**Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің 2020–2024 жылдарға арналған**

**СТРАТЕГИЯЛЫҚ ЖОСПАРЫ**

Нұр-Сұлтан, 2020жыл

**1-бөлім. Миссия және пайым**

**Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің (бұдан әрі – Агенттік) миссиясы:**«Мемлекеттік қызмет, электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді қоспағанда, мемлекеттік қызметтерді көрсеті сапасын бағалау және мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына мемлекеттік бақылау салаларында біріңғай мемлекеттік саясатты іске асыру».

**Агенттіктің пайымы:**

Экономикалық бағдарламаларды сапалы іске асыруды және мемлекеттік қызметтер көрсетуді қамтамасыз ететін кәсіби мемлекеттік аппарат.

**2-бөлім. Ағымдық жағдайды талдау**

**1-стратегиялық бағыт. Стратегиялық-инновациялық мемлекеттік қызметті қалыптастыру.**

1.1) мемлекеттік қызмет жүйесін дамытудың негізгі параметрлері.

Жоғары тиімді мемлекеттік қызмет құру-елдің әлеуметтік-экономикалық дамуының қажетті шарты және оның өркендеуінің кепілі.

Бұл саланы жаңғырту «Қазақстан – 2050» Стратегиясының басты басымдықтарының бірі болды, оны іске асырудың басты мақсаты ғасыр ортасында әлемнің бәсекеге барынша қабілетті 30 елінің қатарына кіру болып табылады.

Мемлекеттік қызмет жүйесінде жүргізілген реформалар мемлекеттің трансформациясы мен мемлекеттік басқару жүйесінің қалыптасуы процестерімен тікелей байланысты.

Бұл бағытты институттандырудың бастамасы Президенттің «Мемлекеттік қызмет туралы»Заң күші бар Жарлығына қол қою болды.

Оның қабылдануымен мемлекеттік қызмет қағидаттары, лауазымдар иерархиясы, қызметшілердің әлеуметтік кепілдіктері белгіленді, құқықтық мәртебесі анықталды және сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулер енгізілді.

«Қазақстан – 2030» стратегиясының ұзақ мерзімді басымдылығы кәсіби үкіметті қалыптастыру болып белгіленді. Бұл міндетті іске асыру шарттарының бірі «Мемлекеттік қызмет туралы» Заңды қабылдау болды.

Бүгінде дәйекті реформалар нәтижесінде меритократия, тиімділік және қоғамға есеп беру қағидаттарына негізделген бірегей үлгі, Мемлекеттік қызмет құрылды.

Мемлекеттік аппаратты одан әрі кәсібилендіру Ұлт жоспарының «100 нақты қадам»бірінші бағытына сәйкес жүзеге асырылады.

Оны іске асыру үшін 2015 жылғы 23 қарашада «Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі туралы»жаңа Заң қабылданды.

Заң ашық конкурстық іріктеуді, біліктілік негізінде мансаптық ілгерілеуді, нәтижелер бойынша еңбекақы төлеуді белгілеуді қамтамасыз етеді.

Мемлекеттік қызметке алғаш рет кіру үш кезеңді конкурстық іріктеу: тестілеу, құзыретін қоса алғанда (тиімді жұмыс үшін қажетті білім, білік және дағды) жеке қасиеттерін бағалау және мемлекеттік органда әңгімелесу арқылы төмен лауазымдарға жүзеге асырылады.

«Мемлекеттік қызмет персоналын басқару ұлттық орталығы» АҚ базасында Мемлекеттік қызметке үміткерлер үшін тестілеу өткізіледі.

Бірінші кезеңде байқау мемлекеттік органның қызметкерлері арасында өткізіледі. Тиісті кандидаттар болмаған жағдайда іріктеу барлық мемлекеттік қызметшілер арасында өтеді. Егер осы ортадан да үздікті таңдау мүмкін болмаса, азаматтар арасында жалпы конкурс жарияланады (оның ішінде жеке және квазимемлекеттік сектордан).

*Анықтама: 2019 жылы барлығы 26 486 конкурс өткізілді, оның ішінде: осы мемлекеттік органның қызметкерлері арасында 9 823, барлық мемлекеттік органдардың қызметкерлері арасында 3 768, жалпы конкурстар – 12 865.*

Осылайша, енгізілген мансаптық модель шеңберінде ауысу тәртібімен тағайындау заңнамалық түрде азайтылды және конкурстық іріктеудің рөлі күшейтілді. Жаңа модель ашық бәсекелестік және іріктеудің ашықтығы қағидаттарында Мемлекеттік қызметке жұмысқа орналасу мүмкіндігін арттырды,сондай-ақ «командалық ауысулар» үшін алғышарттарды қысқартты.

**Мемлекеттік қызметтің кадрлық жай-күйі туралы жалпы мәліметтер**

2019 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша мемлекеттік қызметшілердің штат саны 98 726 бірлікті құрады, оның ішінде саяси қызметкерлер саны – 453, «А» корпусы – 285, «Б» корпусы – 97 988.

Шымкент қаласына Республикалық маңызы бар мәртебе беру, Алматы және Түркістан облыстарында, Нұр-сұлтан және Ақтөбе қалаларында қосымша аудандар құру, сондай – ақ жекелеген мемлекеттік органдарды қайта ұйымдастыру және олардың санын өзгерту қызметшілер штатының 227 бірлікке (саяси – 17, «А» корпусы – 6, «Б» корпусы-204) өсуіне себепші болды.

2017 жылмен салыстырғанда нақты саны 91 830-дан 90 932-ға дейін қысқарды.

Лауазымдарды босату қызметкерлерді өз еркімен жұмыстан босату және зейнеткерлік жасқа жету нәтижесінде пайда болған бос жұмыс орындарын толтырмау жолымен мемлекеттік қызметшілердің нақты қысқартылуынсыз жүргізілді.

Сонымен қатар, 2013 жылы басқарудың ауқымды орталықсыздандырылуына және жергілікті атқарушы органдарды, оның ішінде кадр ресурстарын күшейтуге қарамастан, соңғы 5 жылда орталық және жергілікті мемлекеттік органдар арасында штат санын бөлу шамалы өзгерді (2013 жылы – орталықта 55%, өңірлерде 45%, 2018 жылы – орталықта 53%, өңірлерде 47%).

Мемлекеттік міндеттерді іске асыру үшін қажетті сандық құрамнан басқа, адам капиталының сапасы ерекше маңызға ие.

Соңғы жылдары мемлекеттік қызметшілердің білім деңгейінің тұрақты көрсеткіші байқалады. Осылайша, қызметкерлердің 92% жоғары білімі бар (8% – орта және орта кәсіптік, олар аудандық және ауылдық деңгейде ұсынылған).

Бұл ретте, 2017 жылдан бастап «Болашақ» бағдарламасы стипендиаттарының үлесі 13% - ға (2017 жылы 505-тен 2018 жылы 570-ке дейін), Президент жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы түлектерінің үлесі 3% - ға (2017 жылы 740-тан 2018 жылы 760-қа дейін) өсті.

Әлемнің жетекші университеттерінде докторантура бағдарламасын аяқтаған немесе алдыңғы қатарлы шетелдік және отандық компанияларда, шетелдік мемлекеттік құрылымдарда, халықаралық қаржы ұйымдарында, әлемдік талдау және зерттеу құрылымдарында не әлемнің үздік университеттерінің жанындағы зерттеу орталықтарында жұмыс тәжірибесі бар адамдарды тез жалдау тетігін одан әрі жетілдіру мақсатында қолданыстағы заңнамаға бірқатар нормалар ұсынылды, оларды қабылдау оларға мемлекеттік қызметке кедергісіз кіруге мүмкіндік береді. Алдыңғы жұмыс тәжірибесі тұлғаларды белгілеу кезінде ескерілетін болады жалақы.

Сондай-ақ мемлекеттік қызметшілерді кезектен тыс аттестаттау қорытындысы бойынша өңірлерде жұмыс тәжірибесі бар кадрларды орталық мемлекеттік органдардың салалық құрылымдық бөлімшелеріне тарту туралы талап заңнамалық түрде бекітілді.

«Орталық-өңір» қағидаты бойынша ауыстыру практикасын жоғары мемлекеттік органдардың қызметкерлеріне осы қызметшілерді жіберген органға қайтарудың белгілі бір мерзімі өткеннен кейін құқық белгілей отырып тарату ұсынылады. Бұл тетік алдын ала болжамдар бойынша енгізілген жағдайда жыл сайын 114 қызметші «орталықтан өңірге» және «өңірден орталыққа»ауысатын болады.

Ұлт жоспарын жүзеге асырудың басты жетістігі – Қазақстанның мемлекеттік қызметі тұрақты болды және ауысушылық деңгейі айтарлықтай төмендеді.

Соңғы екі жыл ішінде кадрлардың кету көрсеткіші оң динамиканы көрсетіп, 2019 жылы-6% құрап отыр(2017 жылы – 6,3%, 2017 жылы – 6,2%).

Агенттіктің бастамасымен HR кәсіпқойларды дайындау мақсатында Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті базасында. Л. Гумилев «адам ресурстарын басқару» мамандануы эксперименталды түрде енгізілді.

Сонымен қатар, 2019 жылы, оның ішінде ЭЫДҰ ұсынымдарын орындау шеңберінде:

- мемлекеттік қызметті институционалдық жетілдіру;

- мемлекеттік органның алдында тұрған стратегиялық міндеттерді ескере отырып, персоналдың сандық және сапалық қажеттілігін анықтау, болжау жүйесін көздейтін стратегиялық кадрлық жоспарлауды енгізу.

Бұл міндетті тиімді іске асыру «Е-қызмет» ИАЖ әлеуетін одан әрі дамытуды талап етеді. Оны толыққанды енгізу мемлекеттік органдардың кадр саясатын қалыптастыруға баса назар аудара отырып, қызметшілерді жұмыстан босатады.

Стратегиялық кадрлық жоспарлауды енгізу мемлекеттік қызметте талап етілетін мамандықтарды ескере отырып, персоналдың сапасы, еңбек санының, сабақтастығының және нормалаудың арақатынасы мәселелерін реттеуге мүмкіндік береді.

Бұдан басқа, мемлекеттік қызметке талантты басқарушыларды тарту және ұстау тетіктерін зерделеу үшін сарапшыларды тарту жоспарлануда.

**Мемлекеттік қызметке іріктеу**

2018 жылы жүргізілген халыққа тәуелсіз әлеуметтік сауалнама респонденттердің 60% - дан астамы мемлекеттік қызметке қабылданатын адамдардың сапалық құрамын жақсарту және арттыру туралы пікірмен келісетінін көрсетті.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметшілердің 80% - ы іріктеу процесінің объективтілігіне жоғары баға берді. Осыған байланысты, 2018 және 2019 жылдары Агенттіктің күш-жігері меритократия қағидатын одан әрі нығайтуға және Мемлекеттік қызметке іріктеу сапасын арттыруға бағытталды.

Бұл есеп беру кезеңінде үміткерлердің заңнаманы білуіне тестілеу тәртібін бұзғаны анықталған әрекеттер санын   
3,5 есеге (2016 жылы 40-тан 2018 жылы 144-ке дейін) ұлғайтуға мүмкіндік берді, дайындық деңгейі төмен кандидаттардың   
50% - дан астамы осы кезеңде «еленбейді».

2017 жылғы аттестаттау қорытындысы бойынша үміткерлердің әлеуетін анықтауға баса назар аудара отырып, құзыреттілік бойынша тестілеу жаңғыртылды. Әрбір лауазым үшін сараланған білімнің, іскерліктің және дағдылардың болуы бойынша талаптарды белгілейтін құзыреттіліктің Бірыңғай шеңбері енгізілді. Осы бағалау барысында кандидаттардың жауаптарының дұрыстығы деңгейін анықтайтын психометриялық құралдар қолданылады, егер ол 50% - дан кем болса, онда үміткер әңгімелесуге жіберілмейді.

Басшылық лауазымдарға үміткерлер үшін тестілеуден басқа эссе жазу қарастырылған, бұл олардың сауаттылығының, стратегиялық көзқарас пен сыни ойлау деңгейін бағалауға мүмкіндік береді.

Ашықтығын қамтамасыз ету үшін әңгімелесудің тетіктері енгізілді ашықтық: үміткерлерге мүмкіндік берілді тартуға конкурсқа қатысуға бақылаушылар жүргізуге, бейне, аудио-ұстам береді процесс. Сонымен қатар, ашық түрде кандидаттар үшін типтік сұрақтар жарияланды.

Нәтижесінде 2018 жылы конкурстық іріктеу рәсімдерін бұзу саны жартысына азайды.

Мемлекеттік және құқық қорғау қызметінің стандарттарын біріздендіру бойынша жұмыс жалғасуда. Агенттіктің бастамасы бойынша заңнамалық деңгейде бос басшы лауазымдарға орналасуға конкурс өткізудің міндеттілігі туралы талап енгізілді.

*Анықтама: қазіргі уақытта әртүрлі құқық қорғау органдарының бірдей деңгейдегі лауазымдарына әр түрлі талаптар қойылған. Мысалы, Бас прокуратурада Департамент бастығы лауазымына үміткерлердің құқық қорғау қызметінде 9 жыл, ІІМ – де – 16 жыл, сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметте 8 жыл еңбек өтілі болуы тиіс.*

Ағымдағы жылы ЭЫДҰ ұсынымдарын ескере отырып, әкімшілік мемлекеттік қызметке іріктеу құралдарын одан әрі жетілдіру мақсатында мынадай міндеттерді шешу ұсынылады:

- «А» корпусының лауазымдарына тікелей конкурстық іріктеуді енгізу, бұл мұндай тағайындауларды саясиландыру мүмкіндігін азайтады және жеке сектордан кәсіпқой мамандарды тартуға ықпал етеді;

- «Б» корпусының кандидаттарын Мемлекеттік қызметке іріктеу бөлігінде Агенттіктің рөлін бір мезгілде кеңейте отырып, олардың құзыреттілік деңгейін анықтау пайдасына заңнаманы білуіне тексеруден кезең-кезеңімен көшуді пысықтау.

**Мемлекеттік қызметшілерге еңбекақы төлеу**

2018 жылдың басынан бастап пилоттық режимде Мемлекеттік қызмет істері агенттігінде, Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінде, Әділет министрлігінде, сондай-ақ Нұр-сұлтан және Маңғыстау облысының әкімдіктерінде факторлық-баллдық шкалаға және жұмыс нәтижелері бойынша бонустарды төлеуге негізделген еңбекақы төлеудің жаңа жүйесіне көшу іске асырылуда.

2018 жылдың желтоқсанында пилотқа Алматы және Шымкент қалаларының әкімдіктері кірді.

Президент Әкімшілігінің жанынан құрылған жұмыс тобы пилоттық жобаны одан әрі жетілдіру жөнінде ұсынымдар әзірледі, оның ішінде функционалдық блоктар арасында лауазымдарды бөлу, қызметшілердің еңбек өтілін есептеу және қызметін бағалау тетіктерін қайта қарады, ол нақты нәтижелерге қол жеткізуге екпінді жылжытады.

Мемлекеттік қызметкерлердің еңбек тиімділігін арттыру үшін бірнеше бағыт бойынша жұмыс жүргізілуде.

Бірінші кезекте қайталанатын функцияларды алып тастау, басқару буындарын қысқарту, жекелеген бөлімшелерді орталықтандыру тұрғысынан басқару құрылымы қайта қаралады.

2018 жылы үш әкімдікті трансформациялау жүргізілді (Нұрсұлтан қ., Алматы қ., Ақмола обл.), оның барысында басқармалар, басшылық құрам саны қысқартылды, персоналды басқарудың бірыңғай қызметтері құрылды.

Тек Нұр-Сұлтан қаласының әкімдігінде ғана басқармалар саны 27-ден 17-ге дейін оңтайландырылған. Бизнес-процестерді жақсарту үшін мемлекеттік сатып алудың бірыңғай операторы құрылды, бұл шамамен 22,5 млрд.теңгені үнемдеуге мүмкіндік берді.

Осы тәжірибені ауқымдауды басқа мемлекеттік органдарға да жүзеге асыру жоспарланып отыр.

Ақмола облысының әкімдігінде жүргізілген оңтайландыру жолымен басшылық лауазымдар мен атқарушыларға арақатынасы екі есе қысқарды.

Алматы қаласының әкімдігінде персоналды басқарудың Орталықтандырылған қызметі құрылып, 6 басқарма таратылды.

Нәтижесінде басшылық құрамның саны 13% - ға қысқарды.

Бірыңғай процестерді орталықтандыру және автоматтандыру мемлекеттік органдарды рутин жұмысынан босатып, жеделдікті арттырды.

**«Е-қызмет» жүйесі**

«Е-қызмет» жүйесі» «электрондық үкіметтің» қазіргі заманғы стандарттарына сәйкес келеді және қағазсыз кадрлық іс-жүргізуге көшуге арналады.

Жүйемен жұмыс істеу кезеңінде құжат айналымы үш есе артты. 2018 жылмен салыстырғанда, автоматтық режимде өңделген құжаттардың үлесі екі есе артса, «қолма-қол» енгізу 3,5 есе төмендеді. Бір мемлекеттік қызметшіге шаққанда орташа есеппен шамамен 6 құжат тіркелді.

Қазіргі таңда, жұмыстан босатылған қызметшілерді қоса алғанда, «Е-қызмет» ЫАЖ шамамен 145 мың мемлекеттік қызметшінің мәлімет базасын қамтиды. Жергілікті атқарушы органдардың Жүйені пайдалану белсенділігі орталық деңгейден жоғары.

«Е-қызмет» ЫАЖ арқылы барлық істерді ресімдеуді, мемлекеттік органдардың персонал басқару қызметтерінің (кадрлық қызмет) барлық күнделікті, қайталанатын кадрлық операцияларын орталықтандыру арқылы кадр қызметшілерінің жұмыспен қамтылу уақытын үнемдеуге болады және ол стратегиялық функцияларға баса мән беру мүмкіндігін беретін болады.

**Мемлекеттік қызметшілердің этикасы**

Мемлекеттік қызмет этикасы мемлекеттік аппаратты кәсібилендіру негізіне қойылған, осыған байланысты әрбір мемлекеттік қызметшінің қызметіндегі этикалық құрамдас бөлікке ерекше назар аударылды.

Мемлекеттік қызметтің маңызды реттеушісі болып 2015 жылғы 29 желтоқсандағы Мемлекеттік қызметшілердің Этикалық кодексінде бекітілген этикалық мінез – құлық нормалары болды, ол әр түрлі жағдайларда-жұмыс уақытында да, жұмыстан бос уақытта да, қызметтік қатынастарда да, сондай-ақ көпшілік алдында сөз сөйлеу кезінде де мінез-құлықтың маңызды стандарттарын қамтиды.

Қызметтік этиканы бұзғаны үшін заңмен тиісті тәртіптік жауапкершілік көзделген.

Сондай-ақ, құқық бұзушылықтың алдын алу мақсатында құрылған Әдеп жөніндегі уәкілдердің жаңа институтын атап өткен жөн, ол соңғы екі жылда Әдеп жөніндегі уәкілдерге кеңес беру үшін өтініштер санының жиырма бес еседен астамына өзінің ауқаттылығын дәлелдеді (2016 ж. – 445 азамат, 2017 – 3461, 2018 – 11866, 2019 – 17083).

Мінез-құлықты жазадан этикалық бұзушылықтардың алдын алуға ауыстыру мақсатында Агенттіктің тәртіптік кеңестері өңірлік деңгейде Әдеп жөніндегі кеңестер болып қайта құрылды.

Олардың құрамына қоғамдық бірлестіктердің, бұқаралық ақпарат құралдарының, үкіметтік емес ұйымдардың өкілдері, мемлекеттік органдардың басшылары, депутаттар және қоғамның сенімін пайдаланатын және айтарлықтай тәжірибесі бар өзге де беделді тұлғалар енгізілген.

Әдеп жөніндегі кеңестерге тәртіптік істерді қараумен қатар сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау нәтижелерін, заңнаманы бұзудың алдын алу мәселелерін, Әдеп жөніндегі уәкілдердің және мемлекеттік органдардың тәртіптік комиссияларының қызметін қарау құқығы берілген.

Агенттік мемлекеттік қызмет саласындағы заңнаманың сақталуын бақылау және этикалық құқық бұзушылықтардың алдын алу жөніндегі мемлекеттік органдардың қызметін үйлестіруді жүзеге асырады.

Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдардың немесе лауазымды адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) және шешімдеріне шағымдарын талдау арқылы осы саладағы заңнаманың жүйелі бұзушылықтары анықталады.

Сондай-ақ, Агенттік мемлекеттік органдардың әдеп жөніндегі уәкілетті тәртіптік комиссияларының, Әдеп жөніндегі өңірлік кеңестердің қызметін, оның ішінде оны әдіснамалық қамтамасыз ету жолымен үйлестіреді.

Бұл ретте, түсіндіру жұмысының әртүрлі нысандарын қолдану (мемлекеттік қызметшілерге консультация беру, лекциялар, семинарлар, Әдеп жөніндегі уәкілетті персоналды басқару қызметтері үшін біліктілікті арттыру курстары, дөңгелек үстелдер, тренингтер және т.б.) этикалық құқық бұзушылықтардың алдын алуға оң әсерін тигізеді.

Мемлекеттік қызмет және қызметтік этика саласындағы заңнаманың сақталуын бақылау Кәсіби мемлекеттік аппаратты қалыптастыру кезінде ажырамас құрамдас бөлік болып табылады.

2019 жылда орталық және жергілікті мемлекеттік органдарда мемлекеттік қызмет туралы заңнаманы және Этикалық кодексті сақтау бойынша 1063 тексеру (2017 жылы – 1 202, 2016 жылы - 808), оның ішінде іріктемелі – 129 (2017 жылы – 260, 2016 жылы - 61), жеке тұлғалардың өтініштері бойынша – 573 (2017 жылы – 597, 2016 жылы - 525), мемлекеттік қызметшілер мен мемлекеттік органдардың өтініштері бойынша – 196 (2017 жылы – 155, 2016 жылы – 101), өзге де заңды тұлғалардың өтініштері бойынша – 122 (2017 жылы – 141, өзге негіздер бойынша – 43 (2017 жылы – 6, 2016 жылы – 20).

1562 (2017 жылы – 4 335, 2016 жылы – 324) анықталған бұзушылықтар (Жойылғандар қатарынан) жойылды және заңсыз қабылданған 125 (2017 жылы – 165, 2016 жылы – 62) актілер жойылды.

2019жылы Әдеп жөніндегі кеңестер 165 отырыс өткізді (2018 жылы – 160, 2017 жылы – 176, 2016 жылы

1.2) Негізгі мәселелерді талдау.

Салалық мамандар мемлекеттік қызметте жұмыс тәжірибесін жинақтап, экономиканың басқа секторларына көшу үрдісі сақталуда.

Бұл әсіресе энергетика (9,6%), Ақпарат және коммуникация (9,5%), сондай-ақ Индустрия және инфрақұрылымдық даму (8,8%) министрліктерінде байқалады.

Келтірілген мысалдар тар бейінді кадрлардың сабақтастығын қамтамасыз етудің өзектілігін куәландырады.

Мысалы, бүгінде кадр қызметінің барлық қызметкерлерінің 46% – ы заң мамандығы, 19% – ы-экономикалық, 13% - ы-педагогикалық мамандығы бар. Қалғандары техникалық, гуманитарлық және басқа да әлеуметтік ғылымдар саласында оқыды.

Мемлекеттік қызметтің персоналын басқару саласында стратегиялық даму тұрғысынан да, автоматтандыру арқылы бизнес процестерін жетілдіру тұрғысынан да терең реформалар жүргізу қажеттілігі туындады. Одан әрі реформалауды қажет ететін мәселелердің бірқатары бар:

- HR-менеджментінің қазіргі заманғы құралдарын, атап айтқанда дарын адамдарды басқару (кадрлық аудит, сабақтастықты жоспарлау, қызметкерлерді дамыту) жүйесінде енгізу;

- HR-менеджментінің құралдары мен құзыреттілік ұстанымын енгізуге жұмсалатын ПБҚ қызметкерлерінің уақытын босату мақсатында электрондық кадрлық іс жүргізудің бизнес процестерін автоматтандыру.

1.3) Тәуекелдерді басқару.

|  |  |
| --- | --- |
| Мақсаттарға қол жеткізуге ықпал ете алатын тәуекелдер атауы | Тәуекелдерді басқару бойынша  іс-шаралар |
| *1* | *2* |
| Мемлекеттік қызметке тек төмен лауазымдармен кіру және «Б» корпусының кадр резервін тарату жөніндегі талаптарға байланысты кадрлық ұтқырлық деңгейінің төмендеуі. | Ішкі конкурстардың мерзімдерін қысқарту және оны өткізу тәртібін оңайлату, сондай-ақ мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілері арасындағы ішкі конкурстан кейін бірден жалпы конкурсты ұйымдастыру мүмкіндігін беру. |
| Бос жұмыс орындарын алмастыру бірінші кезекте «ішкі ресурстар» есебінен жүзеге асырылатын, ал бағалау, этикалық бақылау, ротация және басқалары сияқты институттар қызметшілерді жұмыстан шығару үшін негіздерді кеңейтетін құрылатын мансап моделіне байланысты кадр тапшылығын құру. | Кадр тапшылығына жол бермеу үшін мемлекеттік органдарға шетелдік менеджерлерді, жеке сектордан мамандарды және Қазақстан Республикасының азаматтарын – халықаралық ұйымдардың қызметкерлерін жұмысқа тартудың нақты тетігін құру. |
| Бағалау және сыйақы жүйесін байланыстыруға (нәтижелер бойынша еңбекақы төлеу қағидатын енгізуге) байланысты адам факторының болуына байланысты бағалау кезінде субъективизмнің көрінісі. | Бағалау және оның нәтижелері бойынша бонустарды төлеу процестерінің объективтілігі мен айқындылығын қабылданатын шешімнің нақты, бір мағыналы бағалау критерийлерін және алқалылығын белгілеу арқылы барынша қамтамасыз ету. |

**2-стратегиялық бағыт. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру**

2.1) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласын дамытудың негізгі параметрлері.

«Қазақстан-2050» стратегиясына сәйкес, Қазақстан Республикасының Президенті мемлекеттік органдардың халықпен өзара қарым-қатынасындағы біржақты-билік тәсілдерінен азаматтарға мемлекеттік қызмет көрсетуді тиімді көрсетуге екпінді жылжыту бойынша міндет қойды. Бұдан басқа, 2025 Стратегиясы міндеттерінің бірі «клиенттік бағдарлану негізінде сапаны арттыру» болып табылады.

Бұл ретте, барлық мемлекеттік органдар қызметінің қағидаты азаматтардың әл-ауқатының деңгейін арттыруға, мемлекеттік қызметтердің ашықтығын күшейтуге, олардың адамдар мен бизнестің қажеттіліктері мен мүдделеріне «қайырымдылығына» бағдарлануы тиіс.

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік басқару жүйесін басталған ауқымды жаңғырту нәтижесінде түбегейлі өзгерістер болды.

Қазақстан Республикасында Мемлекеттік қызметтер көрсету 2013 жылғы 15 сәуірде қабылданған «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңға сәйкес жүзеге асырылады.

Оны іске асыру үшін мемлекеттік қызметтерді стандарттау мен регламенттеу, бизнес-процестерді автоматтандыру мен оңтайландыру, оларды көрсету және олардың сапасын бақылауды жүзеге асыру тәртібін айқындайтын тиісті заңға тәуелді актілер бекітілді.

Осылайша, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен 2019 жылғы 22 сәуірдегі жағдай бойынша 742 түрді қамтитын Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі бекітілген. Олардың мемлекеттік органдармен көрсетілуі белгіленген стандарттар мен регламенттерге сәйкес жүзеге асырылады.

2014 жылдан бастап жыл сайын Қазақстанда мемлекеттік қызметтер туралы заңнамаға сәйкес мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізіледі. Мониторингтің мақсаты – азаматтардың қанағаттану дәрежесін және мемлекеттік қызметтердің қолжетімдігін анықтау болып табылады.

2019 жылы мониторинг мемлекеттік қызмет көрсетудің 65 түрін қамтыды (2018 жылы 60 қызмет).

Социологиялық сауалнама 17 облыста жүргізіліп, 10 000 респондентті қамтыды.

2019 жылдың қорытындысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануы орташа есеппен 74.8% құрады (2018 жылдың қорытындысы бойынша 72%).

Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесіне сәйкес Агенттік «Мемлекеттік қызметтер көрсету» бағыты бойынша мемлекеттік органдарды бағалауды жүзеге асырады.

2017 жылдан бастап үш блокты қоса алатын жаңа бағалау моделі енгізілген – «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-әрекеті», «Ұйымдастырушылық даму» және «Бюджеттік бағдарламалар мақсаттары мен көрсеткіштеріне қол жеткізуді бағалау».

«Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-әрекеті» блогының «Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы» бағыты бойынша бағалау 1 процестік (мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру) және 6 нәтижелік критерий (мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасымен қанағаттанушылық, мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімін сақтау, көрсетілген мемлекеттік қызметтерді сапасын арттыру, көрсетілген мемлекеттік қызметтерді сапасына ішкі бақылау, мемлекеттік қызметтер реестрін үлғайту, композиттік мемлекеттік қызметтер) бойынша жүргізіледі.

Жыл сайынғы бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы жүйелік проблемаларды анықтауға, сондай-ақ оларды көрсету сапасын оңтайландыру мен арттыруға, аталған бағыт бойынша мемлекеттік органдар жұмысы сапасының жақсаруына жәрдемдесуге мүмкіндік берді.

Сонымен қатар, мемлекеттік органдарға келіп түскен мемлекеттік қызмет сапасына негізделген шағымдар санының өсу серпіні байқалады.

2019 жылы негізі бар шағымдардың артуы Агенттіктің халықпен олардың құқықтары мен көрсетілген мемлекттік қызметке шағым жасау мүмкіндігі туралы жүйелі ақпараттық-насихат жұмысына және оларды ұсыну сапасына аса мұқият бақылаудың күшейгеніне байланысты.

2019жылы 1 681 өтініш келіп түскен (орталық аппаратқа - 721, аумақтық бөлімшелерге - 960), 2018 жылы – 1 446 өтініш (орталық аппаратқа - 585, аумақтық бөлімшелерге - 861).

Сұраулардың негізінде 2019 жылы Агенттікпен және оның аймақтық бөлімшелерімен 467 жоспардан тыс тексеру жүргізілді, өтініш берушілердің 225 өтініштері немесе 48% -ға расталған (2018 жылы 471 жоспардан тыс тексеру жүргізіліп, өтініш берушілердің 328 өтініштері немесе 70% -ға расталған).

Ұлт жоспарының 100-қадамына сәйкес 2016 жылғы 1 наурыздан бастап «Халыққа қызмет көрсету орталығы» РМК негізінде «Жылжымайтын мүлік орталығы» РМК, «Зейнетақы төлеу мемлекеттік орталығы» РМК және «Жер кадастрлік ғылыми-өндірістік оталығы» РМК қосылу арқылы «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) құрылды.

Мемлекеттік корпорацияны құру қызметтерді бірыңғай провайдермен көрсету мүмкіндігін береді, мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-рәсімдерін оңтайландыру, қайталанатын функцияларды жою, әрекеттерді бөлу, мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін қысқартуға мүмкіндік береді.

Мемлекеттік қызметтің 742 түрінің259-і Мемлекеттік корпорация альтернативтік негізде, 51-і Мемлекеттік корпорация баламасыз негізде тапсырылды.Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілуі тиіс мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бақылауды Агенттік өз құзыреті шеңберінде жүзеге асырады.

2.2) Негізгі мәселелерді талдау.

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласын талдау осы саладағы айтарлықтай жетістіктерге қарамастан, бірқатар мәселелер шешілмей отырғанын көрсетті.

Атап айтқанда, мемлекеттік органдарының мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау жүйесі жетілдіруді талап етеді (Агенттігінің бақылау іс-шаралары нәтижесінде, мемлекеттік қызмет көрсету саласында көптеген заң бұзушылықтар анықталған).

2.3) Тәуекелдерді басқару.

|  |  |
| --- | --- |
| Мақсаттарға қол жеткізуге ықпал ете алатын тәуекелдер атауы | Тәуекелдерді басқару бойынша  іс-шаралар |
| *1* | *2* |
| Қызмет алушылармен мемлекеттік қызмет көрсету сапасына шағымдануының уақытылы болмауы және мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызмет көрсету саласы бойыша заңнама бұзушылыққа жол берген тұлғаларды жауапқа тарту мерзімінің өтіп кетуі. | Қызмет алушылардың сапасыз мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдану бойынша мәселесімен хабардар болу деңгейін арттыру |
| Қоғамдық мониторинг қорытындысы бойынша қызмет алушылардың көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасымен қанағаттануының төмен деңгейде болуы. | Қызмет алушылардың көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша мәселелермен хабардар болу деңгейін арттыру  Ішкі бақылау қызметтерімен мемлекеттік қызмет көрсету заңнамасын бұзушылықтарғажол бермеу.  Мемлекеттік органдармен көрсетілетін қызметтер бизнес-процестерін оңайлату, оларды көрсету сапасын нашарлау себептерін анықтау. |

**3-бөлім. Саланы/өрісті дамытудың басты бағыттары**

**1-стратегиялық бағыт. Стратегиялық-инновациялық мемлекеттік қызметті қалыптастыру.**

Мемлекеттік қызмет саласында мынадай міндеттер шешілетін болады:

1. стратегиялық кадрлық жоспарлауды енгізу, сондай-ақ мемлекеттік қызметті институционалдық жетілдіру мүмкіндігін зерделеу;
2. жіберген органға қайтару мүмкіндігімен жоғары орталық мемлекеттік органдардың қызметкерлері үшін «орталық-өңір» қағидаты бойынша орын ауыстыру практикасын енгізу мәселесін пысықтау;
3. тікелей конкурс енгізе отырып, «А» корпусының лауазымдарына іріктеу жүйесін жаңғырту, сондай-ақ Агенттіктің рөлін кеңейту жолымен олардың құзыреттілік деңгейін айқындау пайдасына заңнаманы білуге «Б» корпусының лауазымдарына кандидаттарды тексеруден өту;
4. еңбекақы төлеудің жаңа жүйесіне көшу үшін мемлекеттік органдар мен ведомстволық бағыныстағы ұйымдардың шығыстарын оңтайландыру жөніндегі жұмысты жалғастыру;
5. «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңды тұжырымдамалық қайта қарау мәселесін пысықтау, оның ішінде «қоғамдық маңызы бар қызмет» ұғымын енгізу;
6. салалық және қосалқы персоналдың оңтайлы арақатынасы, келісімшарттық мемлекеттік қызметшілер институтын енгізудің орындылығы мәселесін зерделеу;
7. ротация;
8. «Дипломмен-ауылға»;
9. «Е-қызмет» жүйесін жетілдіру;
10. Мемлекеттік қызметке таланттарды тарту және ұстау тетіктерін зерделеу;
11. ведомстволық бағыныстағы ұйымдарға бере отырып, мемлекеттік органдардың стратегиялық және реттеуші функцияларын сақтай отырып, мемлекеттік аппаратты басқарудың оңтайлы құрылымын құру мәселесін пысықтау.

Ұсынылып отырған шаралар мемлекеттік қызмет жүйесін одан әрі жетілдіруге және мемлекеттік аппаратты – стратегиялық-инновациялық модельді дамытудың келесі кезеңіне көшуді қамтамасыз етуге бағытталған.

**2-стратегиялық бағыт. Мемлекеттік қызметтеркөрсету сапасын арттыру.**

Институционалдық реформалардың бірінші кезектегі бағыттарының бірі болып мемлекеттік қызметтерді сапалы түрде көрсетуді қамтамасыз ететін кәсіби және автономды мемлекеттік аппараттың қалыптасуы анықталған.

Осы басымдылыққа сәйкес мемлекеттік қызметтерді сапалы және уақтылы көрсетуді қамтамасыз ету бойынша мемлекеттік органдардың қызметінің тиімділігін жоғарылатуға бағытталған шаралар кешенін қабылдау қарастырылған.

Осы бағытты іске асыру мақсатында Агенттік мемлекеттік қызметтерді көрсетудің төмен сапасының себептерін бірігіп талдау, жаңа мемлекеттік қызметтерді анықтау және олардың әрі қарай стандарттарын және регламенттерін әзірлеу, мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін әрі қарай жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу арқылы орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдармен тығызбайланыс орнатады.

Осы шараларды іске асыру құралдары мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау, бағалау және қоғамдық мониторингті жүйелі негізде жүргізу, олардың нәтижелерін талдау, сондай-ақ, үнемі мемлекеттік қызметерді сапалы көрсету мәселелері бойынша үкіметтік емес сектордың қатысуымен «дөңгелек үстелдер», семинар-кеңестер өткізу болып табылады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау белгілі бір көрсеткіштің жетістік деңгейін көрсетіп қана қоймай, мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша қызметтеріндегі тиісті үйлеспеудің пайда болу себептерін анықтайды. Мемлекеттік қызметтерді көрсетуді бағалау жүйесі реттеуші және алдын алу өзгешілігіне ие болады.

Жалпы Агенттіктің, басқа мемлекеттік органдардың, квазимемлекеттік және азаматтық секторлардыңбірігіп күш салуы арқылы мемлекеттік қызметтер көрсетудің кешенді жүйесін қалыптастыру қарастырылады.

Агенттік мемлекеттік қызметтерді және әкімшілік үрдістерді, оның бір бөлігі ретінде, сондай-ақ мемлекеттік органдар мен азаматтар арасындағы дауларды шешу тетігі ретінде,атқару тәртібін жетілдіруде қатысатын болады.

**4-бөлім. Стратегиялық және бюджеттік жоспарлаудың өзара байланысының құрылысы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Елдің жалпы ұлттық көрсеткіштері** | |
| Қазақстанның 2050 жылға дейін даму стратегиясы  Қазақстанның әлемнің ең дамыған 30 мемлекетінің қатарына кіруі жөніндегі тұжырымдама | |
| Кәсіби мемлекеттік аппаратты қалыптастыру;  Басқару ресурсын жетілдіру;  Мемлекеттік секторда менеджменттің қазіргі заманғы құралдарын және корпоративтік басқару қағидаттарын енгізу;  Мемлекеттік қызметтің кадрлық құрамын іріктеу мен кәсіби даярлаудың жетілдірілген әдістемелерін енгізу арқылы сапалы жақсарту;  Мемлекеттік қызметшілердің лауазымдық міндеттерін қосарланған түсіндіруді болдырмау және олардың қызметін нақты заңнамалық регламенттеу. | Мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру;  Мемлекеттік аппараттың халықпен өзара қарым-қатынасындағы біржақты-билік тәсілдерінен азаматтарға мемлекеттік қызметтерді тиімді және жедел көрсетуге көшу. |
| Елдің дамыған 30 елдің қатарына кіруіне жинақы және кәсіби үкімет құру ықпал ететін болады.  Қазақстан мемлекеттік басқару жүйесі тиімділігінің халықаралық рейтингі бойынша әлемнің 30 елінің қатарына енеді.  Мемлекеттікқызметтіжетілдіру. | Мемлекеттікқызметтердіңсапасынарттыру. |

|  |  |
| --- | --- |
| Қазақстан Республикасының 2025 жылға дейінгі Стратегиялық даму жоспары | |
| Нәтижелерге қол жеткізу бойынша ынталандыру жүйесіне көшу.  Басшыларды қол астындағылардың тиімділігі мен уәждемесін жақсарту тәсілдеріне үйрету.  Мемлекеттік қызметтің беделін арттыру.  Жергілікті жерлерде кадрлық ресурстарды басқару.  Дүниежүзілік Банктің мемлекеттік басқару тиімділігінің индексі (Government Effectiveness, процентилі): 2021 ж. – 55-60 п., 2025 ж. –60-75 п., 2050 ж. – 75-90 п.). | Процестерді автоматтандыруды қамтамасыз ету.  Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде азаматтардың қанағаттану деңгейіне бағдарлау.  Азаматтардың мемлекетпен байланысын одан әрі жеңілдету.  Сыбайлас жемқорлықты қабылдау индексі Corruption Perception Index, НГО Transparency International, балл): 2021 ж. – 32б., 2025 ж. – 35б., 2050 ж. – 62б.). |

|  |  |
| --- | --- |
| Агенттіктің стратегиялық бағыттары | |
| 1-стратегиялық бағыт.  Стратегиялық-инновациялық мемлекеттік қызметті қалыптастыру | 2-стратегиялық бағыт.  Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1-мақсат.  Мемлекеттікқызметтітрансформациялау | 2.1-мақсат.  Мемлекеттікқызметте клиентке бағдарлаудыдамыту |

|  |  |
| --- | --- |
| **Бюджеттік бағдарламалар** | |
| Бюджеттік бағдарлама | |
| 002 «Мемлекеттікқызметшілердің біліктілігін арттыру»;  008 «Мемлекеттік қызмет саласындағы өңірлік хабты институционалдық қолдау және мемлекеттік аппаратты кәсібилендіру, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету және сыбайлас жемқорлықтың алдын алу тетіктерін жетілдіру»;  012 «Республиканың мемлекеттік қызмет кадрларын тестілеу жөніндегі қызметтер»;  013 «Мемлекеттік қызметшілерді даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру бойынша көрсетілетін қызметтер»; |  |

|  |
| --- |
| 001 «Мемлекеттік қызмет саласындағы бірыңғай мемлекеттiк саясатты қалыптастыру және іске асыру» |

**5-бөлім. Стратегиялық бағыттары, мақсаттары және нысаналы индикаторлары**

| № | Нысаналы индикаторлар | Жауаптылар | Ақпарат көзі | | Өлшем бірлігі | 2018 ж. | | 2019 ж. | Жоспарлы кезең | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020ж. | 2021 ж. | 2022ж. | | 2023 ж. | | 2024 г. |
| *1* | *2* | *3* | *4* | | *5* | *6* | | *7* | *8* | *9* | *10* | | *11* | | *12* |
| 1-стратегиялық бағыт.  Стратегиялық-инновациялық мемлекеттік қызметті қалыптастыру | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1-мақсат. Мемлекеттік қызметтің тиімділігін арттыру | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Мемлекеттік қызметкерердің таза ауысымдылығы *(мемлекеттік қызмет жүйесінен шығу)* | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | % | 6,2 | | 7,4 | 7 | 6,9 | 6,8 | | 6,8 | | 6,8 |
| 2 | Қайта даярлау мен біліктілікті арттыру курсын өтуге жататын мемлекеттік қызметкерлер арасында қайта даярлау мен біліктілікті арттыру курсын өткен орталық мемлекеттік орган қызметкерлерінің үлесі | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | % | 99,7 | | 93,5 | 94 | 94,5 | 95 | | 95,5 | | 96 |
| 3 | Мемлекеттік қызметкерлердің Академиядағы оқытудың сапасымен қанағаттану үлесі | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Әлеуметтік сауалнама нәтижелері | | % -бен (тыңдаушылардың жалпы санына) | 93 | | 93,5 | 94,5 | 94,7 | 95 | | 95,5 | | 96 |
| 4 | Байқаушылар қатысуымен өткізілген конкурстардың *(ішкі және жалпы)* үлесі | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | % | 94,8 | | 95 | 90 | 90 | 90 | | 90 | | 90 |
| 5 | ИИС «Е-қызмет» мемлекеттік органдарыны қызметінің белсенділігі (мемлекеттік органдардың автоматтандырылған тәртіпте өңделетін құжаттар саны, бір қызметкерге орташа есеппен алғанда) | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | ед. | - | | 7 | 9 | 10 | 10 | | 10 | | 10 |
| 6 | Этикалық кеңестің ұсынымдарының үлесі | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | % | - | | 89 | 91 | 93 | 95 | 95 | | | 95 |
| 7 | Мемлекеттік қызмет туралы заңнаманы сақтау мәселелері бойынша тексеру нәтижесінде анықталған бұзушылықтарды жою туралы орындалған нұсқамалардың (ұсынымдардың) және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде мемлекеттік қызмет туралы заңнаманы бұза отырып қабылданған мемлекеттік органдардың шешімдерін жою туралы ұсыныстардың үлесі. | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | % | - | | 92 | 92,5 | 93 | 93,5 | 94 | | | 94,5 |
| 8 | Мемлекеттік басқару академиясында Мемлекеттік тілде өткізілетін біліктілікті арттыру семинарларының және қайта даярлау курстарының пәндерінің үлесі | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | % | - | | - | 30 | 35 | 40 | 45 | | | 50 |
| 2-стратегиялық бағыт.  Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1-мақсат. Мемлекеттік қызметте клиентке бағдарлау дыдамыту | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Реестрдегі жалпы санының ішіндегі Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын мониторингпен қамтылған мемлекеттік қызметтердің үлесі | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | | % | | 8 | 8,6 | 9,2 | 9,8 | 10,4 | | 11 | | 11,6 |
| 10 | Тексеріс барысында анықталған бұзушылықтардың қорытындылары бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың, жүгінулері бойынша, қалпына келтірілген құқықтарының үлесі | Жетекшілік ететін Төраға Орынбасары | Агенттіктің ведомстволық мәліметтері | % | | | - | 78 | 86 | 87 | 88 | 89 | | 90 | |

**6-бөлім. Ресурстар**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ресурстар** | Өлшем бірлігі | Есепті кезең | Ағымдағы кезең жоспары | Жоспарлы кезең | | |
| 2018 ж. | 2019 ж. | 2020ж. | 2021 ж. | 2022 ж. |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* |
| **Қаржы ресурстары, барлығы** | мың теңге | 9 288636 | 8 026 732 | 6 633 592 | 5 917 795 | 5 917 795 |
| оның ішінде: |  |  |  |  |  |  |
| 1.1-мақсат. Мемлекеттік қызметтің тиімділігін арттыру | | | | | | |
| 2.1-мақсат. Мемлекеттік қызметте клиентке бағдарлауды дамыту | | | | | | |
| 002 «Мемлекеттікқызметшілердің біліктілігін арттыру» | мың теңге | 798 368 | 762 939 | 770 046 | 798 368 | 798 368 |
| 008 «Мемлекеттік қызмет саласындағы өңірлік хабты институционалдық қолдау және мемлекеттік аппаратты кәсібилендіру, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету және сыбайлас жемқорлықтың алдын алу тетіктерін жетілдіру» | мың теңге | 625 604 | 630 844 | 710 008 | - | - |
| 012 «Республиканың мемлекеттік қызмет кадрларын тестілеу жөніндегі қызметтер» | мың теңге | 248 474 | 276 662 | 276 662 | 276 662 | 276 662 |
| 013 «Мемлекеттік қызметшілерді даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру бойынша көрсетілетін қызметтер» | мың теңге | 1 415 602 | 1 481 610 | 1 656 102 | 1 656 102 | 1 656 102 |
| **Барлығы:** | мың теңге | 3 088 048 | 3 152 055 | 3 412 818 | 2 731 132 | 2 731 132 |
| Мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған қаржылық ресурстар:  1.1-мақсат. Мемлекеттік қызметтің тиімділігін арттыру;  2.1. Мемлекеттік қызметте клиентке бағдарлауды дамыту. | | | | | | |
| 001 «Мемлекеттік қызмет саласындағы бірыңғай мемлекеттiк саясатты қалыптастыру және іске асыру» | мың теңге | 5 552 191 | 4 874 677 | 3 220 774 | 3 186 663 | 3 186 663 |
| **Адам ресурстары** | адам | 839 | 661 | 661 | 661 | 661 |