеген қосымша құжаттарды талап ету.	Арнайы қозғалыс құралдарын ауыстыру мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Арнайы қозғалыс құралдарын алушылардың пікірлеріне тұрақты мониторинг жүргізу. Мүгедектігі бар адамдардың пікірлері мен қажеттіліктерін ескере отырып, заманауи және сапалы модельдерді жеткізуді қамтамасыз ете отырып, арбаларды сатып алуды қайта қарау.		Абай облысының ХҚКО қызметкерлері үшін мүгедек азаматтармен жұмыс істеу дағдыларына оқытуды ұйымдастыру және осы санаттағы қызмет алушыларға басым қызмет көрсету практикасын енгізу. Қызылорда облысының ХҚКО кедергісіз орта талаптарына сәйкестігі тұрғысынан ішкі аудит жүргізу және кемшіліктерді жоюды қамтамасыз ету (олар анықталған жағдайда).
Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсетудің	Көрсетілетін қызметті алушылардың бағасы басқа	Порталда тіркеу процесін оңайлату және оңтайландыру мақсатында **бірыңғай**	

рұқсат беру немесе ұзарту (бірінші, екінші, үшінші, төртінші санаттар бойынша және маусымдық шетелдік қызметкерлер үшін шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру)	бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	электрондық форматы кезінде талап етілетін құжаттарды алу үшін инстанцияларға бару қажеттілігі; - қызмет көрсету мерзімдерін кешіктіру. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - порталдың тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	өңірлерге қарағанда төмен болған Шымкент қаласында, Ақтөбе облысында және Жетісу облысында қызмет көрсету сапасына назар аударылсын, қызмет көрсетудің электрондық форматына қарамастан, осы облыстардағы респонденттер құжаттарды жинау кезінде уәкілетті инстанцияларға жүгінуге тура келгенін атап көрсеткеніне ерекше назар аударылсын. Ақтөбе облысында және Жетісу облысында қорытынды нәтижені алу мерзімдерін сақтау тұрғысынан қызмет көрсету сапасына аудит жүргізу, көрсетілетін	**кіру нүктесінің (Single Sign-On)** тетігін әзірлеу және енгізу қажет. Қазіргі уақытта egov.kz egovMobile порталдарында QR-кодты сканерлеу арқылы авторизациялау қарастырылған, алайда, егер көрсетілетін қызметті алушы elicense.kz порталында тіркелмеген болса, ол оған кіре алмайды және оған Сайтта тіркелу рәсімінен өту қажет Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат	

			қызметті алушылардың осы проблемаға қандай кезеңдерде тап болғанын анықтау, болашақта мерзімдердің кешіктірілуіне жол бермеу үшін жұмысты оңтайландыру. Екі порталда қызмет көрсетудің орындылығын қарастыру elicense.kz және migration.enbek.kz. осы порталдарда қызмет көрсету сапасына аудит жүргізу, әлсіз және күшті жақтарын анықтау, порталдардың қайсысында қызмет сапасы оңтайлы болып табылатынын шешу және қызмет көрсету Ережелеріне ең жақсы нұсқалардың бірін енгізу.	етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Еңбекші көшіп	Мемлекеттік	Қызмет көрсету	Иммигранттарға	«Виртуалды	

келушіге рұқсат беру және ұзарту	қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - ХҚКО қызметкерлерінің құзыреттілік деңгейінің жеткіліксіздігі; - қызмет көрсету мерзімдерін кешіктіру; - ХҚКО-ларда өтініштерді толтыру үшін бланкілердің болмауы. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - порталдың тұрақсыз жұмысы; - «электрондық үкімет» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері; - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы.	рұқсат беру тәсілін ұзақ мерзімге Өзгертуді қарастыру. Өткізу кезінде респонденттер бұл қызметті жыл сайын алуға тура келетінін атап өтті. Қызмет регламентін бұзу себептерін анықтау және Ақтөбе және Шығыс Қазақстан облыстарында белгіленген мерзімдердің сақталуына бақылауды күшейтуді қамтамасыз ету. Халыққа қызмет көрсету орталықтарын екі тілде толтыру үшін қажетті бланкілермен қамтамасыз ету, бұл мәселе Ақтөбе және Қарағанды облыстарында өзекті.	көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен көмекшінің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру; «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: ассистенттің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, оның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар; NLP жақсарту (табиғи тілді өңдеу): пайдаланушылардың сұраныстарын, соның ішінде жаргондарды, терулерді және толық емес сөз тіркестерін дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін	

				дамытуға инвестиция; Өзекті деректермен Интеграция: ассистенттің қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету. Электрондық үкімет порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін	

				енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсету мерзімдерін кешіктіру; - қызмет көрсетудің электрондық форматы кезінде құжаттарды жинау үшін инстанцияларға бару қажеттілігі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін техникалық кедергілер бар: - порталдың тұрақсыз жұмысы - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері - порталда тіркелу мәселелері. - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы	Атырау, Шығыс Қазақстан облыстарында, Абай және Ұлытау облыстарында белгіленген мерзімдердің сақталуына күшейтілген бақылауды қамтамасыз ету.	«Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды"» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен ассистенттің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру; «Виртуалды көмекшінің» білім қорын кеңейту: көмекшінің білім қорын үнемі жаңарту және кеңейту, оның ішінде жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар, қызметтерді алу және жалпы мәселелерді шешу бойынша егжей-тегжейлі нұсқаулар; NLP жақсарту (табиғи тілді өңдеу): пайдаланушылардың сұраныстарын, соның	

				ішінде жаргондарды, терулерді және толық емес сөз тіркестерін дәлірек түсіну үшін NLP алгоритмдерін дамытуға инвестиция; Өзекті деректермен Интеграция: көмекшінің қызметтердің мәртебесі, заңнамадағы өзгерістер және т. б. туралы өзекті ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету.; Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен	

				мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Жолаушылар мен багажды тұрақты қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданішілік автомобильмен тасымалдау маршруттары мен қозғалыс кестесін бекіту	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған жоқ.	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін техникалық кедергілер: - порталдың тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері	Есептілікке қажетті құжаттар тізімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Стандартталған есеп формасын жасау, онда бірнеше өрістерді, соның ішінде тұрақты төлемдерді толтыру жеткілікті болады.	Электрондық лицензиялау порталында файлдарды жүктеу кезінде туындайтын проблемаларды шешу мақсатында сапаны жоғалтпай файлдардың көлемін автоматты түрде қысуды (оңтайландыруды), жүктелетін файлдардың рұқсат етілген ең үлкен мөлшерін қайта қарауды және қажет болған жағдайда ұлғайтуды, сондай-ақ Интернет байланысы үзілген кезде жүктеуді қайта бастау тетігін енгізуді көздейтін	

				жүктеу функционалын оңтайландыруды жүргізу ұсынылады.	
Спорттық разрядтарды беру: біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-тренер	Қызмет көрсету мерзімін сақтамау бөлігінде Регламенттің бұзылуы анықталды	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **әкімшілік кедергілер**: - қызмет көрсету мерзімдерін кешіктіру; - ХҚКО-ларда қызмет туралы ақпаратты іздеудің қиындығы; - ХҚКО қызметкерлерінің құзыреттілігінің/тұтыну шыға бағдарлануының жеткіліксіз деңгейі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін **техникалық кедергілер**: - «электрондық үкімет» порталының тұрақсыз жұмысы; - «виртуалды көмекші» жұмысының төмен сапасы; - порталдың ыңғайсыз интерфейсі.	ҚР түрлі облыстарында 2025 жылға қызмет көрсетудің белгіленген мерзімін тексеру, орындау мерзімін бұзу себептерін анықтау (объективті немесе жауапты орындаушылардың кінәсінен). Келесі өңірлерге ерекше назар аударылсын: Ақтөбе, Солтүстік Қазақстан облыстары және Абай облысы (қағаз форматы), Қызылорда және Маңғыстау облыстары (электрондық формат).	Цифрлық сауаттылық деңгейі әртүрлі пайдаланушылардың қажеттіліктерін ескере отырып, порталдың пайдаланушы интерфейсін жақсарту және оның интуитивті түсінігін арттыру: Тәуелсіз бейінді мамандардың қатысуымен порталдың ағымдағы UX/UI-дизайнына жан-жақты аудит жүргізу. Порталмен өзара іс-қимыл жасау кезінде проблемалық аймақтарды анықтау үшін азаматтардың нысаналы топтарының қатысуымен сауалнамалар мен тестілеуді ұйымдастыру. Қарапайымдылық пен қол жетімділік принциптеріне (соның	Жергілікті атқарушы органдардың ресми сайттарында мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің толық және өзекті сипаттамасын орналастыру, соның ішінде: Қызмет көрсету кезеңдерінің нақты сипаттамасы. Қызметті алу үшін қажетті құжаттардың толық тізімі. Толтыруға қажетті нысандарды және толтыру үлгілерін қоса алғанда, құжаттарды ресімдеуге қойылатын талаптар.

				ішінде WCAG стандарттары), сондай-ақ әртүрлі құрылғыларға бейімделуге сәйкес келетін жаңартылған интерфейсті әзірлеу. Жаңа пайдаланушылар үшін қадамдық нұсқауларды, интерактивті кеңестерді және оқу модульдерін енгізу. Көрсетілетін қызметті алушылар байланыс орталығына жүгінетін ең танымал мәселелер үшін «көмек» бөлімін қадамдық іс-қимыл алгоритмдерімен толықтыру. Толтыруға міндетті өрістердің санын азайту арқылы тіркеу формасын жеңілдету. Порталдың өткізу қабілетін және резервтік қуатын арттыру.	Қызмет көрсету мерзімі. Қызмет көрсетуден бас тарту негіздерінің мысалдары. Кеңес алу үшін жергілікті атқарушы органдар қызметкерлерінің Байланыс ақпараты. Көрнекі ақпараттық материалдарды дайындау: Мемлекеттік қызметтерді алу бойынша қадамдық нұсқаулықтары мен түсіндірмелері бар брошюралар мен бейнематериалдар әзірлеу. Көрсетілетін

				«Виртуалды көмекшінің» үздіксіз жұмыс істеуі үшін: «Виртуалды көмекшінің» коды мен инфрақұрылымын оңтайландыру: «тоқтап қалуды», «қатып қалуды» және сәтсіздіктерді азайту үшін серверлік инфрақұрылым мен ассистенттің кодын жүйелі түрде тексеру және оңтайландыру.	қызметті алушылармен жұмысты жүзеге асыратын қызметкерлердің нормативтік-құқықтық базаны білу, техникалық хабардарлық, дұрыс және сыпайы қарым-қатынас нормаларын сақтау және азаматтарды түсінікті және қолжетімді нысанда хабардар ету бөлігінде олардың құзыреттілігі тұрғысынан жұмыс сапасының мониторингі.
Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру	Мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бұзумен байланысты проблемалар анықталған	Қызмет көрсету сапасына әсер ететін әкімшілік кедергілер: - қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі. Қызмет көрсету сапасына әсер ететін	ХҚКО-ларда немесе тұрақты интернет бар ауылдық әкімдіктер базасында қызмет алуға құжаттарды беру мүмкіндігін қарастыру.	«Электрондық лицензиялау» порталы қайта тіркеу немесе авторизациялау қажеттілігін болдырмау үшін «Электрондық үкімет»	

	жоқ.	**техникалық кедергілер**: - порталдың тұрақсыз жұмысы; - «электрондық лицензиялау» порталына құжаттарды жүктеу мәселелері; - порталда тіркелу мәселелері.	Мемлекеттік орган басқа дерекқорлардан өз бетінше ала алатын анықтамаларды ұсыну туралы талапты жою арқылы құжаттар тізімін оңтайландыру. Жалған құжаттар мен браконьерлікпен күресу үшін QR кодтары немесе бірегей сәйкестендіру нөмірлері сияқты рұқсаттардың түпнұсқалығын тексерудің цифрлық жүйесін әзірлеу. Қосымша ақыға рұқсат беру бойынша жеделдетілген қызметті енгізу мүмкіндігін қарастыру.	порталымен толық интеграциялау мүмкіндігін қарастыру. Пайдаланушыларға уақытша үзілістен немесе жүйеден шыққаннан кейін сессияны қалпына келтіруге мүмкіндік беретін механизмді енгізу.	