Есептеме

мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бақылау бойынша

қоғамдық мониторинг нәтижелері

2021 жыл

МАЗМҰНЫ

I. КІРІСПЕ 3

1.1 Қысқартулар мен аббревиатуралар 6

1.2 Қоғамдық мониторинг әдістемесі 7

II. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ ..... .18

ӘЛЕУМЕТТІК-ДЕМОГРАФИЯЛЫҚ БЛОК.....18

ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕР.....19

2.1 Мемлекеттік қызметтер рейтингі 33

2.2 Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі 38

2.3 Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі 41

2.4 Аймақтар рейтингі.....43

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУ 44

3.1. Діни сараптама жүргізу 44

3.2.Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны тіркеу, қайта тіркеу, куәліктің телнұсқасын беру..... 48

3.3.Экспорттау кезінде тасымалданатын объектілерге ветеринариялық сертификат беру 51

3.4. Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге карантинге жатқызылған өнімді экспорттауға фитосанитариялық сертификат беру..... 55

3.5. Тауар таңбасын тіркеу 63

3.6.Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін тіркеу 72

3.7.«Болашақ» халықаралық стипендиясының стипендиатының міндеттемелерді орындау кезінде жылжымайтын мүлікке ипотеканы тоқтату туралы хабарлама беру... 80

3.8. Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету..... 87

3.9. Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге (әкетуге) шарт және (немесе) қорытынды (рұқсат беретін құжат) беру 92

3.10. Қоршаған ортаға, санитарлық-қорғау аймақтары мен санитарлық-қорғау аймақтарына, шикізат пен өнімдердің жаңа түрлеріне зиянды заттар мен физикалық факторлардың рұқсат етілетін шекті шығарындылары мен рұқсат етілген шекті төгінділері туралы нормативтік құжаттар жобаларының нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру. халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығы саласындағы құқықтық актілер..... 96

3.11. Мүгедек баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, асырап алушыға (асырап алушыға), қорғаншыға (қамқоршыға) жәрдемақы тағайындау 102

3.12. Мүгедектік және/немесе мүгедектік дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын анықтау 107

3.13. Авиация персоналына куәліктер беру 113

3.14. 1, 6 және 7 сыныптардағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат беру.....117

3.15. Алкоголь өнімдерін өндіру аумағында сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру 123

3.16. Тауарларды кедендік ресімдеу 132

3.17. Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша оқыту 139

3.18. Әскери қызмет өткеруге жататын адамдарды және мерзімді әскери міндеттілерді тіркеу және әскери есептен шығару 146

3.19. Қазақстан Республикасының аумағына азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдарды және жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген немесе басқа тауарлардың құрамына кіретіндерді импорттаудан басқа жағдайларда, Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру 150

3.20. Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарлы жұмыстар жүргізілетін аумақтардағы жер бедерінің геодезиялық және картографиялық білімі туралы мәліметтерді беру 154

3.21. Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру 157

3.22. Спорттық атақтарды беру: «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» және біліктілік санаттары: біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі орта деңгейдегі жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі әдіскер, жоғары санатты біліктілігі орта деңгейдегі әдіскер, нұсқаушы – жоғары санатты біліктілік деңгейдегі спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт түрінен төрешісі атағы 163

3.23. Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы куәлік беру 170

3.24. Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарларының немесе шетелдік тауарлардың мәртебесін анықтау үшін сарапшы-аудиторды аттестаттау 174

3.25. Шетелде жүрген Қазақстан Республикасының азаматтарына төлқұжаттарды беру үшін құжаттарды қабылдау және жіберу 180

3.26. Қазақстан Республикасының резидент еместері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға инвесторлық виза алуға өтініш беру 189

3.27. Шаруашылық жүргізуші субъектінің санаты бойынша ақпарат беру 192

3.28. Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алуға лицензия беру 196

3.29. Еңбек иммигранттарына рұқсаттарды беру және ұзарту 199

3.30. Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сақтауға, сақтауға және алып жүруге рұқсат беру 205

3.31. Жарылғыш және пиротехникалық (азаматтық заттардан басқа) заттарды және олар қолданылған бұйымдарды әзірлеу, өндіру, алу, өткізу, сақтау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру 213

3.32. Өрт қауіпсіздігі саласындағы аудит бойынша сараптамалық ұйымдарды аккредиттеу 217

3.33. I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру 221

3.34. Кәсіпорындар мен басқа да құрылыстардың орналасуын, сондай-ақ су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде құрылыс және басқа да жұмыстарды жүргізу шарттарын келісу 226

3.35. Жер қойнауын пайдалану құқығын және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілерді беру 233

3.36. Көмірсутектер мен уран өндіруге арналған жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттарға қосымша келісімдер жасасу (қол қою)..... 234

3.37. Тауар биржаларының қызметімен айналысу құқығына лицензия беру..... 237

3.38. Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау 239

3.39. Коллекторлық агенттіктердің шоттарын тіркеу 244

3.40. Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру..... 246

3.41. Мемлекеттік қызметшілерді, бос әкімшілік мемлекеттік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет түсетін азаматтарды тестілеу .. 255

3.42. Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну..... 260

3.43. Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мұрағаты шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру 264

3.44. Прокуратура, тергеу және анықтау органдары шығаратын ресми құжаттарға апостиль қою 267

3.45. Тауарларды ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары және жедел-іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдар ретінде жіктеу бойынша техникалық зерттеу жүргізу 273

3.46. Шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаларды тіркеу..... 276

3.47. Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру 280

3.48. Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу 248

3.49. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау 249

3.50. Әділет органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою 291

3.51. Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу……300
3.52. Жер учаскелеріне актілерді дайындау және беру..... 317

3.53. Инвестициялық инвестициялар кезінде агроөнеркәсіптік кешен субъектісі шеккен шығындардың бір бөлігін өтеуді субсидиялау 331

3.54. Жер учаскелерін қалыптастыру бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту 346

3.55. Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім шығару..... 357

3.56. Елді мекеннің шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру 367

3.57. Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) талап етпейтін мемлекеттік меншіктегі жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу..... 375

3.58. Мүмкіндігі шектеулі балаларды тексеру және психологиялық-медициналық-педагогикалық консультативтік көмек көрсету..... 387

3.59. Дамуында проблемалары бар балалар мен жасөспірімдерді оңалту және әлеуметтік бейімдеу..... 396

3.60. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бара алмайтын балаларға үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыруға құжаттарды қабылдау..... 402

3.61. Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүгедек балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау 409

3.62.Жалпы білім беретін мектептердегі оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды қамтамасыз ету 416

3.63.Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету 420

3.64. Жедел жәрдем шақыру 424

3.65.Азаматтардың жекелеген санаттарын дәрілік заттармен, мамандандырылған медициналық мақсаттағы бұйымдармен, медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз ет 436

3.66. Мүмкіндігі шектеулі балаларды үйде оқытуға өтемақы төлеу 444

3.67. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау 454

3.68.Мүгедектер мен мүгедек балаларды санаториялық-курорттық емдеумен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу 466

3.69. Үй жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттарды ресімдеу 474

3.70. Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру кезінде, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, машиналар мен технологиялық жабдықтарды сатып алу лизингінде сыйақы мөлшерлемесін субсидиялау 482

3.71. Жер учаскесін алуға кезекке қою 490

3.72.Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру 494

3.73. Құрылыс және реконструкциялау жобаларын әзірлеу кезінде шикізатпен қамтамасыз ету (қайта жоспарлау және қайта жарақтандыру) 500

3.74. Эскизді бекіту (сызба жобасын) 509

3.75. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді есепке алу және кезектілік, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы 514

4. Қорытындылар мен ұсыныстар 520

Қосымша 522

I. КІРІСПЕ

Мемлекеттік қызметтер қоғамның мемлекетпен қарым-қатынасындағы қажеттіліктерін қанағаттандыруға арналған стратегиялық әлеуметтік институттардың бірі болып табылады.

Соңғы онжылдықта Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңы қабылданғаннан бері Үкімет мемлекеттік қызметтерді дамыту, стандарттау және автоматтандыру бойынша бірқатар өзгерістерді жүзеге асыруда. Жылдан жылға мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу мемлекет пен халықтың тиімді өзара іс-қимылын дамытуды қолдаудың тиімді тетігіне айналуда.

Жоғары сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсету және олардың жеке және заңды тұлғалар үшін қолжетімділігін кеңейту, оның ішінде ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолдануды кеңейту, қызмет көрсетудің жаңа схемаларын енгізу арқылы мемлекеттік саясаттың басым бағыты болып табылады. Сондай-ақ елдің әлеуметтік-экономикалық дамуының стратегиялық мақсаттарына қол жеткізудің негізгі шарттарының бірі болып табылады.

Әкімшілік және басқа да кедергілерді барынша азайту, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту және клиентке бағдарланған тәсілді енгізу мақсатында халықпен өзара іс-қимылдың принципті жаңа құралдары құрылды, «электрондық үкімет» енгізілді, мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестері оңтайландырылды және халыққа және бизнеске қызмет көрсетуші Мемлекеттік корпорация жұмыс істейді.

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі жыл сайын мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде мемлекеттік сатып алулар арқылы мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша социологиялық зерттеуге бастамашылық етеді. Мониторингке жататын қызметтер ең ауқымды, проблемалық (бюрократиялық, сыбайлас жемқорлық, мерзімі бұзылған, түскен шағымдар және т.б.) және әлеуметтік маңызы бар мемлекеттік қызметтер болып табылады.

Азаматтардың мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін бағалауы азаматтардың мемлекетке деген сенімінің деңгейін анықтайтын, халықтың үмітін қалыптастыратын, елімізде жүргізіліп жатқан реформаларға қолдау көрсетуді көрсететін маңызды фактор болып табылады. Сол себепті азаматтардың мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына қанағаттануын анықтаудың социологиялық әдістері қызметтің тиімділігін бағалауға мүмкіндік беретін маңызды кері байланыс құралдарының бірі ретінде шет елдердің тәжірибесінде де, Қазақстан Республикасында да кеңінен қолданылады. мемлекеттік басқару және жергілікті өзін-өзі басқару органдарын, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы инновацияларды енгізуді бақылау, сондай-ақ одан әрі дамытудың басым бағыттарын айқындау.

Социологиялық зерттеу 2021 жылдың шілде-желтоқсан айлары аралығында жүргізілді. Оның аясында қызметтерді тұтынушыларға сауалнама жүргізілді, тұтынушылармен және қызмет көрсетушілермен тереңдетілген сұхбаттар, «Жасырын сатып алушы» әдісі бойынша бақылаулар, сондай-ақ бірқатар фокус-топтық талқылаулар жүргізілді.

2021 жылы зерттеу жүргізу үшін қоғамдық мониторингке орталық мемлекеттік органдардың 50 қызметі, Мемлекеттік корпорацияның 2 қызметі және жергілікті атқарушы органдардың 23 қызметі енгізілді. Мемлекеттік қызметтерді таңдауға олардың бұқаралық сипаты, сұранысы, проблемалық сипаты, әлеуметтік маңыздылығы сияқты көрсеткіштер әсер етті.

Сондай-ақ ағымдағы жылы онлайн қоғамдық мониторинг процедурасын енгізу бойынша шаралар қабылданды. Осылайша, «Электрондық үкімет» порталындағы жеке кабинетте көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнамаға сілтеме жасау арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау ұсынылды, сондай-ақ онлайн сауалнамаға ұқсас SMS жіберу жүзеге асырылды.

Есепте зерттеу барысында анықталған проблемалармен мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша қорытындылар мен ұсынымдар берілген.

1.1 Қысқартулар мен аббревиатуралар

ҚР	Қазақстан Республикасы
ЖС	Жоғарғы сот
БП	Бас прокуратура
ҰҚК	Ұлттық қауіпсіздік комитеті
МҚІА	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
БҚЖДА	Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі
ҚНРЖДА	Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі
СЖЖРА	Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі
ҚМ	Қорғаныс министрлігі
СІМ	Сыртқы істер министрлігі
ҚМ	Қаржы министрлігі
МЖСМ	Мәдениет және спорт министрлігі
ЭМ	Энергетика министрлігі
БЖҒМ	Білім және ғылым министрлігі
ӘМ	Әділет министрлігі
ІІМ	Ішкі істер министрлігі
ҰЭМ	Ұлттық экономика министрлігі
АШМ	Ауыл шаруашылығы министрлігі
ТЖМ	Төтенше жағдайлар министрлігі
ҰБ	Ұлттық банк
ИЖИДМ	Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі
АЖҚДМ	Ақпарат және қоғамдастық даму министрлігі
ЕЖХӘҚМ	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
ДСМ	Денсаулық сақтау министрлігі
ЦИЖАМ	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш министрлігі
СЖИМ	Сауда және интеграция министрлігі
ЭГЖТРМ	Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі
ЖАО	Жергілікті атқарушы органдар
ОМО	Орталық мемлекеттік органдар
ЖОО	Жоғарғы оқу орны
МӘТ	Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс
ЭҮП / Egov.kz	«Электрондық үкімет» порталы
Elicense.kz	Қазақстан Республикасының электрондық лицензиялауы
ҚКО	Қызмет көрсету орталығы
Мемкорпорация	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы
ЭЦҚ	Электрондық цифрлық қолтаңба

1.2 Қоғамдық мониторинг әдістемесі

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың социологиялық зерттеуін ұйымдастыру және жүргізу үшін негіз ретінде мыналар алынады: Шарт және Тапсырыс берушінің техникалық ерекшелігі, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауға қоғамдық мониторинг жүргізу әдістемесі. Қазақстандағы Біріккен Ұлттар Ұйымының Даму бағдарламасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігімен бірлесіп әзірлеген мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы.

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

Қоғамдық мониторингке әртүрлі құқықтық мәртебесі бар респонденттер қатысты: жеке тұлғалар, жеке кәсіпкерлер, заңды тұлғалар.

Қоғамдық мониторингтің **мақсаты** көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, қол жетімділігіне және рәсімдеріне қанағаттану деңгейін анықтау, проблемалық мәселелерді анықтау және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу болып табылады

Қоғамдық мониторингтің міндеттері

1) Қазақстан Республикасындағы қызмет алушыларға мемлекеттік органдар көрсететін қызметтердің сапасы, қол жетімділігі және көрсету тәртібі туралы ақпарат алуға;

2) қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша алынған балллар бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша мемлекеттік органдар мен өңірлердің рейтингін береді;

3) мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі белгілі бір қиындықтарды анықтау, оның ішінде әкімшілік кедергілерді анықтау;

4) мемлекеттік қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті берушілерге сенім деңгейін анықтау;

5) мемлекеттік қызметтерді алудағы әлеуметтік шиеленіс деңгейін зерделеу;

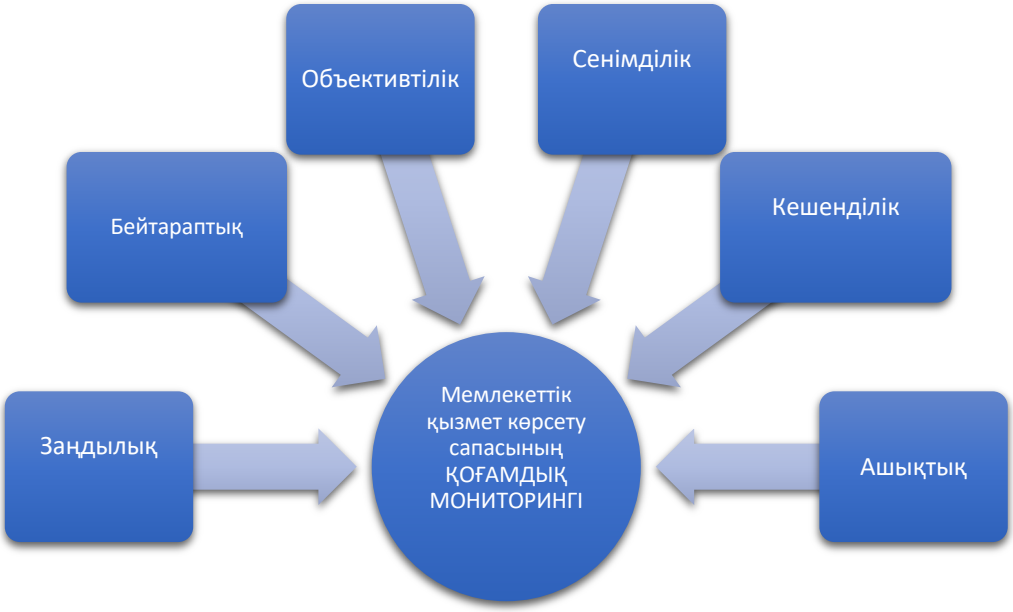
6) халықтың нақты мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы хабардар болу деңгейін айқындайды;

7) мемлекеттік органдар контекстіндегі қанағаттану деңгейін пайызбен айқындайды;

8) мемлекеттік қызметтер көрсету рәсімдерін жетілдіру, оның ішінде оларды оңайлату, оңтайландыру, сондай-ақ оларды көрсету және сыныптау бойынша бизнес-үдерістерді автоматтандыру бойынша ұсыныстар әзірлейді.

Қоғамдық мониторингті ұйымдастыру және жүргізу келесі негізгі принциптерге негізделеді (1-сурет):

Диаграмма 1. Негізгі зерттеу принциптері



1) ашықтық - қажет болған жағдайда бастапқы деректердің қалай жиналатыны және өңделетіні туралы ақпарат қолжетімді болуы керек;

2) заңдылық – мердігердің құқықтық мәртебесі, басқа да қажетті құқықтық белгілейтін құжаттардың болуы (Шарт, белгілі бір құжат және т.б).

3) объективтілік – мониторинг нәтижелері көрсетілетін қызметті берушінің қызметі туралы ақпараттың бұрмалануына әкеп соқпауға тиіс;

4) кешенділік – мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы туралы ақпарат жинаудың әртүрлі сандық және сапалық әдістерін пайдалану;

5) сенімділік – мониторинг нәтижелері дұрыстығын тексеру мүмкіндігін қамтамасыз етуге тиіс;

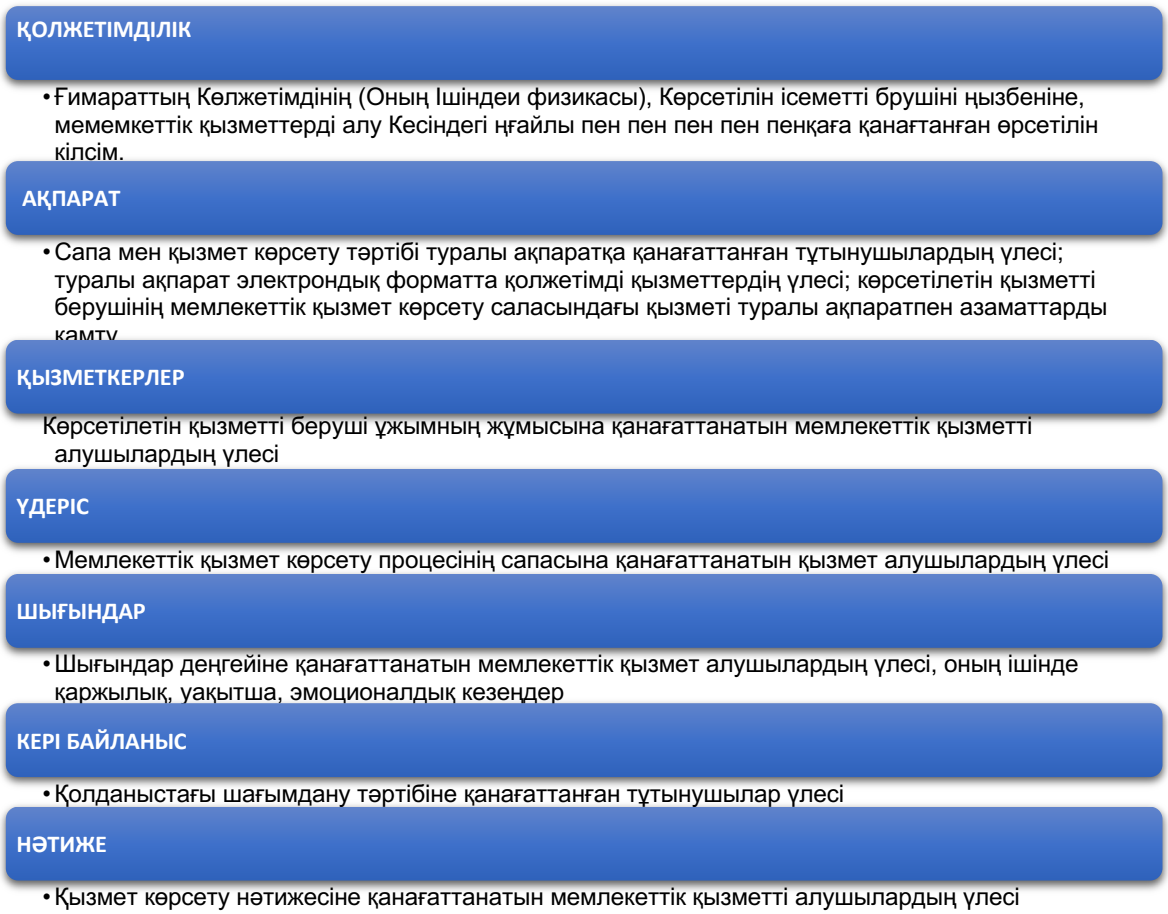
6) бейтараптық – объективті деректерді ұсынуға және қоғамдық мониторинг жүргізудің негізгі қағидаттарын сақтауға мүдделі тәуелсіз үкіметтік емес ұйым және/немесе жеке тұлға қоғамдық мониторингті ұйымдастыру және көрсетілетін қызметті беруші болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлері:

1. Ақпарат
2. Қол жетімділік
3. Қызметкерлер
4. Рәсімдеу
5. Уақыт
6. Шығындар
7. Кері байланыс
8. Нәтиже

Техникалық ерекшелікке сәйкес социологиялық зерттеу диаграммада (2-диаграмма) көрсетілген сандық әдістермен келесі көрсеткіштерді өлшеуге, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу мақсатында сапалық бағалау алуға бағытталған.

Диаграмма 2. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлері



Әдістемелік және әдіснамалық тұрғыдан алғанда, бұл зерттеу ел тұрғындарының белгілі бір жеткілікті үлкен топтарын білдіретін респонденттердің өздерінен тікелей бастапқы ақпаратты алуға бағытталған.

Социологиялық зерттеулердің негізгі кезеңдері

1 кезең – дайындық.

Осы кезеңнің шеңберінде зерттеу жүргізу мерзімдері, жұмыс/зерттеу тобы, мониторинг бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізбесі айқындалатын және қажет болған жағдайда әдістемеге және/немесе құралдарға толықтырулар енгізілетін зерттеу жоспары мен кестесі қалыптасады. қоғамдық мониторинг үшін. Үстелдік зерттеу жүргізіліп, қорытынды аналитикалық есепте қамтылуы тиіс ақпарат анықталады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет, стандарт және оны көрсету регламенті туралы алғашқы ақпаратты алу интернетте, мемлекеттік органның ресми сайтында, ЭҮП, «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде тегін іздеу арқылы жүзеге асырылады. ақпараттың өзектілігі мен жаңартылу дәрежесі.

2 кезең – өрістік.

Бұл кезең қалыптасқан іріктеу барысында бірінші кезеңде таңдалған зерттеу әдістерін қолдану арқылы әлеуметтік мәліметтерді жинауды қамтиды.

Сандық және сапалық зерттеу әдістерін қолдану арқылы ақпарат жинау. Олардың қатарында қызмет алушыларға жаппай сауалнама жүргізу, «Жасырын сатып алушы» әдісі, сонымен қатар ресми байланыс орталықтарын (орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың ресми сайттарында көрсетілген) тестілеуді, «1414 Бірыңғай байланыс орталығын» тестілеуді қамтуы мүмкін. мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты департаменттердің, басқармалардың, бөлімдердің байланыс телефондарын тестілеу (ресми веб-сайттарда көрсетілген), берілген тақырып бойынша проблемалық жағдайларды анықтау үшін «Тереңдетілген сұхбат» әдісі және фокус-топтық зерттеулер.

3 кезең – нәтижелерді өңдеу және талдау.

Бұл кезең соңғы кезең болып табылады, онда алынған мәліметтерді өңдеу, талдау, жалпылау, сонымен қатар практикалық ұсыныстарды дайындау жүзеге асырылады.

Техникалық спецификацияға сәйкес әлеуметтік-еңбек саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау үшін әлеуметтік зерттеулердің **негізгі қолданбалы әдістеріне** келесі әдістер жатады:

- Жаппай сауалнама;
- «Жасырын сатып алушы» ;
- Фокус-топтық зерттеулер;
- Тереңдетілген сұхбат;
- Мазмұнды талдау;

Көрсетілетін қызметті берушілермен мемлекеттік **қызметтерді көрсету сапасын** бағалау 5 балдық шкала бойынша жүргізіледі :

«5» – «Толық қанағаттандырамын», «Толық келісемін», «Өте жақсы»;

«4» - «Қанағаттандым», «Келіспеймін»;

«3» - «Қанағаттанбаймын», «Келіспеймін», «Орташа»;

«2» - «Қанағаттанбаймын», «Келіспеймін», «Нашар»;

«1» – «Толық қанағаттанбаймын», «Мүлдем келіспеймін», «Өте нашар».

5 баллдық бағалау шкаласының интерпретациясы:

5 балл – «Өте жақсы», қызмет уақытында шағымсыз, шығындарсыз және кедергісіз көрсетілді;

4 балл – «Жақсы», қызмет шағын шағымдармен және/немесе шығындармен және/немесе кедергілермен көрсетілді;

3 балл – «Қанағаттанарлық», қызмет бірқатар шағымдармен, шығындармен, кедергілермен көрсетілді;

2 балл – «Қанағаттанарлықсыз», қызмет көптеген бұзушылықтармен көрсетілді, сыбайлас жемқорлық немесе басқа да кедергілер болды;

1 балл – «Жұмыс жоқ», еңсерілмейтін кедергілерге, шығындарға байланысты қызмет көрсетілмеді.

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

Q=(n1*x1+n2*x2+n3*x3+n4*x4+n5*x5)/N1…5

мұнда:

Q – мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі

x1 – «1» балл

x2 – «2» балл

x3 – «3» балл

x4 – балл «4»

x5 – «5» балл

n – тиісті рейтингті берген респонденттердің саны

N1…5 – осы критерий бойынша өз бағаларын берген респонденттердің жалпы саны (1 баллдан 5 баллға дейін).

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау кіші өлшемдерге бөлінген 8 негізгі критерий бойынша жүзеге асырылады. Сондай-ақ рейтингтерді бөлу кезінде көрсетілетін қызметті алу нысаны (қағаз және электрондық) және мемлекеттік қызметті алу орны (фронт-офис қызметін беруші және бэк-офис қызметін беруші) назарға алынады: мемлекеттік орган, «Үкімет» «Азаматтарға арналған» мемлекеттік корпорациясы» және «электрондық үкімет» веб-порталы.

Қызмет көрсетушілер арасында рейтингтерді және балларды дәлірек бөлу үшін сауалнаманың басында көрсетілетін қызметті алушыларға қызметтің қандай нысанда (қағаз немесе электронды) және қай жерде алынғанын (қай жерде) дәл анықтауға арналған сұрақтар қойылады. мемлекеттік қызметке – мемлекеттік органға, Мемлекеттік корпорацияға немесе басқа фронт-офиске) жүгінген немесе қызмет электронды ресурстарда «үйден шықпай» дербес, онлайн алынған.

Алдағы уақытта сауалнамалық құралда көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі 8 критерийі бойынша сұрақтар қойылады. Әрбір бағалау критерийінің қосымша критерийлері бар, олар әрі қарай негізгі қызмет көрсетушілердің жауапкершілік салаларына қатысты.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» арқылы мемлекеттік қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті берушілер арасындағы жауапкершілік салалары мынадай түрде бөлінеді:

1. ХҚКО төмендегідей критерийлерді қамтиды:

1.1 Қызметкерлер құзыретті және білімді, жедел, сыпайы және көрсетілетін қызметті алушының қажеттіліктеріне мұқият қарайды;

1.2 ХҚҚО қызмет көрсетуші ғимаратының орналасқан жерінің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, ғимараттың жанында тұрақ қою мүмкіндігі, ғимаратқа кедергісіз кіру мүмкіндігі (мысалы, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін), күтудің қолжетімділігі мен жайлылығы аумақтар;

1.3 Көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратындағы ақпарат пен байланыс, оның ішінде ғимаратта қажетті және түсінікті белгілердің болуы, қажетті кеңселер мен қызметкерлерді оңай іздестіру, қадамдық нұсқаулықтарды/қызмет алу, ұсыну туралы ақпарат беру көрсетілетін қызметті алушының сөйлесетін тілінде (таңдау бойынша қазақ, орыс) көрсетілетін қызмет туралы мәліметтерді;

1.4 Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат беру;

1.5 Қызметті алу орнында кезекті ұйымдастыру және кезекте күтудің қолайлы уақыты;

1.6 Қызметті төлеудің анық және ыңғайлы тәсілі (қызмет ақылы болса);

1.7 Апелляцияның қарапайым және түсінікті тәртібі, сондай-ақ шағымдану шараларымен қанағаттану (ауызша немесе жазбаша).

2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшемдер белгіленеді, мысалы:

2.1 Құжаттарды жинау және беру тәртібі, сондай-ақ құжаттарды толтыру нысандары мен нысандары көрсетілетін қызметті алушыларға қарапайым және түсінікті;

2.2 Қызметті алу шарттары көрсетілетін қызметті алушылар үшін қолайлы;

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

2.4 Көрсетілген қызмет нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжатта, анықтамада, нұсқаулықта, рұқсатта, лицензияда және т.б. қателер болмауы және т.б.)

3. Сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті берушілерге (ХҚО және мемлекеттік орган) қатысты жауапкершіліктің жалпы бағыттары айқындалған:

3.1 Қызмет туралы, қызметті алу тәртібі туралы ақпаратқа кеңейтілген қолжетімділік (Интернет арқылы, телефон арқылы, ғимаратта және т.б.).

Мемлекеттік қызметтерді «электрондық үкімет» веб-порталы сияқты электрондық ресурстар арқылы онлайн режимінде дербес алу кезінде көрсетілетін қызметті берушілер арасындағы жауапкершілік салалары келесідей бөлінеді:

1. «Электрондық үкіметтің» веб-порталы келесідей талаптарды қамтиды:

1.1 Порталда тіркелудің қолжетімділігі мен қарапайымдылығы, ЭСҚ кілтін алу және пайдаланудың қарапайымдылығы, сондай-ақ порталдың сыртқы түрі, дизайны, құрылымдық ұйымдастырылуы (онлайн платформалар);

1.2 Порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің қарапайымдылығы мен жылдамдығы, талаптарға, қажетті құжаттарға, қызметті алу нұсқауларына сәйкес порталдағы қызмет туралы ақпараттың өзектілігі мен анықтығы, сондай-ақ сайтта тілді таңдау мүмкіндігі бар;

1.3 Құжаттарды порталға жүктеп салу мүмкіндігі, жеңілдігі;

1.4 Виртуалды ассистентнің жұмысы, оның ішінде қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұранысқа жауап беру жылдамдығы;

1.5 Қызметті төлеудің анық және ыңғайлы тәсілі (қызмет ақылы болса);

1.6 Апелляцияның қарапайым және түсінікті тәртібі, сондай-ақ шағымдану шараларымен қанағаттану (ауызша немесе жазбаша).

2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшемдер белгіленеді.

2.1 Қызметті алуға қажетті құжаттарды жинауда шамадан тыс бюрократизмнің болмауы және қабылданған құжатта қателердің, кемшіліктердің болмауы;

2.2 Қызмет қысқа және/немесе белгіленген уақыт шеңберінде көрсетіледі;

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

2.4 Көрсетілген қызметтің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжатта, анықтамада, нұсқаулықта, рұқсатта, лицензияда және т.б. қателер болмауы және т.б.).

3. Сондай-ақ, барлық көрсетілетін қызметті берушілерге (электрондық үкімет порталы және мемлекеттік орган) қатысты жалпы жауапкершілік бағыттары айқындалған:

3.1 Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде қолжетімді).

Әлеуметтанулық зерттеудің іріктеу саны кем дегенде 12 000 респонденттің қатысуын болжайды, соның ішінде:

- 75 мемлекеттік қызмет бойынша көрсетілетін қызметті алушыларға кемінде ҚР 17 өңірінде 12 000 респондентке жаппай сауалнама жүргізу;
- Кем дегенде 20 өлшемді «Жұмбақ сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізу;
- Кемінде 30 адаммен тереңдетілген сұхбат;
- 25-тен кем емес фокус-топтар;

Зерттеу барысында Қазақстанның барлық өңірлеріндегі 12 095 қызмет алушы арасында 75 мемлекеттік қызмет бойынша сауалнама жүргізілді (1-кестені қараңыз).

Кесте 1. Зерттеу үлгісі, респонденттердің саны

Мемлекеттік орган	№	Мемлекеттік қызметтің атауы	N
АҚДМ	С1	Діни сараптама жүргізу	12
	С2	Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны тіркеу, қайта тіркеу, куәліктің телнұсқасын беру	8
АШМ	С3	Экспорт кезінде орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге ветеринариялық анықтама беру	160
	С4	Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге карантинге жатқызылған өнімді экспорттауға фитосанитариялық сертификат беру	163
ӘМ	С5	Тауар таңбасын тіркеу	134
	С6	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	160
БҒМ	С7	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерді орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру	129
	С8	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету	228
ДСМ	С9	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге (әкетуге) шарт және (немесе) анықтама (рұқсат) беру	29
	С10	Қоршаған ортаға, санитарлық-қорғау аймақтары мен санитарлық-қорғау аймақтарына, шикізат пен өнімдердің жаңа түрлеріне зиянды заттар мен физикалық факторлардың рұқсат етілетін шығарындылары мен рұқсат етілген төгінділері туралы нормативтік құжаттар жобаларының нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру.	100
ЕХӘҚМ	С11	Мүгедек баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, асырап алушыға (асырап алушыға), қорғаншыға (қамқоршыға) жәрдемақы тағайындау	160
	С12	Мүгедектік және/немесе мүгедектік дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын анықтау	167
ИИДМ	С13	Авиация персоналына куәліктер беру	9
	С14	1, 6 және 7 санаттағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат беру	

			104
ҚМ	С15	Алкоголь өнімін өндіру аумағында сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтау және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру	160
	С16	Тауарларды кедендік ресімдеу	89
ҚМ	С17	Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша оқыту	160
	С18	Әскери қызмет өткеруге жататын адамдарды және мерзімді әскери міндеттілерді тіркеу және әскери есептен шығару	185
ЦДИАМ	С19	Қазақстан Республикасының аумағына азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдарды және жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген немесе басқа тауарлардың құрамына кіретіндерді импорттаудан басқа жағдайларда, Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру	18
	С20	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарлы жұмыстар жүргізілетін аумақтардағы жер бедерінің геодезиялық және картографиялық білімі туралы мәліметтерді беру	17
МЖСМ	С21	Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру	161
	С22	Спорттық атақтарды беру: «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» және біліктілік санаттары: біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі орта деңгейдегі жаттықтырушы-оқытушы. санатты, біліктілігі жоғары деңгейдегі әдіскер, жоғары санатты біліктілігі орта деңгейдегі әдіскер, нұсқаушы – жоғары санатты біліктілік деңгейдегі спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт түрінен төреші	165
СЖИМ	С23	Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы куәлік беру	30
	С24	Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарларының немесе шетелдік тауарлардың мәртебесін анықтау үшін сарапшы-аудиторды аттестаттау	76
СІМ	С25	Шетелде жүрген Қазақстан Республикасының азаматтарына төлқұжаттарды беру үшін құжаттарды қабылдау және жіберу	135
	С26	Қазақстан Республикасының резидент еместері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында	

		инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға инвесторлық виза алуға өтініш беру	8
ҰЭМ	С27	Шаруашылық жүргізуші субъектінің санаты бойынша ақпарат беру	15
	С28	Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алуға лицензия беру	8
ІІМ	С29	Еңбек иммигранттарына рұқсаттарды беру және ұзарту	199
	С30	Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сақтауға және алып жүруге рұқсат беру	160
ТЖМ	С31	Жарылғыш және пиротехникалық (азаматтық заттардан басқа) заттарды және олар қолданылған бұйымдарды әзірлеу, өндіру, алу, өткізу, сақтау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	17
	С32	Өрт қауіпсіздігі саласындағы аудит бойынша сараптамалық ұйымдарды аккредиттеу	28
ЭГТРМ	С33	І санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру	37
	С34	Кәсіпорындар мен басқа да құрылыстардың орналасуын, сондай-ақ су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде құрылыс және басқа да жұмыстарды жүргізу шарттарын келісу	162
МЭ	С35	Жер қойнауын пайдалану құқығын және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілерді беру	-
	С36	Көмірсутектер мен уран өндіруге арналған жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттарға қосымша келісімдер жасасу (қол қою)	8
БҚДА	С37	Тауар биржаларының қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	2
	С38	Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау	20
ҚНРДА	С39	Коллекторлық агенттіктердің шоттарын тіркеу	9
	С40	Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	167
МҚКА	С41	Мемлекеттік қызметшілерді, бос әкімшілік мемлекеттік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет түсетін азаматтарды тестілеу	190
СЖРА	С42	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	17
ҚСЖАЕЖК	С43	Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мұрағаты шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру	10
	С44	Прокуратура, тергеу және анықтау органдары шығаратын ресми құжаттарға апостиль қою	66

ҰҚК	C45	Тауарларды ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары және жедел-іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдар ретінде жіктеу бойынша техникалық зерттеу жүргізу	11
	C46	Шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаларды тіркеу	15
ҰБ	C47	Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру	16
	C48	Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу	16
ЖС	C49	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	84
	C50	Әділет органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	163
Мемкорпорация	G1	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу	443
	G2	Жер учаскелеріне актілерді дайындау және беру	457
Жергілікті атқарушы органдар	L1	Агроөнеркәсіптік кешен субъектісі инвестициялау процесінде шеккен шығындардың бір бөлігін өтеуді субсидиялау	180
	L2	Жер учаскелерін қалыптастыру бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту	235
	L3	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім шығару	193
	L4	Елді мекеннің шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	181
	L5	Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) талап етпейтін мемлекеттік меншіктегі жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу	240
	L6	Мүмкіндігі шектеулі балаларды тексеру және психологиялық-медициналық-педагогикалық консультативтік көмек көрсету	257
	L7	Дамуында проблемалары бар балалар мен жасөспірімдерді оңалту және әлеуметтік бейімдеу	257
	L8	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бара алмайтын балаларға үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыруға құжаттарды қабылдау	284
	L9	Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүгедек балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	176
	L10	Жалпы білім беретін мектептердегі оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды қамтамасыз ету	299

Жергілікті атқарушы органдар	L11	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету	501
	L12	Жедел жәрдем шақыру	499
	L13	Азаматтардың жекелеген санаттарын дәрілік заттармен, мамандандырылған медициналық мақсаттағы бұйымдармен, медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз ету	394
	L14	Мүмкіндігі шектеулі балаларды үйде оқытуға өтемақы төлеу	498
	L15	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	483
	L16	Мүгедектер мен мүгедек балаларды санаториялық-курорттық емдеумен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	347
	L17	Үй жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттарды ресімдеу	198
	L18	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру кезінде, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, машиналар мен технологиялық жабдықтарды сатып алу лизингінде сыйақы мөлшерлемесін субсидиялау	99
	L19	Жер учаскесін алуға кезекке қою	152
	L20	Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру	378
	L21	Құрылыс және қайта құру жобаларын әзірлеу кезінде шикізатпен қамтамасыз ету (қайта жоспарлау және қайта жабдықтау)	283
	L22	Эскизді бекіту (сызба жобасын)	409
	L23	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді есепке алу және кезектілік, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы	465
		Барлығы	12 095

Дала жұмысының қорытындысы бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін анықтау, қорытындылар мен ұсынымдар, жұмысты жақсарту бойынша тілектер мен ұсыныстар жасау есебі жасалды. мемлекеттік қызмет көрсету сапасы, әкімшілік және басқа да кедергілерді жою, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету процесін оңтайландыру және автоматтандыру.

Мемлекеттік қызметтердің және мемлекеттік органдардың рейтингтері мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың 5 балдық жүйесі бойынша орташа есептік баллдың нәтижелері бойынша қалыптастырылады. Әртүрлі параметрлер бойынша қызмет алушылардың оң бағалары неғұрлым көп болса, рейтингте берілген қызмет соғұрлым жоғары болады. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейі көрсетілетін қызметті бағалаудың негізгі 8 критерийі бойынша 5 балл жинаған қызмет алушылардың пайыздық көрсеткішінен шығарылады, яғни көрсетілетін қызмет сапасына

«Толық қанағаттанған» қызмет алушылардың % қанағаттану деңгейін есептеу және орташа баллды шығару кезінде тек жаппай сауалнаманың бағалаулары қолданылады.

Зерттеу нәтижелерін қолдануға болады:

● халыққа мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың (жалпы) көрсеткішін анықтау;

● Қоғамдық мониторинг жүргізудің бірыңғай әдістемесін қолдану шартымен, өңірлік аспектіде уақыт кезеңінде ұқсас уәкілетті ұйымдарда халыққа және кәсіпкерлік құрылымдарға мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына салыстырмалы талдау жүргізу;

● бір немесе бірнеше уәкілетті органдар контекстінде, белгілі бір уақыт кезеңінде, аймақтық аспектіде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының өзгеру динамикасын бағалау;

II. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша сандық және сапалық зерттеулерге нақты 23 мыңнан астам респондент қатысты, атап айтқанда:

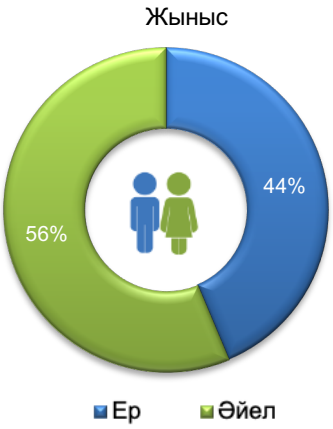
- 12 095 қызмет алушы алынған қызметтердің сапасын жаппай сауалнамада бағалады;
- 11 122 қызмет алушы электрондық үкімет порталында онлайн мониторингте алынған қызметтердің сапасына баға берді;
- «Жұмбақ сатып алушы» әдісі бойынша зерттеуге 20 респондент қатысты;
- Фокус-топтық зерттеуге 200 адам қатысты;
- 30 адам – тереңдетілген сұхбат;

Сауалнамалар Қазақстан Республикасының барлық 17 облысын (14 облыс, 2 республикалық маңызы бар қала және астана) Қоғамдық ұйымға, Мемлекеттік корпорацияға және жергілікті атқарушы органға қатысты 95 мемлекеттік қызмет көрсету бойынша қамтыды.

ӘЛЕУМЕТТІК-ДЕМОГРАФИЯЛЫҚ БЛОК

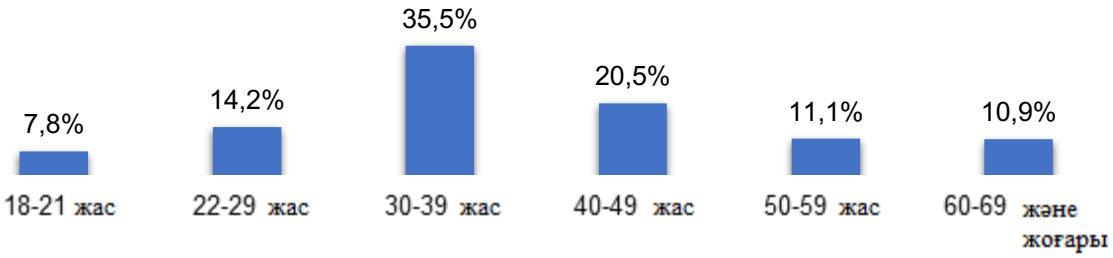
ЖАППАЙ САУАЛДАМАҒА 12 095 ҚЫЗМЕТ АЛУШЫ ҚАТЫСТЫ, олардың 56%-ы әйел адамдар, 44%-ы ер адамдар (3-диаграмманы қараңыз).

Диаграмма 3. Респонденттердің жынысы бойынша бөлінуі



Жасы бойынша Қазақстан Республикасының азаматтары (97,6%) 30-39 жас (35,5%), 40-49 жас (20,5%), 22-29 жас (14,2%) мемлекеттік қызмет көрсетуге жиірек жүгінген) (4-диаграмманы қараңыз).

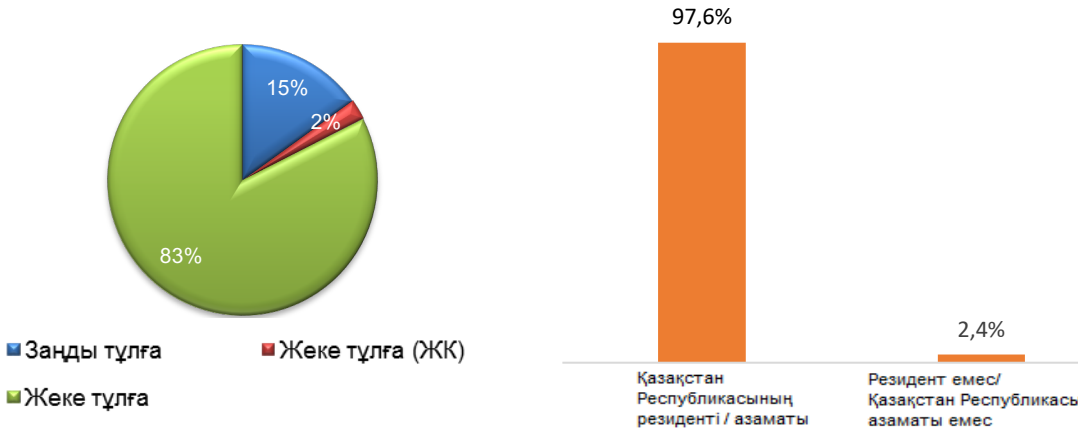
Диаграмма 4. Респонденттерді жас бойынша бөлу



Мүгедектігі бар қызмет алушылардың үлесі 15,2% құрады. Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардың аталған санаты мемлекеттік қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін қосымша қажеттіліктерді қажет етеді.

Көрсетілетін қызметті алушылардың санаттарын қарастыратын болсақ, мемлекеттік қызмет көрсетуге жүгінгендердің негізгі бөлігін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырмайтын жеке тұлғалар (83%) құрайды, ал көрсетілетін қызметті алушылардың тек 2%-ы жеке кәсіпкерлер және 15%-ы заңды тұлғалар болып табылады (диаграмманы қараңыз 5).

5-диаграмма. Көрсетілетін қызметті алушылардың санаттары



75 ЖЕРГІЛІКТІ АТҚАРУ ОРГАНДАРЫНЫҢ, ОРТАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРЫНЫҢ ЖӘНЕ МЕМЛЕКЕТТІК КОРПОРАЦИЯЛАРДЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРІН ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕР

Мемлекеттік қызметті алу үшін респонденттер осы қызметті көрсететін органға байланысты әртүрлі құрылымдар мен ұйымдарға жүгінді. Нормативтік құқықтық актілерге сәйкес бірқатар мемлекеттік қызметтерді электронды немесе қағаз түрінде алуға болады. 12 095 қызмет алушыға жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша барлық қызметтер бойынша электронды түрде қызметті алған респонденттердің үлесі 35,2% құрайтыны, респонденттердің негізгі бөлігі (64,8%) қызметті дәстүрлі қағаз түрінде алғаны анықталды. нысаны (2 кестені қараңыз). Сондай-ақ, көбінесе (37,5%) көрсетілетін қызметті алушылардың жекелеген мемлекеттік қызметтерді көрсететін қызмет берушілер кеңселеріне жүгінетіні анықталды. Көрсетілетін қызметті алушылардың тағы 31,8%-ы мемлекеттік қызметті порталда өз бетінше компьютер, мобильді қосымша арқылы алды. Көрсетілетін қызметті алушылар 30,8% жағдайда ХҚКО-ға жүгінген, олардың көпшілігі (27,3%) мемлекеттік қызметті алу үшін ХҚКО қызметкеріне жүгінген және өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарында мемлекеттік қызметті тек 3,5% алған.

Кесте 2. Мемлекеттік қызметті алу орны

Қызмет алу формасы	Қызмет алу орны	Мөлшер			
Қағаз формасында	Мемлекеттік орган, мекеме	7833	4536	64,8%	37,5%
	ХҚКО (менеджер көмегіне жүгінді)		3297		27,3%
Электрондық формада	Электрондық үкімет порталы (Egov.kz және басқа да электрондық қызметтер, онлайн порталдар)	4262	3844	35,2%	30,8%
	ХҚКО (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, өз бетінше қызмет алу)		418		3,5%
Барлығы		12095		100%	

Географиялық қамту

Жаппай зерттеу Қазақстан Республикасының барлық 17 облысын, оның ішінде республикалық маңызы бар 2 қала мен астананы қамтыды (3-кестені қараңыз).

Кесте 3. Аймақтар бойынша нақты іріктеу

Аймақ	Саны	Пайызы
Ақмола облысы	775	6,4%
Ақтөбе облысы	658	5,4%
Алматы облысы	834	6,9%
Атырау облысы	654	5,4%
Шығыс Қазақстан облысы	801	6,6%
Жамбыл облысы	562	4,6%
Батыс Қазақстан облысы	676	5,6%
Қарағанды облысы	899	7,4%
Қостанай облысы	706	5,8%
Қызылорда облысы	611	5,1%
Маңғыстау облысы	616	5,1%
Павлодар облысы	627	5,2%
Солстүстік Қазақстан облысы	639	5,3%
Түркістан облысы	508	4,25
Нұр-Сұлтан қаласы	892	7,4%
Алматы қаласы	928	7,7%
Шымкент қаласы	600	5,0%
Басқа елдер	109	0,9%
Барлығы	**12095**	**100%**

75 мемлекеттік қызмет бойынша қызмет алушылар арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижелері бойынша жиынтық деректер:

Мемлекеттік қызмет алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижелері бойынша оларға негізгі бағалау критерийлері бойынша алынған мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау ұсынылды: қызмет туралы ақпарат, қолданыстағы коммуникациялар, қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің қызметі мен кәсібилігі, мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі мен мерзімдері, қызметтерді алу құны, кері байланыс және қызмет көрсету нәтижесі (құжаттың дұрыстығы), виртуалды ассистент қызметінің тиімділігі, және нәтижесінде 5 балдық шкала бойынша орташа баллдар және мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі әрқайсысы бойынша жеке, жиынтық деректерде алынды.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес мемлекеттік қызметтер мынадай негізгі қағидаттар негізінде көрсетіледі:

• тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне немесе кез келген басқа жағдаяттарға байланысты ешқандай кемсітусіз қызмет алушыларға тең қолжетімділік;

• мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі бюрократия мен қағазбастылық көріністеріне жол бермеу;
• мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі есеп берушілік пен ашықтық;
• мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;
• мемлекеттік қызмет көрсету үдерісін үздіксіз жетілдіру;
• мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі үнемділік пен тиімділік.

Осылайша, мемлекеттік қызметтерді алу үшін тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету мемлекеттік органның мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы қызметінің тиімділігін анықтаудың негізгі талаптарының бірі болып табылады.

«Мемлекеттік қызметке қолжетімділік» тұжырымдамасы келесі тармақтарды қамтиды - қызмет туралы ақпаратқа кедергісіз, еркін қол жеткізуді қамтамасыз ету, қызмет туралы ашық ақпаратқа қол жеткізу тетіктері, оның ішінде әмбебап дизайнды пайдалану, қызмет туралы ақпаратты жеткізу құралдарын пайдалану. мемлекеттік көрсетілетін қызметке физикалық және қашықтықтан қол жеткізуді, инфрақұрылымға қолжетімділікті, мемлекеттік көрсетілетін қызметтің техникалық жарақталуын, порталды жобалау және құрылымдық ұйымдастыруды, порталда тіркелуді қамтамасыз ететін көрсетілетін қызметті алушы.

Осылайша, жаппай сауалнама жүргізу барысында көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын бағалау ұсынылды. Көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінің орналасқан жерінің қолжетімділігі мен ыңғайлылығына қанағаттану деңгейі 85,5% – «Толық қанағаттандырылды» – 5 балл. Орташа балл 4,84 болды. Электрондық қызметтердің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы төмен бағаланды: 4,81 балл және қанағаттанушылық 77,7% (4-кестені қараңыз).

4-кесте. Құрамдас бөліктер бойынша мемлекеттік қызметтердің жиынтық бағалаулары

	ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢАЙЛЫҚ	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
	қағаз түрінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау				
1	Қызмет көрсету ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,82		85,8%	
2	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,86		87,1%	
3	Тұрақ орындары жеткілікті (мүгедектерге арналған*)	4,71		74,4%	
4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және тұруға ешқандай кедергілер, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,90	**4,84**	89,3%	**85,5%**
5	Ыңғайлы болатын қажетті күту орындары болды (орындықтар, ауа температурасы, дәретхана)	4,82		85,1%	
6	Қызмет әділ және тең түрде ұсынылды (мен ешқандай негіздер бойынша кемсітушілікке ұшыраған жоқпын)	4,91		91,0%	
	электрондық түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау				
7	Электрондық қызметтерді алу үшін порталда (онлайн-платформада) тіркелу жеңілдігі	4,74		78,4%	
8	ЭСҚ алудың қарапайымдылығы	4,90	**4,81**	73,0%	**77,7%**
9	ЭСҚ қолданудың қарапайымдылығы	4,91		83,8%	
10	Қызметті алған порталдың (онлайн платформа) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалаңыз	4,69		75,7%	
	Барлығы	**4,83**		**81,6%**	

Осылайша, 75 мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы – 4,83, қанағаттану деңгейі – 81,6%.

Ақпарат және коммуникация

Ақпарат және коммуникация критерийі қызметке қол жеткізудің ажырамас бөлігі болып табылады. Осы параметр бойынша көрсетілетін қызметті алушылар қағаз түрінде көрсетілетін қызмет түрінің бес негізгі критерийі бойынша әңгімелесуден өтті: мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (мысалы, интернет, телефон арқылы және т.б.); қажетті қызметкерлердің, кеңселердің орналасу ыңғайлылығы; түсінікті және пайдалы қажетті көрсеткіштердің болуы; қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулар (ақпарат, кеңес); қазақ немесе орыс тілін таңдау. Электрондық мемлекеттік көрсетілетін қызметтер үшін: сайттағы, порталдағы ақпараттың өзектілігі мен қолжетімділігі; ақпарат қазақ/орыс тілінде; порталды (онлайн платформа) пайдалану бойынша нұсқаулықтардың болуы.

Осылайша, ақпарат және байланыс бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы айтарлықтай жоғары бағаланды: орташа балл 4,85 және қанағаттану деңгейі 87% (5-кестені қараңыз).

5-кесте. Құрамдас бөліктер бойынша мемлекеттік қызметтердің жиынтық бағалаулары

АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС		Орташа балл		Уровень удволетворенности	
қағаз түрінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау					
1	Мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі жолдармен (мысалы, қызмет көрсетушінің веб-сайтында және call-орталығында және т.б.) қол жеткізу мүмкіндігі болды.	4,80	4,88	78,9%	89,2%
2	Қажетті қызметкерлерді, кеңселерді табу оңай болды	4,91		91,2%	
3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті нұсқаулықтар болды	4,91		90,5%	
4	Қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулар (ақпарат, кеңес) алдым	4,85		88,7%	
5	Менде мекен-жай тілін еркін таңдау мүмкіндігі болды (соның ішінде шет тілінен аудармашы, сурдоаудармашы, Брайль шрифті)	4,93		93,2%	
6	Бланкілер, басқа құжаттар түсінікті болды	4,92		91,9%	
7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,88		89,9%	
электрондық түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау					
8	Қызықтыратын мемлекеттік электрондық қызмет туралы ақпаратты оңай, жылдам табыңыз (мысалы, қызмет берушінің веб-сайтында және call-орталығында және т.б.)	4,68	4,82	80,0%	84,8%
9	Порталдағы (онлайн-платформадағы) электрондық қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) туралы ақпарат өзекті және түсінікті.	4,82		87,3%	
10	Порталда (онлайн-платформада) электронды қызметті алу тәсілі туралы ақпарат қарапайым және түсінікті	4,84		88,0%	
11	Порталдағы ақпарат (онлайн платформа) қазақ/орыс тілдерінде қолжетімді	4,93		91,2%	
12	Порталды (онлайн платформа) пайдалану нұсқаулары толығымен түсінікті және қолдануға оңай:	4,82		77,5%	
Барлығы		4,85		87,0%	

Қызметкерлер

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Далалық зерттеулер барысында көрсетілетін қызметті беруші персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу (4,77), тиімділік (4,79), сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу (4,82). Осылайша, көрсетілетін қызметті алушы қызметкерлерінің жұмысы орташа 4,79 баллмен бағаланды.

Әңгімелескен көрсетілетін қызметті алушылардың мәліметтері бойынша 86,7% жағдайда олар көрсетілетін қызметті берушілер/Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің жұмысына толық қанағаттанған. Тағы 7,7% қанағаттанбағаннан гөрі көбірек. Төмен қанағаттану көрсеткіштеріне қатысты 2,7% қанағаттанбағандарға қарағанда қанағаттанбаған. 0,9% жағдайда қызмет алушылардың жұмысына қанағаттанбаған және 1,1% қызмет алушылардың жұмысына мүлдем қанағаттанбаған.

Рәсім

Мемлекеттік қызметті көрсету рәсімінің сапасын бағалау кезінде көрсетілетін қызметті алушылармен әңгімелесу көрсетілетін қызметтің қағаз түріндегі мынадай өлшемшарттар бойынша өткізілді: құжаттарды жинау тәртібі, қарапайым және түсінікті; құжаттарды тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті; бланкілер мен бланкілер, басқа құжаттар түсінікті болды; қызметтерді алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы толық ақпарат берді. Электрондық мемлекеттік қызметтер үшін қажетті/қажетті құжаттарды жүктеп алудың ыңғайлылығы да бағаланады.

Бұл критерий бойынша орташа балл 4,86 болды. Қанағаттану деңгейіне келетін болсақ, көпшіліктің пікірі бойынша сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 89,4%-ы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне толық қанағаттанған және 5 балл қойған. (6 кестені қараңыз).

6-кесте. Құрамдас бөліктер бойынша мемлекеттік қызметтерді жиынтық бағалау

Рәсім		Орташа бал		Қанағаттану деңгейі	
Қағаз түрінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау					
1	Құжаттарды жинау және беру тәртібі қарапайым және түсінікті әкімшілік кедергілерді қамтымайды	4,90	**4,90**	91,1%	**91,4%**
2	Қарап шығу процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,90		91,3%	
3	Нәтижені шығару тәртібі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,91		91,7%	
электрондық түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау					
4	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау шамадан тыс бюрократиясыз (соның ішінде билік органдарын, кеңселерді аралау) өтті.	4,84	**4,82**	89,2%	**87,4%**
5	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде қол жетімді)	4,80		85,0%	
6	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеп салу еш қиындықсыз болды.	4,74		82,9%	
7	Алынған құжатта (анықтама және т.б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ.	4,91		92,3%	
Барлығы		**4,86**		**89,4%**	

«Бір терезе» қағидаты бойынша қызмет көрсету – бұл азаматтар мен ұйымдарға шешім қабылдайтын лауазымды тұлғалармен тікелей өзара іс-қимыл жасамай, өздеріне қажетті қызметтерді және қорытынды құжаттарды уақытында алуға мүмкіндік беретін көрсетілетін қызметті берушінің жұмысын ұйымдастыру. осы құжаттарды бекіту және беру.

Қызмет көрсету рәсімдерін оңтайландыруды, көрсетілетін қызметті берушімен өзара іс-қимылды азайтуды, көрсету уақытын қысқартуды, құжаттарды қабылдау/беру үшін бірыңғай орынды құруды, қажеттілікті жоюды қамтитын «Бір терезе» қағидатын іске асыруды анықтау мақсатында өтініш берушіге тікелей қатысы жоқ құжаттарды ұсыну, сондай-ақ рәсімдердің ашықтығын қамтамасыз ету – респонденттерге осы қағидаттың сақталуы туралы сұрақ қойылды.

Көрсетілетін қызмет алушылардың ішінде респонденттердің көпшілігі 96,9% қызмет көрсету стандартының тізбесіне енгізілмеген қосымша құжаттарды ұсыну талап етілмейтінін көрсетті, респонденттердің 2,3% (180) қосымша құжаттарды ұсыну талап етілмейді деп жауап берді, бастапқы тізімде жоқ және 0,8%-дан астамы жауап беруге қиналған.

Диаграмма 6. Құжаттарды қабылдау тәртібі (%)



Мерзімдер мен шығындар

Көрсетілетін қызметті алушылар үшін маңызды болып табылатын қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерінің бірі құжаттарды жинау және тапсыру процесіне жұмсалған уақыт, қызмет көрсету орнында күту уақыты және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін алу мерзімдері болып табылады. Осылайша, респонденттер қағаз түріндегі қызметтерді келесідей бағалады: қанағаттанудың орташа балы 4,80 баллды құрады және қызмет алушылардың 87,1% қызмет көрсету мерзімі бойынша толық қанағаттанған және 5 балл қойған. Электрондық қызметтер уақыт бойынша айтарлықтай жоғары бағаланды: мүмкін болатын 5 баллдан 4,87 балл және қанағаттану деңгейі 89,9%.

Төменде мемлекеттік қызметке төлем сомасына қанағаттану деңгейі арасындағы қағаз және электрондық нысанда көрсетілетін қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың санының салыстырмалы диаграммасы келтірілген (7-графикті қараңыз).

7-диаграмма. Мемлекеттік қызметке ақы төлеу мөлшеріне қанағаттану деңгейі

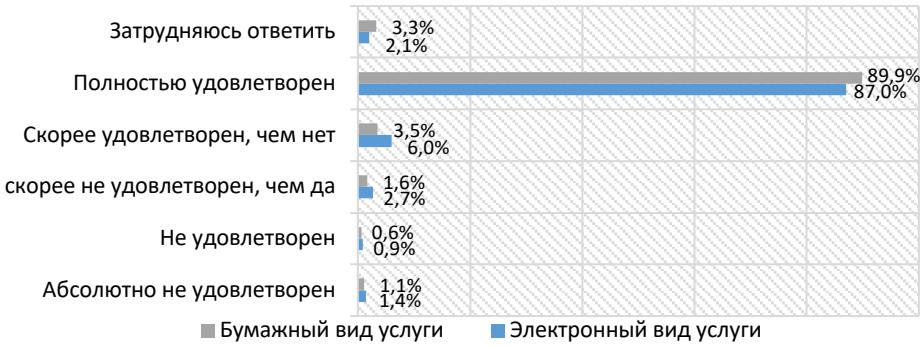
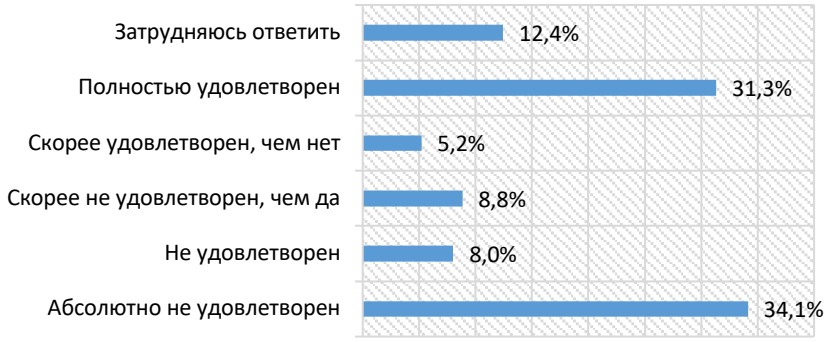


Диаграмма мемлекеттік қызметті қағаз және электронды түрде алған қызмет алушылардың көпшілігінің (89,9% және 87,0%) төлем сомасына толығымен қанағаттанатынын көрсетеді. Жағдайлардың 3,5% және 6% респонденттер өте қанағаттанған және төлем мөлшерінің қолайлы екендігімен келіседі. Қызметті электронды түрде алғандардың арасында қанағаттанбаған респонденттердің саны қағаз түрінде көрсетілетін қызметті алушыларға (1,6%) қарағанда жоғары (2,7%).

Кері байланыс

Мониторинг нәтижелері бойынша кері байланыс критерийі бойынша төмен көрсеткіштер байқалады – 2,87 орташа балл және 30,1% қанағаттану деңгейі. Жаппай сауалнама жүргізу барысында көрсетілетін қызметті алушылардан көрсетілетін қызметтің сапасына жазбаша және/немесе ауызша шағым түсірген-бермегені сұралып, барлығы 3,2%-ы ғана шағымданған. Төмендегі диаграмма (8-диаграмманы қараңыз) 34,1% жағдайда көрсетілетін қызметті берушілер кері байланысқа мүлдем қанағаттанбайтынын көрсетеді.Бұл ретте 31,3% жағдайда көрсетілетін қызметті алушылар шағымды қарау мерзімі мен нәтижелеріне толық қанағаттанған. (5 балл). 5,2% жағдайда көрсетілетін қызметті алушылардың шағымды қарау мерзіміне қанағаттанбау ықтималдығы жоғары, ал 8,8% жағдайда сол критерийге "иә" дегеннен гөрі қанағаттанбағандығы байқалады. Тағы 12,4% жауап беруге қиналған.

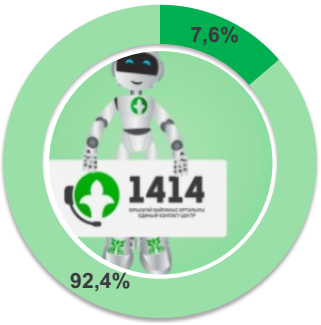
8-диаграмма. Шағымды қарау нәтижесімен қанағаттану деңгейі (%)



Виртуалды ассистент

Қызметті электронды түрде алған респонденттердің 7,6%-ы ақпарат алу үшін виртуалды ассистент (порталдағы чат-бот) қызметіне жүгінген. 92,4% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұранысқа жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (9-диаграмманы қараңыз).

9-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=919)



Виртуалды ассистент	Орташа балл	%
Қолдану ыңғайлығы	3,90	49,7%
Жауаптың толықтылығы	3,92	53,4%
Жауап беру уақыты	3,91	52,5%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар виртуалды ассистент жұмысына қанағаттанушылықтың төмендігін көрсетті: қанағаттану деңгейі 51,9%, орташа балл 5 мүмкін болатын 3,91 баллды құрады.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде 1638 қызмет алушы байланыс орталығына (ББО 1414) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (7-кестені қараңыз):

Кесте 7. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=1638)

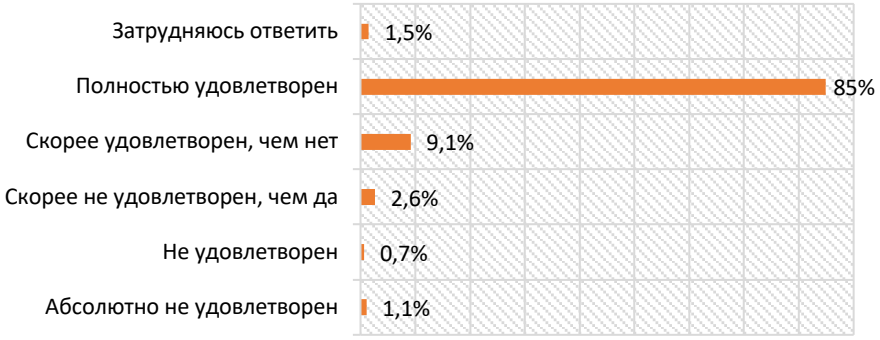
ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беру қиын
Қоңырау жылдамдығы	**50,2%**	44,2%	5,6%
Толық жауап берілді	**64,8%**	30,1%	5,1%

ББО 1414 нөмірін теру жылдамдығы қызмет алушылардың 50,2%-ын қанағаттандырды, қалған 44,2%-ы күту уақытына қанағаттанбайды. Тағы 5,6%-ы жауап беруге қиналған. Алынған ақпараттың толықтығына келетін болсақ, қызмет алушылардың басым бөлігі сапаға қанағаттанған – 64,8%. Қалған 30,1%-ы колл-орталық жұмысына көңілі толмаса, тағы 5,1%-ы жауап беруге қиналған.

Нәтиже

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігінің – 85%-ының пікірі бойынша – мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі толық қанағаттанарлық және 5 мүмкін баллдан 5 баллға бағаланды, орташа балл 4,80 құрады. Керісінше, респонденттердің 9,1%-ы көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттанса, 5-тен 4 балл, көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижесіне қанағаттанбайды, 2,6%, ал 1,8% ғана қанағаттанбайды және нәтижеге толықтай мемлекеттік қызметке қанағаттанбайды

10-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесіне қанағаттану деңгейі (%)



Электрондық түрде көрсетілетін қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылар арасында сауалнама жүргізу кезінде олардан алу нәтижесі және мемлекеттік қызметті алу процесінде туындаған қиындықтар туралы түсініктеме беру сұралды:

Кесте 8. Қандай қиындықтарға тап болдыңыз?

Қандай қиындықтарға тап болдыңыз?	Саны
Порталдың/қызметтің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді)	374

Порталда қызмет туралы, қызметті алу талаптары туралы ақпаратты табудағы қиындықтар	279
Қажетті құжаттарды жүктеп салудағы қиындықтар	257
Түсініксіз техникалық мәселелер	246
Қажетті интернетке қосылу жылдамдығының болмауы	241
1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысының нашарлығы	200
Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі түсініксіз (іс-әрекеттер тізбегі)	187
Тіркелу, порталда жұмысты қалай бастау керек екені белгісіз (портал жұмыс істеуі үшін қажетті бағдарламаларды жүктеп алыңыз)	118
Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты табу қиындықтары	102
Қызмет ұзақ уақыт бойы көрсетіледі	93
Қызметтерге онлайн төлеудің қиындықтары	70
Қызметті өз бетімен алмаған (Халыққа қызмет көрсету орталығында, басқа мекемеде)	47
ЭСҚ алу анық емес/қиын	46
Интернетке қолжетімділіктің болмауы	43
Интернетте / порталда / қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы	39
Берілген құжатта қателер болды (анықтама және т.б.)	27
Жауап беруге қиналамын	15
(электрондық) қызметті алудағы сыбайлас жемқорлық	9
Қажетті гаджеттердің болмауы (компьютер, ноутбук, планшет, ұялы телефон)	5
Жоғарыда келтірілген барлығы	4
Үдерісті анығырақ ету, қадағалаңыз	2
Сайт жаңартылған кезде - сайт жұмыс істемейді	1
Кейде қате жазып, бірден қосылады	1
Қызметті табу қиын	1
Құжаттарды мұрағаттау	1
Адамдар жиі ауысады, қызметкерлер жиі ауысады	1
Құжаттарды тіркеу үшін терезені таңдау мүмкіндігі болатындай порталды нақтылаңыз	1
Лицензия жабық, порталда жасырылған	1
Мекенжайды дәл өзгертуге арналған функцияларды қосыңыз	1
Бюрократия азырақ, оңайырақ	1
Қымбат қызмет	1
Түсініксіз дизайн	1
ВК пайдалану кезіндегі қиындықтар	1

Кестеде көрсетілгендей, ең көп (374) қызмет алушы порталдың/қызметтің нашар жұмысына шағымданады: «Ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді». Шағымдар тізімінде екінші орынды қызмет туралы, порталда көрсетілетін қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты табудың қиындығы (279) алады. Тағы бір танымал мәселе (257): «Қажетті құжаттарды жүктеп салудағы қиындықтар».

75 мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қоғамдық мониторинг нәтижелері

2021 жылғы 15 қыркүйек пен 10 қараша аралығында қоғамдық мониторинг жүргізіліп, оған 12 095 қызмет алушы қатысты. Сауалнама Қазақстан Республикасының барлық 17 облысын (14 облыс, 2 республикалық маңызы бар қала және Астана) 27 ОМО, Мемкорпорацияға және 23 ЖАО жататын 75 мемлекеттік қызметтерді қамтыды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша Қоғамдық мониторинг нәтижелері орташа балл –4,57 балл, қанағаттану деңгейі – 77,4%.

Кесте 9. МӘТ шеңберіндегі қоғамдық мониторинг нәтижелері

№	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	%
1	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету	4,96	92,90%
2	Жалпы білім беретін мектептердегі оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды қамтамасыз ету	4,95	83,50%
3	Қазақстан Республикасының аумағына азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдарды және жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген немесе басқа тауарлардың құрамына кіретіндерді импорттаудан басқа жағдайларда, Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және олардың импортына лицензия беру	4,94	92,90%
4	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бара алмайтын балаларға үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыруға құжаттарды қабылдау	4,93	82,50%
5	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету	4,92	91,60%
6	Тауар биржаларының қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	4,92	80,00%
7	Коллекторлық агенттіктердің шоттарын тіркеу	4,89	89,80%
8	Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүгедек балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	4,88	88,20%
9	Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы куәлік беру	4,88	88,00%
10	Қазақстан Республикасының резидент еместері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға инвесторлық виза алуға өтініш беру	4,86	81,50%
11	Діни сараптама жүргізу	4,86	80,70%
12	Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мұрағаты шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру	4,85	85,70%
13	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарлы жұмыстар жүргізілетін аумақтардағы жер бедерінің геодезиялық және картографиялық білімі туралы мәліметтерді беру	4,84	85,20%
14	Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру	4,84	83,40%
15	Мемлекеттік қызметшілерді, бос әкімшілік мемлекеттік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	4,83	87,60%

16	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді есепке алу және кезектілік, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы	4,81	86,70%
17	Авиация персоналына куәліктер беру	4,81	79,40%
18	Еңбек иммигранттарына рұқсаттарды беру және ұзарту	4,80	86,90%
19	Көмірсутектер мен уран өндіруге арналған жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттарға қосымша келісімдер жасасу (қол қою)	4,79	86,10%
20	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	4,77	79,50%
21	Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру	4,73	78,10%
22	Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу	4,73	77,20%
23	Құрылыс және қайта құру жобаларын әзірлеу кезінде шикізатпен қамтамасыз ету (қайта жоспарлау және қайта жабдықтау)	4,72	87,00%
24	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	4,68	75,80%
25	Тауар таңбасын тіркеу	4,67	82,80%
26	Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны тіркеу, қайта тіркеу, куәліктің телнұсқасын беру	4,66	69,60%
27	Өрт қауіпсіздігі саласындағы аудит бойынша сараптамалық ұйымдарды аккредиттеу	4,64	79,70%
28	Тауарларды ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары және жедел-іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдар ретінде жіктеу бойынша техникалық зерттеу жүргізу	4,63	79,50%
29	Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сақтауға, сақтауға және алып жүруге рұқсат беру	4,63	77,90%
30	Шетелде жүрген Қазақстан Республикасының азаматтарына төлқұжаттарды беру үшін құжаттарды қабылдау және жіберу	4,63	72,90%
31	Шаруашылық жүргізуші субъектінің санаты туралы мәлімет беру	4,62	77,00%
32	Мүмкіндігі шектеулі балаларды тексеру және психологиялық-медициналық-педагогикалық консультативтік көмек көрсету	4,61	83,20%
33	Жедел жәрдем шақыру	4,61	75,50%
34	Жер учаскелеріне актілерді дайындау және беру	4,58	78,70%
35	Мүмкіндігі шектеулі балаларды үйде оқытуға өтемақы төлеу	4,58	78,60%
36	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	4,58	80,40%
37	Мүгедектік және/немесе мүгедектік дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын анықтау	4,57	77,10%
38	Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) талап етпейтін мемлекеттік меншіктегі жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу	4,56	78,80%
39	Эскизді бекіту (эскиздік дизайн)	4,54	78,40%
40	Спорттық атақтарды беру: «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» және біліктілік санаттары: біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі орта деңгейдегі жаттықтырушы-оқытушы. санатты, біліктілігі жоғары деңгейдегі әдіскер, жоғары санатты біліктілігі орта деңгейдегі әдіскер, нұсқаушы – жоғары санатты біліктілік деңгейдегі спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт түрінен төреші	4,53	74,80%

41	Алкоголь өнімін өндіру аумағында сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтау және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру	4,52	78,40%
42	Дамуында қиындықтары бар балалар мен жасөспірімдерді оңалту және әлеуметтік бейімдеу	4,52	78,10%
43	Экспорт кезінде орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге ветеринариялық анықтама беру	4,51	78,40%
44	Инвестициялық инвестициялар кезінде агроөнеркәсіптік кешен субъектісі шеккен шығындардың бір бөлігін өтеуді субсидиялау	4,51	72,40%
45	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу	4,49	77,70%
46	Азаматтардың жекелеген санаттарын дәрілік заттармен, мамандандырылған медициналық мақсаттағы бұйымдармен, медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз ету	4,49	75,80%
47	Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге карантинге жатқызылған өнімді экспорттауға фитосанитариялық сертификат беру	4,48	74,00%
48	Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	4,47	77,50%
49	Әділет органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,47	77,50%
50	Мүгедектер мен мүгедек балаларды санаториялық-курорттық емдеумен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	4,47	75,00%
51	Жер учаскесін алуға кезекке қою	4,47	68,50%
52	Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру	4,46	74,60%
53	Кәсіпорындар мен басқа да құрылыстардың орналасуын, сондай-ақ су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде құрылыс және басқа да жұмыстарды жүргізу шарттарын келісу	4,43	76,50%
54	1, 6 және 7 сыныптардағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат беру	4,41	74,70%
55	Тауарларды кедендік ресімдеу	4,40	76,50%
56	Үй жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттарды ресімдеу	4,39	72,20%
57	Жер учаскелерін қалыптастыру бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту	4,37	72,10%
58	Мүгедек баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, асырап алушыға (асырап алушыға), қорғаншыға (қамқоршыға) жәрдемақы тағайындау	4,35	78,30%
59	Прокуратура, тергеу және анықтау органдары шығаратын ресми құжаттарға апостиль қою	4,35	76,40%
60	Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарларының немесе шетелдік тауарлардың мәртебесін анықтау үшін сарапшы-аудиторды аттестаттау	4,35	73,50%
61	Елді мекеннің шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	4,34	68,30%
62	Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алуға лицензия беру	4,32	72,80%
63	I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру	4,32	66,00%
64	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	4,30	70,90%
65	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру кезінде, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, машиналар мен технологиялық жабдықтарды сатып алу лизингінде сыйақы мөлшерлемесін субсидиялау	4,28	64,80%
66	Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау	4,27	65,90%
67	Әскери қызмет өткеруге жататын адамдарды және мерзімді әскери міндеттілерді тіркеу және әскери есептен шығару	4,26	72,80%

68	Жарылғыш және пиротехникалық (азаматтық заттардан басқа) заттарды және олар қолданылған бұйымдарды әзірлеу, өндіру, алу, өткізу, сақтау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,21	58,60%
69	Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша оқыту	4,20	70,80%
70	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім шығару	4,20	70,50%
71	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерді орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру	4,17	66,00%
72	Шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаларды тіркеу	4,15	70,60%
73	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге (әкетуге) келісу және (немесе) қорытынды (рұқсат) беру	4,04	65,20%
74	Қоршаған ортаға, санитарлық-қорғау аймақтары мен санитарлық-қорғау аймақтарына, шикізат пен өнімдердің жаңа түрлеріне зиянды заттар мен физикалық факторлардың рұқсат етілетін шекті шығарындылары мен рұқсат етілген шекті төгінділері туралы нормативтік құжаттар жобаларының нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру. халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығы саласындағы құқықтық актілер	4,02	64,20%
	Барлығы	**4,57**	**77,40%**

«Электрондық үкімет» порталындағы онлайн мониторинг нәтижелері

Жаппай сауалнама «электронды үкімет» порталында онлайн-мониторинг шеңберінде жүргізілді, оған 11 122 респондент қатысты. Әдістемеге сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау үшін іріктемелі халық саны кемінде 50 респондентті құрайтын қызметтер таңдалды. Республикалық масштабта және өңірлік масштабта кемінде 25 қызмет алушы. Осылайша, 9 ОМО және 7 ЖАО қатысты 20 мемлекеттік қызмет бойынша бағалау жүргізілді. Онлайн мониторинг нәтижелері бойынша орташа балл 4,60 баллды және қанағаттану деңгейі 73,3% құрайды.

Кесте 10. Онлайн мониторинг нәтижелері

N р/н	Мемлекеттік қызмет атауы	Саны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	170	4,83	87,7%
2	Зейнетақы аударымдары туралы анықтама алу	830	4,74	71,6%
3	Салық есептілігін қабылдау (250.00-нысандағы жеке тұлғаның активтері мен міндеттемелері туралы декларация)	115	4,71	78,9%
4	Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау: еңбекке қабілеттілігінен айырылу, асыраушысынан айырылу, жүктілік және босану	78	4,68	71,8%
5	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу	1646	4,65	74,1%
6	Білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау (бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, арнайы)	393	4,63	74,6%
7	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды	160	4,91	87,0%
8	Соттылықтың болуы не болмауы туралы анықтама беру	1990	4,59	72,4%
9	Жеке тұлғаға жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар туралы анықтама беру	442	4,59	75,2%
10	«Фтизиатрия» Фтизиопульмонология орталығынан мәліметтер беру	126	4,40	65,2%
11	Паспорт, жеке куәлік алу	872	4,59	71,9%
12	«Психиатрия» Психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну	758	4,57	72,7%
13	«Наркология» Психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну	684	4,56	72,5%
14	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы	238	4,55	69,7%
15	Жылжымайтын мүліктің болмауы (болуы) туралы ақпарат беру	853	4,54	71,3%
16	Қазақстан Республикасы халқының тұрғылықты жері бойынша тіркеу	756	4,54	70,8%
17	Неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	94	4,54	73,4%
18	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесіне медициналық көрсетілетін қызметті тұтынушы ретінде қатысу туралы және аударымдардың және (немесе) жарналардың аударылған сомалары туралы ақпарат ұсыну	88	4,51	71,1%
19	Жер учаскесіне жеке меншік құқығына актілерді ресімдеу және беру	53	4,50	69,0%
20	Медициналық ұйымға тіркелу	776	4,48	67,8%
	Барлығы	11 122	**4,60**	**73,3%**

Қоғамдық мониторингтің жалпы нәтижелері

Осылайша, 95 қызмет бойынша 23 217 респондентті қамти отыра екі әлеуметтік зерттеудің жалпы баллы **4,59 балл және қанағаттану деңгейі 75,4%** болып табылады.

Кесте 11. Екі әлеуметтік зерттеулердің жиынтық баллы

Қоғамдық мониторинг 2021	Саны		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Мемлекеттік қызмет	Респонденттер		
МӘТ мониторингі	75	12 095	4,57	77,4%
Онлайн мониторинг	20	11 122	4,60	73,3%
Барлығы	**95**	**23 217**	**4,59**	**75,4%**

Өткен жылғы (2020-2021) динамикасын талдау қанағаттану деңгейі мен орташа рейтингтің айтарлықтай өзгермегенін көрсетеді (10 кестені қараңыз). Осылайша, 2021 жылы өткен жылмен салыстырғанда орташа баллдың 0,01-ге шамалы өсуі және қанағаттану деңгейінің 0,3%-ға артуы байқалады.

12-кесте. Қоғамдық мониторинг шеңберінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық 2015-2021 жж.

Жыл	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Үлгі	Мемлекеттік қызмет саны
2021	4,59	75,4%	23 217	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

**2015 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 10 балдық шкаласы қолданылды*

2.1 Мемлекеттік қызмет көрсету рейтингі

Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша рейтингтегі ең жоғары рейтингтерді жергілікті атқарушы органдар көрсететін мемлекеттік қызметтер алды: «Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларды жатақханамен қамтамасыз ету» (4,96 балл және 92,9% қанағаттанушылық деңгейі), «Жалпы білім беретін мектептерде оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандырумен қамтамасыз ету» (4,95 балл және қанағаттанушылық деңгейі 83,5%)» Қазақстан Республикасының аумағына радиоэлектроникаларды әкелу туралы қорытындылар беру. азаматтық мақсаттағы электрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғылар, оның ішінде кіріктірілген немесе басқа тауарлардың құрамына енгізілген, импорттан басқа жағдайларда және (немесе) оларды әкелуге лицензия беру (4,94 балл және қанағаттану деңгейі 92,9%); «Денсаулығына байланысты ұйымдарға ұзақ уақыт бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыруға құжаттарды қабылдау басталды. негізгі, негізгі орта, жалпы орта білім» (4,93 балл және қанағаттанушылық деңгейі 82,5%), «Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларды жатақханамен қамтамасыз ету» (4,92 балл және қанағаттанушылық деңгейі 91,6%) .

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау рейтингінде аутсайдерлердің қатарында - «Шекті рұқсат етілген шығарындылар және рұқсат етілген шекті рұқсат етілген нормалар бойынша нормативтік құжаттама жобаларының сәйкестігі туралы санитарлық-эпидемиологиялық қорытынды беру. халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге шикізат пен өнімдердің жаңа түрлері бойынша қоршаған ортаға, санитарлық-қорғау аймақтарына және санитарлық-қорғау аймақтарына зиянды заттар мен физикалық факторлардың төгілуі» (4,02 балл және 64,2% қанағаттандыру) деңгей), «Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге (әкетуге) келісу және (немесе) қорытынды (рұқсат ету құжатын) беру» (4,04 балл және қанағаттану деңгейі 65,2%), «Шифрлау (криптографиялық) қорлары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаларды тіркеу» (4,15 балл) және 70,6% қанағаттану деңгейі), «Болашақ» халықаралық стипендиясының стипендиатының міндеттемелерін орындауы кезінде жылжымайтын мүлік кепілінің тоқтатылуы туралы хабарламаны беру» қызметі (4,17 балл) және 66% қанағаттандыру деңгейі), жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін қызмет – «Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру» (4,20 балл және қанағаттану деңгейі 70,5%) және «Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша даярлау» (4,20 балл және қанағаттану деңгейі 70,8%).

13-кесте. Мемлекеттік қызметтеррейтингі

РЕЙТИНГ	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету	4,96	92,90%
2	Жалпы білім беретін мектептердегі оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды қамтамасыз ету	4,95	83,50%
3	Қазақстан Республикасының аумағына азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдарды және жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген немесе басқа тауарлардың құрамына кіретіндерді импорттаудан басқа жағдайларда, Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және олардың импортына лицензия беру	4,94	92,90%
4	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бара алмайтын балаларға үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыруға құжаттарды қабылдау	4,93	82,50%
5	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету	4,92	91,60%
6	Тауар биржаларының қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	4,92	80,00%
7	Коллекторлық агенттіктердің шоттарын тіркеу	4,89	89,80%
8	Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүгедек балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	4,88	88,20%
9	Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы куәлік беру	4,88	88,00%
10	Мемлекеттік қызметшілерді, бос әкімшілік мемлекеттік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	4,87	87,30%
11	Қазақстан Республикасының резидент еместері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға инвесторлық виза алуға өтініш беру	4,86	81,50%
12	Діни сараптама жүргізу	4,86	80,70%
13	Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мұрағаты шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру	4,85	85,70%
14	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарлы жұмыстар жүргізілетін аумақтардағы жер бедерінің геодезиялық және картографиялық білімі туралы мәліметтерді беру	4,84	85,20%
15	Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру	4,84	83,40%
16	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	4,83	87,7%
17	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді есепке алу және кезектілік, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы	4,81	86,70%
18	Авиация персоналына куәліктер беру	4,81	79,40%
19	Еңбек иммигранттарына рұқсаттарды беру және ұзарту	4,80	86,90%
20	Көмірсутектер мен уран өндіруге арналған жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттарға қосымша келісімдер жасасу (қол қою)	4,79	86,10%
21	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	4,77	79,50%

22	Салымшының ақшалай қаражатының түсуі және қозғалысы туралы мәліметтерді беру	4,74	71,6%
23	Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру	4,73	78,10%
24	Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу	4,73	77,20%
25	Құрылыс және қайта құру жобаларын әзірлеу кезінде шикізатпен қамтамасыз ету (қайта жоспарлау және қайта жабдықтау)	4,72	87,00%
26	Салық есептілігін қабылдау (жеке тұлғаның активтері мен міндеттемелері туралы декларация (250.00-нысан)	4,71	78,9%
27	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	4,68	75,80%
28	Әлеуметтік қауіп төнген жағдайларда: мүгедектік, асыраушысынан айырылу, жүктілік және босану бойынша әлеуметтік төлемдерді тағайындау	4,68	71,8%
29	Тауар таңбасын тіркеу	4,67	82,80%
30	Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны тіркеу, қайта тіркеу, куәліктің телнұсқасын беру	4,66	69,60%
31	Қазақстан Республикасы Ұлттық куәландыру орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу	4,65	74,1%
32	Өрт қауіпсіздігі саласындағы аудит бойынша сараптамалық ұйымдарды аккредиттеу	4,64	79,70%
33	Тауарларды ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары және жедел-іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдар ретінде жіктеу бойынша техникалық зерттеу жүргізу	4,63	79,50%
34	Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сақтауға, сақтауға және алып жүруге рұқсат беру	4,63	77,90%
35	Құжаттарды қабылдау және білім беру ұйымдарына оқуға қабылдау (бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, арнайы)	4,63	74,6%
36	Шетелде жүрген Қазақстан Республикасының азаматтарына төлқұжаттарды беру үшін құжаттарды қабылдау және жіберу	4,63	72,90%
37	Шаруашылық жүргізуші субъектінің санаты туралы мәлімет беру	4,62	77,00%
38	Мүмкіндігі шектеулі балаларды тексеру және психологиялық-медициналық-педагогикалық консультативтік көмек көрсету	4,61	83,20%
39	Жедел жәрдем шақыру	4,61	75,50%
40	Жеке тұлғаға жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар туралы анықтама беру	4,60	75,2%
41	Фтизиопульминология орталығы «фтизиатрия» ақпаратты ұсыну	4,60	74,2%
42	Соттылығының болуы немесе болмауы туралы анықтама	4,60	72,4%
43	Қазақстан Республикасының азаматтарына төлқұжаттарды, жеке куәліктерді беру	4,59	71,9%
44	Жер учаскелеріне актілерді дайындау және беру	4,58	78,70%
45	Мүмкіндігі шектеулі балаларды үйде оқытуға өтемақы төлеу	4,58	78,60%
46	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	4,58	80,40%
47	Мүгедектік және/немесе мүгедектік дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын анықтау	4,57	77,10%
48	«Психиатрия» психикалық денсаулық орталығынан ақпарат беру	4,57	72,7%
49	Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) талап етпейтін мемлекеттік меншіктегі жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу	4,56	78,80%
50	«Наркология» психикалық денсаулық орталығынан ақпарат беру	4,56	72,5%

51	Тіркеу және кезектілік, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың қабылдауы	4,55	69,7%
52	Эскизді бекіту (сызба жобасын)	4,54	78,40%
53	Неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	4,54	73,4%
54	Жылжымайтын мүліктің жоқ (бар) екендігі туралы анықтамалар алу	4,54	71,3%
55	Қазақстан Республикасы халқының тұрғылықты жері бойынша тіркелуі	4,54	70,8%
56	Спорттық атақтарды беру: «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» және біліктілік санаттары: біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі орта деңгейдегі жаттықтырушы-оқытушы. санатты, біліктілігі жоғары деңгейдегі әдіскер, жоғары санатты біліктілігі орта деңгейдегі әдіскер, нұсқаушы – жоғары санатты біліктілік деңгейдегі спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт түрінен төреші	4,53	74,80%
57	Алкоголь өнімін өндіру аумағында сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтау және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру	4,52	78,40%
58	Дамуында проблемалары бар балалар мен жасөспірімдерді оңалту және әлеуметтік бейімдеу	4,52	78,10%
59	Экспорт кезінде орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге ветеринариялық анықтама беру	4,51	78,40%
60	Агроөнеркәсіптік кешен субъектісі инвестициялау процесінде шеккен шығындардың бір бөлігін өтеуді субсидиялау	4,51	72,40%
61	Медициналық қызметтерді тұтынушы ретінде қатысуы және аударылған аударымдар сомасы туралы мәліметтерді беру	4,51	71,1%
62	Жер учаскесіне жеке меншік құқығына актілерді ресімдеу және беру	4,50	69,0%
63	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу	4,49	77,70%
64	Азаматтардың жекелеген санаттарын дәрілік заттармен, мамандандырылған медициналық мақсаттағы бұйымдармен, медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз ету	4,49	75,80%
65	Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге карантинге жатқызылған өнімді экспорттауға фитосанитариялық сертификат беру	4,48	74,00%
66	Медициналық ұйымға тіркелу	4,48	67,8%
67	Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	4,47	77,50%
68	Әділет органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,47	77,50%
69	Мүгедектер мен мүгедек балаларды санаториялық-курорттық емдеумен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу	4,47	75,00%
70	Жер учаскесін алуға кезекке қою	4,47	68,50%
71	Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру	4,46	74,60%
72	Кәсіпорындар мен басқа да құрылыстардың орналасуын, сондай-ақ су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде құрылыс және басқа да жұмыстарды жүргізу шарттарын келісу	4,43	76,50%
73	1, 6 және 7 сыныптардағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат беру	4,41	74,70%
74	Тауарларды кедендік ресімдеу	4,40	76,50%

75	Үй жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттарды ресімдеу	4,39	72,20%
76	Жер учаскелерін қалыптастыру бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту	4,37	72,10%
77	Мүгедек баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, асырап алушыға (асырап алушыға), қорғаншыға (қамқоршыға) жәрдемақы тағайындау	4,35	78,30%
78	Прокуратура, тергеу және анықтау органдары шығаратын ресми құжаттарға апостиль қою	4,35	76,40%
79	Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарларының немесе шетелдік тауарлардың мәртебесін анықтау үшін сарапшы-аудиторды аттестаттау	4,35	73,50%
80	Елді мекеннің шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	4,34	68,30%
81	Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алуға лицензия беру	4,32	72,80%
82	I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру	4,32	66,00%
83	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	4,30	70,90%
84	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру кезінде, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, машиналар мен технологиялық жабдықтарды сатып алу лизингінде сыйақы мөлшерлемесін субсидиялау	4,28	64,80%
85	Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау	4,27	65,90%
86	Әскери қызмет өткеруге жататын адамдарды және мерзімді әскери міндеттілерді тіркеу және әскери есептен шығару	4,26	72,80%
87	Жарылғыш және пиротехникалық (азаматтық заттардан басқа) заттарды және олар қолданылған бұйымдарды әзірлеу, өндіру, алу, өткізу, сақтау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,21	58,60%
88	Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша оқыту	4,2	70,80%
89	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім шығару	4,2	70,50%
90	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерді орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру	4,17	66,00%
91	Шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаларды тіркеу	4,15	70,60%
92	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге (әкетуге) келісу және (немесе) қорытынды (рұқсат) беру	4,04	65,20%
93	Қоршаған ортаға, санитарлық-қорғау аймақтары мен санитарлық-қорғау аймақтарына, шикізат пен өнімдердің жаңа түрлеріне зиянды заттар мен физикалық факторлардың рұқсат етілетін шекті шығарындылары мен рұқсат етілген шекті төгінділері туралы нормативтік құжаттар жобаларының нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру. халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығы саласындағы құқықтық актілер	4,02	64,20%

2.2 Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі

2021 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау нәтижелері бойынша ОМО рейтингіне 27 қызмет беруші қатысты. Төмендегі кестеде көрсетілетін қызмет берушінің жауапкершілік салаларына бөлу негізінде рейтинг құрастырылған (электрондық үкімет порталының және «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ жауапкершілік салаларының критерийлері есепке алынбаған»).

МӘТ шеңберінде жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ОМО орташа балы – 4,84, қанағаттану деңгейі – 86,4% (14-кестені қараңыз).

Кесте 14. ОМО рейтингі (мониторинг бөлігі ретінде)

№	Орталық мемлекеттік орган	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	4,95	92,2%
2	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,94	92,6%
3	Білім және ғылым министрлігі	4,94	90,8%
4	Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	4,93	89,3%
5	Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі	4,92	92,4%
6	Ұлттық экономика министрлігі	4,92	88,2%
7	Бас прокуратура	4,92	86,9%
8	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	4,91	83,6%
9	Денсаулық сақтау министрлігі	4,90	90,4%
10	Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі	4,89	89,6%
11	Сауда және интеграция министрлігі	4,88	90,7%
12	Әділет министрлігі	4,88	90,3%
13	Қорғаныс министрлігі	4,88	90,2%
14	Ішкі істер министрлігі	4,88	88,9%
15	Жоғарғы Сот	4,84	89,2%
16	Қазақстан республикасы еңбек және халықты әлеуметтік қорғау	4,83	87,2%
17	Мәдениет және спорт министрлігі	4,83	83,4%
18	Ұлттық Банк	4,82	86,1%
19	Қаржы министрлігі	4,82	89,9%
20	Төтенше жағдайлар министрлігі	4,81	86,9%
21	Сыртқы істер министрлігі	4,80	79,3%
22	Энергетика министрлігі	4,79	86,1%
23	Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі	4,77	79,5%
24	Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	4,76	75,2%
25	Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,66	80,9%
26	Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі	4,64	74,6%
27	НАО «Государственная Корпорация «Правительство для граждан»	4,58	79,7%
	Барлығы	**4,84**	**86,4%**

Онлайн-мониторинг нәтижесі бойынша ОМО орташа балы 4,63 баллды құрады және 74,1% қанағаттандыру деңгейі (15-кестені қараңыз).

Кесте 15. ХҚКО рейтингі (онлайн мониторинг бөлігі ретінде)

№ п/п	Орталық мемлекеттік орган	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	4,91	87,0%
2	Қазақстан республикасы еңбек және халықты әлеуметтік қорғау	4,71	71,7%
3	Қаржы министрлігі	4,71	78,9%
4	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	4,65	74,1%
5	Бас прокуратура	4,60	72,4%
6	Ішкі істер министрлігі	4,57	71,4%
7	Әділет министрлігі	4,56	73,3%
8	Денсаулық сақтау министрлігі	4,50	69,5%
9	Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,50	69,0%
	Барлығы	**4,63**	**74,1%**

Осылайша, екі зерттеудің нәтижесі бойша **ОМО-ның орта баллы: 4,74 балл, қанағаттану деңгейі 80,3%.**

Бірінші орында Ұлттық қауіпсіздік комитеті - 4,94 балл және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын 92,6%. Екінші және жаңа білім министрлігінде Білім және ғылым министрлігі (4,94 балл және қанағаттану деңгейі 90,8%) және Мемлекеттік қызмет істері агенттігі (4,93 балл және 89,6% қанағаттану деңгейі).

16-кесте. ОМО жалпы рейтингтер (мониторинг және онлайн бақылау аясында)

РЕЙТИНГ	Орталық мемлекеттік орган	МӘТ шеңберінде жасалған мониторинг		ЦДИАӘМ бірлесіп жасалған онлайн мониторинг		Жалпы баға	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	**Орташа балл**	**%**
1	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,94	92,6%			**4,94**	**92,6%**
2	Білім және ғылым министрлігі	4,94	90,8%			**4,94**	**90,8%**
3	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	4,95	92,2%	4,91	87,0%	**4,93**	**89,6%**
4	Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	4,93	89,3%			**4,93**	**89,3%**
5	Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі	4,92	92,4%			**4,92**	**92,4%**
6	Ұлттық экономика министрлігі	4,92	88,2%			**4,92**	**88,2%**
7	Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі	4,89	89,6%			**4,89**	**89,6%**
8	Сауда және интеграция министрлігі	4,88	90,7%			**4,88**	**90,7%**
9	Қорғаныс министрлігі	4,88	90,2%			**4,88**	**90,2%**
10	Жоғарғы Сот	4,84	89,2%			**4,84**	**89,2%**
11	Мәдениет және спорт министрлігі	4,83	83,4%			**4,83**	**83,4%**
12	Ұлттық Банк	4,82	86,1%			**4,82**	**86,1%**
13	Төтенше жағдайлар министрлігі	4,81	86,9%			**4,81**	**86,9%**
14	Сыртқы істер министрлігі	4,80	79,3%			**4,80**	**79,3%**
15	Энергетика министрлігі	4,79	86,1%			**4,79**	**86,1%**
16	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	4,91	83,6%	4,65	74,1%	**4,78**	**78,9%**
17	Қазақстан республикасы еңбек және халықты әлеуметтік қорғау	4,83	87,2%	4,71	71,7%	**4,77**	**79,5%**
18	Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі	4,77	79,5%			**4,77**	**79,5%**
19	Қаржы министрлігі	4,82	89,9%	4,71	78,9%	**4,76**	**84,4%**
21	Бас прокуратура	4,92	86,9%	4,60	72,4%	**4,76**	**79,6%**
20	Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	4,76	75,2%			**4,76**	**75,2%**
22	Әділет министрлігі	4,88	90,3%	4,56	73,3%	**4,72**	**81,8%**
23	Ішкі істер министрлігі	4,88	88,9%	4,57	71,4%	**4,72**	**80,1%**
24	Денсаулық сақтау министрлігі	4,90	90,4%	4,50	69,5%	**4,70**	**80,0%**
25	Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі	4,64	74,6%			**4,64**	**74,6%**
26	"Азаматтарға арналған үкімет "мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ	4,58	79,7%			**4,58**	**79,7%**
27	Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,66	80,9%	4,50	69,0%	**4,58**	**74,9%**

** Ескертпе: онлайн мониторинг пилоттық жоба ретінде жүргізілгенін ескере отырып, мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау кезінде 2021 жылғы нәтижелерін пайдаланбау ұсынылады.*

Төмендегі орында «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, Бәсекелестікті қорғау және дамыту Агенттігі сияқты мемлекеттік органдар және соңғы орында Ауыл шаруашылығы министрлігі (4,58 балл және қанағаттану деңгейі 74,9%).

2020 және 2021 жылдардағы қоғамдық мониторинг деректерімен салыстырғанда орталық мемлекеттік органдар көрсететін қызметтерді орташа бағалауда оң және теріс динамика байқалады (17-кестені қараңыз).

Оң динамика бойынша көшбасшылар Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі (+0,44 балл, қанағаттанушылық +18,7%), Білім және ғылым министрлігі (+0,23 балл, +9% қанағаттандыру) және Ақпарат және әлеуметтік даму министрлігі (+ 0,23 балл, +2,6% қанағаттану).

Дегенмен, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейінің төмендеуінің кейбір тенденциялары да бар, мұны келесі мемлекеттік органдардың мысалында көруге болады: Ауыл шаруашылығы министрлігі (-0,11 балл), Денсаулық сақтау министрлігі (-0,10 балл), «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (-0,10 балл).

Кесте 17. ОМО рейтингі, динамикасы 2019-2021 жж

№	Орталық мемлекеттік орган	2019 жыл		2020 жыл		**2021 жыл***		**2020-2021 динамикасы**	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	**Орташа балл**	**%**	**Орташа балл**	**%**
1	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,99	87,0%	4,72	80,5%	**4,94**	**92,6%**	0,22	12,1%
2	Білім және ғылым министрлігі	4,76	74,3%	4,71	81,8%	**4,94**	**90,8%**	0,23	9,0%
3	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	4,94	80,6%	4,86	85,0%	**4,93**	**89,6%**	0,07	4,6%
4	Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	4,95	86,6%	4,49	70,6%	**4,93**	**89,3%**	0,44	18,7%
5	Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі			4,77	87,3%	**4,92**	**92,4%**	0,15	5,1%
6	Ұлттық экономика министрлігі	4,91	81,5%	4,87	88,1%	**4,92**	**88,2%**	0,04	0,1%
7	Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі	4,80	76,6%	4,69	82,4%	**4,89**	**89,6%**	0,20	7,2%
8	Сауда және интеграция министрлігі	4,83	81,3%	4,75	78,8%	**4,88**	**90,7%**	0,13	11,9%
9	Қорғаныс министрлігі	4,93	78,7%	4,86	88,7%	**4,88**	**90,2%**	0,01	1,5%
10	Жоғарғы Сот	4,63	65,7%	4,70	84,5%	**4,84**	**89,2%**	0,14	4,7%
11	Мәдениет және спорт министрлігі	4,91	79,8%	4,76	80,8%	**4,83**	**83,4%**	0,06	2,6%
12	Ұлттық Банк	4,93	84,4%	4,81	81,6%	**4,82**	**86,1%**	0,01	4,5%
13	Төтенше жағдайлар министрлігі					**4,81**	**86,9%**		
14	Сыртқы істер министрлігі	4,83	84,2%	4,81	87,6%	**4,80**	**79,3%**	-0,01	-8,3%
15	Энергетика министрлігі	4,94	73,2%	4,67	77,9%	**4,79**	**86,1%**	0,12	8,2%
16	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	4,94	73,5%	4,59	72,1%	**4,78**	**78,9%**	0,19	6,8%
17	Қазақстан республикасы еңбек және халықты әлеуметтік қорғау					**4,77**	**79,5%**		
18	Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі	4,83	83,0%	4,80	86,7%	**4,77**	**79,5%**	-0,03	-7,2%
19	Қаржы министрлігі	4,78	75,6%	4,81	85,4%	**4,76**	**84,4%**	-0,05	-1,0%
20	Бас прокуратура	4,91	75,4%	4,77	83,0%	**4,76**	**79,6%**	-0,01	-3,4%
21	Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	4,69	69,1%	4,53	72,6%	**4,76**	**75,2%**	0,23	2,6%
22	Әділет министрлігі	4,69	73,5%	4,59	79,4%	**4,72**	**81,8%**	0,13	2,4%
23	Ішкі істер министрлігі	4,83	75,7%	4,71	80,2%	**4,72**	**80,1%**	0,01	-0,1%
24	Денсаулық сақтау министрлігі	4,79	78,5%	4,80	83,8%	**4,70**	**80,0%**	-0,10	-3,8%
25	Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі					**4,64**	**74,6%**		
26	"Азаматтарға арналған үкімет "мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ			4,68	78,8%	**4,58**	**79,7%**	-0,10	0,9%
27	Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,75	58,5%	4,69	80,6%	**4,58**	**74,9%**	-0,11	-5,7%

**2021 жылы қанағаттану деңгейі ҚАЖ шеңберіндегі мониторингті бағалауды және онлайн мониторингті қамтиды.*

2.3 Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі

Төменде жергілікті атқарушы органдардың жауапкершілік саласына қатысты бағалау параметрлері бойынша жергілікті атқарушы органдардың рейтингі берілген (электрондық үкімет порталының қызметін және мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ есепке алмай).

75 мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, ЖАО орташа балы 4,87, қанағаттану деңгейі 80,2% (18-кестені қараңыз).

18-кесте. ЖАО рейтингі (ОМО мониторингінің бөлігі ретінде)

№	Аймақ	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Павлодар облысы	4,92	81,6%
2	Солтүстік Қазақстан облысы	4,91	82,0%
3	Ақмола облысы	4,90	82,8%
4	Алматы облысы	4,90	81,9%
5	Қызылорда облысы	4,90	81,3%
6	Қостанай облысы	4,90	81,0%
7	Түркістан облысы	4,90	80,3%
8	Қарағанды облысы	4,89	81,6%
9	Алматы қаласы	4,89	73,8%
10	Ақтөбе облысы	4,87	80,6%
11	Шымкент қаласы	4,87	80,5%
12	Шығыс Қазақстан облысы	4,86	80,6%
13	Жамбыл облысы	4,85	80,8%
14	Атырау облысы	4,84	82,2%
15	Маңғыстау облысы	4,84	80,4%
16	Батыс Қазақстан облысы	4,82	79,8%
17	Нұр-Сұлтан қаласы	4,81	73,0%
	Барлығы	**4,87**	**80,2%**

Онлайн мониторинг нәтижелері бойынша ЖАО орташа баллы 4,70 және қанағаттану деңгейі 83,2% құрады (19-кестені қараңыз).

Кесте 19. ЖАО рейтингі (онлайн мониторинг бөлігі ретінде)

№	Аймақ	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Қостанай облысы	4,96	98,2%
2	Жамбыл облысы	4,88	91,4%
3	Ақмола облысы	4,86	80,9%
4	Павлодар облысы	4,69	79,2%
5	Алматы облысы	4,56	68,9%
6	Батыс Қазақстан облысы	4,49	69,7%
7	Алматы қаласы	4,49	94,2%
	Барлығы	**4,70**	**83,2%**

Осылайша, екі зерттеудің қорытындысы бойынша **ЖАО орта бағасы: 4,79 балл, қанағаттану деңгейі 81,7%.**

Екі зерттеудің қорытындысы бойынша бірінші орында Қостанай облысының жергілікті органдары (4,93 балл, қанағаттану деңгейі – 89,6%), одан кейін Солтүстік Қазақстанның жергілікті органдары (4,91 балл, қанағаттану деңгейі – 82,0%) және Түркістан облыстары (4,90 балл, қанағаттану деңгейі – 80,3%). ЖАО рейтингінің аутсайдерлері Алматы қаласы мен Алматы облысы болды. Соңғы орында елорданың Батыс Қазақстан облысы (4,65 балл, қанағаттану деңгейі – 74,8%) (20-кестені қараңыз).

20-кесте. Жалпы ЖАО рейтингі (МКЗ мониторингі және онлайн мониторингі шеңберінде)

РЕЙТИНГ	Аймақ	МӘТ шеңберінде жасалған мониторинг		ЦДИАӨМ бірлесіп жасалған онлайн мониторинг		Жалпы баға	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	**Орташа балл**	**%**
1	Қостанай облысы	4,90	81,0%	4,96	98,2%	**4,93**	**89,6%**
2	Солстүстік Қазақстан облысы	4,91	82,0%			**4,91**	**82,0%**
3	Түркістан облысы	4,90	80,3%			**4,90**	**80,3%**
4	Қызылорда облысы	4,90	81,3%			**4,90**	**81,3%**
5	Қарағанды облысы	4,89	81,6%			**4,89**	**81,6%**
6	Ақмола облысы	4,90	82,8%	4,86	80,9%	**4,88**	**81,8%**
7	Ақтөбе облысы	4,87	80,6%			**4,87**	**80,6%**
8	Шымкент қаласы	4,87	80,5%			**4,87**	**80,5%**
9	Жамбыл облысы	4,85	80,8%	4,88	91,4%	**4,86**	**86,1%**
10	Шығыс Қазақстан облысы	4,86	80,6%			**4,86**	**80,6%**
11	Атырау облысы	4,84	82,2%			**4,84**	**82,2%**
12	Маңғыстау облысы	4,84	80,4%			**4,84**	**80,4%**
13	Нұр-Сұлтан қаласы	4,81	73,0%			**4,81**	**73,0%**
14	Павлодар облысы	4,92	81,6%	4,69	79,2%	**4,81**	**80,4%**
15	Алматы облысы	4,90	81,9%	4,56	68,9%	**4,73**	**75,4%**
16	Алматы қаласы	4,89	73,8%	4,49	94,2%	**4,69**	**84,0%**
17	Батыс Қазақстан облысы	4,82	79,8%	4,49	69,7%	**4,65**	**74,8%**

** Ескертпе: онлайн мониторинг пилоттық жоба ретінде жүргізілгенін ескере отырып, мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау кезінде 2021 жылғы нәтижелерін пайдаланбау ұсынылады.*

2020 және 2021 жылдардағы қоғамдық мониторинг деректерімен салыстырғанда ЖАО контекстінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының оң динамикасы байқалады (21-кестені қараңыз).

Салыстырмалы түрде қызмет алушылардың бағалау деңгейінің жоғарылағаны кестеде көрсетілген

Қоғамдық мониторинг деректерімен 2021 жылы ең үлкен оң өзгерістер Қостанай, Қарағанды облыстарында (+0,33 балл және +31 балл) және Шымкент қаласында (+31 балл). Алайда, Алматы және Батыс Қазақстан облыстарында қанағаттану деңгейінде теріс үрдіс байқалады (қанағаттанушылық -1,2%-ға және -2,9%-ға).

21-кесте. ЖАО бойынша 2019, 2020 және 2021 жылдардағы мониторинг нәтижелерін салыстыру

№	Аймақ	2019 жыл		2020 жыл		**2021 жыл***		**2020-2021 динамикасы**	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	**Орташа балл**	**%**	**Орташа балл**	**%**
1	Қостанай облысы	4,87	77,4%	4,60	76,4%	**4,93**	**89,6%**	0,33	13,2%
2	Солстүстік Қазақстан облысы	4,8	72,5%	4,64	76,4%	**4,91**	**82,0%**	0,27	5,6%
3	Түркістан облысы	4,6	76,1%	4,62	77,0%	**4,90**	**80,3%**	0,28	3,3%
4	Қызылорда облысы	4,82	79,5%	4,64	76,0%	**4,90**	**81,3%**	0,26	5,3%
5	Қарағанды облысы	4,85	79,0%	4,58	74,3%	**4,89**	**81,6%**	0,31	7,3%
6	Ақмола облысы	4,92	87,6%	4,73	80,3%	**4,88**	**81,8%**	0,15	1,5%
7	Ақтөбе облысы	4,61	74,4%	4,60	75,4%	**4,87**	**80,6%**	0,27	5,2%
8	Шымкент қаласы	4,44	69,3%	4,56	73,4%	**4,87**	**80,5%**	0,31	7,1%
9	Жамбыл облысы	4,67	74,8%	4,68	78,6%	**4,86**	**86,1%**	0,18	7,5%
10	Шығыс Қазақстан облысы	4,83	73,5%	4,68	77,2%	**4,86**	**80,6%**	0,18	3,4%
11	Атырау облысы	4,67	73,2%	4,64	80,6%	**4,84**	**82,2%**	0,20	1,6%
12	Маңғыстау облысы	4,7	74,0%	4,60	74,5%	**4,84**	**80,4%**	0,24	5,9%
13	Нұр-Сұлтан қаласы	4,64	71,2%	4,56	72,7%	**4,81**	**73,0%**	0,25	0,3%
14	Павлодар облысы	4,72	74,5%	4,71	78,4%	**4,81**	**80,4%**	0,10	2,0%
15	Алматы облысы	4,43	69,3%	4,63	76,6%	**4,73**	**75,4%**	0,10	-1,2%
16	Алматы қаласы	4,8	76,5%	4,56	73,3%	**4,69**	**84,0%**	0,13	10,7%
17	Батыс Қазақстан облысы	4,78	77,4%	4,62	77,7%	**4,65**	**74,8%**	0,03	-2,9%

**2021 жылы қанағаттану деңгейі ҚАЖ шеңберіндегі мониторингті бағалауды және онлайн мониторингті қамтиды.*

2.4 Аймақтардың рейтингі

2021 жылғы өңірлер рейтингі елорданы және республикалық маңызы бар қалаларды қоса алғанда, еліміздің 17 облысымен ұсынылған. ЖАО және орталық мемлекеттік органдардың қызметтері, сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті берушілер (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын өңірлер рейтингі бойынша бірінші орында Павлодар облысы (4,76 балл, қанағаттану деңгейі 85,0%), одан кейін Алматы және Солтүстік Қазақстан облыстары (22-кестені қараңыз). Алғашқы бестікке Маңғыстау мен Ақмола облыстары да кірді.

Өңірлер рейтингінің аутсайдерлері болып Шымкент, Алматы, Атырау облысы қалалары және соңғы орында Нұр-Сұлтан қаласы (4,51 балл, қанағаттану деңгейі 75,4%).

Кесте 22. Аймақтар рейтингі

РЕЙТИНГ	Аймақ	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Павлодар облысы	4,76	85,0%
2	Алматы облысы	4,73	82,3%
3	Солстүстік Қазақстан облысы	4,70	84,4%
4	Маңғыстау облысы	4,69	83,0%
5	Ақмола облысы	4,65	80,7%
6	Түркістан облысы	4,64	86,5%
7	Қостанай облысы	4,63	84,1%
8	Қызылорда облысы	4,62	81,5%
9	Жамбыл облысы	4,62	81,3%
10	Батыс Қазақстан облысы	4,61	81,6%
11	Шығыс Қазақстан облысы	4,61	78,5%
12	Қарағанды облысы	4,60	81,6%
13	Ақтөбе облысы	4,57	81,9%
14	Алматы қаласы	4,56	76,9%
15	Атырау облысы	4,54	85,0%
16	Шымкент қаласы	4,54	81,4%
17	Нұр-Сұлтан қаласы	4,51	75,4%

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚАНҒАТТАНУ

3.1. Діни сараптама жүргізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 02101001 Діни сараптама.

Қызмет коды: С1.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ақпарат және әлеуметтік даму министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: 30.12.2014 ж № 162.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті беруші,.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 22 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: сараптама қорытындысы туралы хат, не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

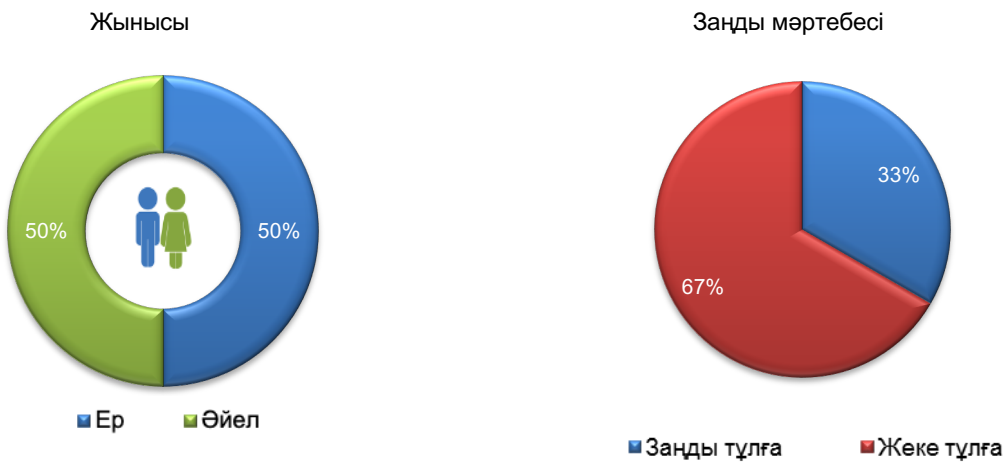
Зерттеудің негізгі нәтижелері

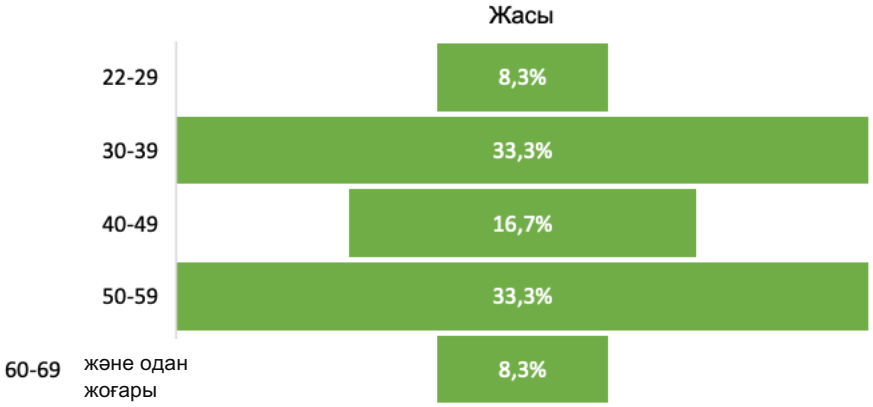
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 12 респондент қатысты, оның жартысы (50%) ерлер және 1/2 әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас және 50-59 жас тобына жатады - әрқайсысы 33,3%. Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (66,7%) жеке тұлға ретінде жүгінген. Көрсетілетін қызметті алушылардың қалған бөлігі (1/3 бөлігі) заңды тұлғалар болып табылады. Сауалнамаға қатысушылардың барлығы (100%) Қазақстан Республикасының азаматтары және олардың физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері жоқ.

11 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок





Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 80,7%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл):

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау нәтижесі 4,86 балл, қанағаттану деңгейі - 80,7% (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға).

12 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері** болып табылады. Қызмет көрсетушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу (5), тиімділік (4,83), сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу (5). Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,94 балл, қанағаттану деңгейі 94,4% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты: «Біреу ұзақ уақыт болмады, олар көшеде күтіп тұрды, отыратын орын жоқ», «Мен күттім, қызметкерлер ұзақ уақыт бойы жұмыс атқарды» (Алматы); «Біз тиімдірек, жылдамырақ болса, жақсы болар еді» (Ақмола облысы).

Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы 4,77 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі – 75%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының қолайсыз орналасуын атап өтеді: «Жоғары көтерілу қиын, асу басқа бағытта және тұрақ іздеуде» (Нұр-Сұлтан); «Пошта арқылы жіберілді» (Алматы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,83 балл) бойынша респонденттердің 78,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында келесі ескертулер мен ұсыныстар алынды: «Ол жерде не болып жатқанын және оның қалай болып жатқанын үнемі хабардар ету және хабарласу. Біз білмейміз, олар ештеңе айтпайды. Кешігулер бар, бірақ жақында жібереміз дейді» (Алматы); «Министрлікке апару керек, хабарласу керек. Ыңғайлы болу үшін онлайн жіберіңіз» (Нұр-Сұлтан). Бұл жағдай персоналдың ақпараттық жұмысының жеткіліксіздігін көрсетеді және қызмет көрсетушіден көбірек назар аударуды талап етеді.

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 91,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау балы – 4,92 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру кезінде мынадай қолайсыздықтарды атап өтті: «Мен egov.kz арқылы жібере алмадым, өте кішкентай файл» (Алматы облысы); «Мен PDF файлын онлайн жібере алмадым», «Мемлекеттік куәлік. тіркеу үшін тарту» (Алматы), «Барлығын істеу үшін онлайн» (Нұр-Сұлтан).

Респонденттер ең аз қанағаттанушылықты шығындар (қанағаттану 79,2%, орташа балл 4,50) және уақыт (62,5% қанағаттандыру, мүмкін болатын 5 баллдан 4,56 балл) сияқты критерийлер бойынша көрсетті. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың арасында «Дін істері министрлігіне қызмет көрсету мерзімін қысқартып, оны 22 күн емес, 14 күн етсін», «Қысқарту мерзімін жеңілдетсін» деген талаптарға қатысты наразылықтар бар (Нұр-Сұлтан); «Құжаттың күту уақытын қысқарту», «Уақытты қысқарту, құжаттарды пошта арқылы жіберу көп уақытты алады» (Алматы). Респонденттер қосымша шығындарға да шағымданады: «Мен бәрін өз қаражатыма жасадым»

(Алматы қаласы); «Саяхатқа апарады, оны онлайн жасаңыз», «Барлық жөнелтілімдер онлайн түрде жасалуы керек» (Нұр-Сұлтан);

Қызмет көрсету нәтижесі (4,83 балл), 83,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Неліктен бұл сараптаманы қызмет алу кезінде алып тастауға болмайды, тіркелген және ҰҚК тексерген кім?», «Барлық кітаптар қабылданбайды, шын мәнінде олар жаман жазылмаса да» (Нұр-Сұлтан); «Қағазда көшірмеу үшін, таза барлығы» (Ақмола облысы);

Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылардың арасында ауызша және/немесе жазбаша нысандағы шағымдар, сондай-ақ ББО-1414 жүгінулер байқалмайды.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді. Әңгімелесу барысында келесі ұсыныстар айтылды:

«Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына не кері әсер етеді?

– «Қазпочта» арқылы жөнелткенде қиындықтар туындауына байланысты жағымсыз сәт болды. Мен бірінші рет жібердім, пакет жетпеді. Мәңгілік деген мекен-жайға, яғни тікелей адресатқа жеткізілмегендіктен, ол бір айдан кейін маған оралды. Сондықтан хаттың Нұр-Сұлтандағы мекен-жайға дәл жеткізілмейтінін түсінгендіктен, барлығын тек курьер арқылы қайта жіберуге тура келді. Біздің қалада, мысалы, Өскеменге жеткізеді. Белгілі бір себептермен жеткізілмейді, неге екенін білмеймін. Ал, яғни, бұл минус, жеке уақыт жоғалту болды, бір ай, мен оны қайтадан жіберуге тура келді.

«Алынған ақпаратқа қаншалықты көңіліңіз толады?

Жарайды, біреу маған қандай түрде хат жазу керектігін тікелей айтса болды, өйткені мен хаттың форматын бір жерден тапқаным есімде жоқ, мысал ретінде мемлекеттік қызметке жүгіну. Сондықтан олар маған көмектеспесе, мен қолымнан келгенше еркін түрде жазар едім. Мен оның қазір қалай қабылданғанын білмеймін, кез келген түрде жаза аласыз немесе жазбайсыз. Мен үлгіні таппадым. Егер сіз оны 5 балдық шкала бойынша бағаласам, онда бұл үш».

– Қызметті алу тәртібін түсіндіңіз бе?

– Мәтінде нақты нені жазу керек деген сұрақ туындады. Апелляциялық хатқа қатысты. Нені көрсету керек еді. Мен қандай деректерді енгізу керектігін білмедім. Кітаптан тапқанымның бәрін жазып алдым. Егер белгілі бір үлгі болса, яғни кітаптың пішімін көрсету

керек, мысалы, формат өте маңызды. Егер мен оны А4 парағына басып шығарсам, ол осылай тексерілетін еді. Егер мен оны қайтадан үлкенірек немесе кішірек форматта басып шығарсам, оны қайтадан сараптамаға жіберуге тура келеді. Мен мұны кейін бір адаммен сөйлескенде түсіндім. Бұған тіпті сіз жіберген пішім де әсер етеді. Мен мұны білмедім. Егер оның барлығы үлгіде жазылса, оңайырақ болар еді. Мысалы, сіз қолданатын пішімді көрсетіңіз. Яғни, егжей-тегжейлі болса, қандай деректерді енгізу керек. Мен кітаптан тапқанның бәрін, штрих-код деректерінің барлық түрлерін, авторларды, редакторларды, бәрін жаздым. Не керек, не керек емес, білмеймін. Менің көз алдымда үлгі, бір жапырақ қағаз болған жоқ».

«- Сіздің ойыңызша, сіз алған қызметті қарапайым және түсінікті деп атауға болады ма?

- Мен үш деген балл беремін. (Ескерту: респондент 5 балдық жүйемен бағалау керек екенін түсінді) Мен ол туралы ақпаратты қалай іздедім, оны қалай жасауға болады, оның қарапайымдылығы мен қолжетімділігі жайлы түсінікті болды. Негізінде, мұны істеу оңай болды, бірақ егер мен қажетті ақпаратты таппаған болсам, онда мен бұған көбірек уақыт жұмсар едім, оны қалай жіберуге болады.

«- қызметті алған кезде уақытыңызды не үшін өткізгеніңіз есіңізде ме? Ақпарат алуға қанша уақыт жұмсадыңыз?

- Мен бес күн ішінде мұның бәрін қалай ұйымдастыру керектігі туралы ақпарат жинадым, сұрадым, қызығушылық таныттым. Шамамен осылай. Бір күнде емес, екі күнде де емес. Өйткені, оны қалай жасау керек, қайда жіберу керек, қандай мекен-жай жайлы ақпарат іздідім. Өйткені оны жіберуге болады, бірақ адресатқа жетпей қалуы мүмкін. Содан кейін мен кімнің осыған ұқсас нәрсені жасағанын білгенде, мен олар мұны қалай жасады деп сұрадым. Танысы кімде бар, бұл оларға практика. Өйткені мен шіркеудемін, мүмкін шіркеудегі біреу осыған негізделген кітаптарды жіберіп, адамдардан сұраған шығар. Жалпы, ақпарат жинауға бес күн уақыт кетті. Жеткізуге бір ай уақыт кетті. Қызметті алу үшін тағы бір ай болды, өйткені мен кітапты жіберіп, нәтижесін күттім, қанша күн есімде жоқ. Бір айға жуық. Яғни, шамамен екі айға созылды. Жинақ үшін, осы 5 күнді есептемегенде.

Респондент өз тәжірибесіне сүйене отырып, қызметті электронды форматқа көшіруді ұсынды:

«Менде мұны электронды форматқа көшіру туралы ұсынысым бар. Мен де E-gov үкіметінің порталы арқылы қалай аударуға болатынын іздедім, оңайырақ болар еді. Яғни, ол өзінің ЭСҚ-мен өзіне қажет нәрсенің бәріне қол қоюға болады, мысалы. Бір кітапты басып шығару немесе сатып алу жүктелгеннен оңайырақ. Кітаптың бір данасына ақша жұмсайтын сізсіз, бірақ олар оны сізге қайтармайды. Сондықтан мен оны басып шығардым. Бұл кезде таза қағаз форматындағы электронды форматқа қарағанда көбірек шығындар мен уақытты қажет етеді»;

«Толық электронды форматта болса, мен үшін қандай артықшылық болар еді. Кітаптың көшірмесін немесе баспа кітапты пошта арқылы жібермеңіз, оны электронды түрде жіберіңіз. Тіпті үкімет порталы арқылы немесе әйтеуір, мемлекеттік органдарға жеткізуді жеңілдететін еді» (Г.И., Өскемен).

ББО 1414 қатысты:

«Егер сіз жалпы қызметтердің барлығын алсаңыз, қоңырау шалу өте ұзақ уақыт алуы мүмкін. Бұл бізде халыққа қызмет көрсету орталығындағы қарапайым нөмірлер немесе Еговке қоңырау шалсаңыз, «сондай жерде ауыстырыңыз», «ананы басыңыз», «оны алғыңыз келсе» тым көп, бұл көп уақытты талап етеді. Күніне тағы бірнеше рет қоңырау шалу керек болса, оны тыңдайсыз. Мұны қандай да бір жолмен жеңілдетуге болады, мысалы қоңырау шалу арқылы. Сол жерде біреу, егер бұл қызметтер қажет болса, алдымен: «Кім операторды қалайды ... 1 түймесін басыңыз» деп айта алады делік. Ал біреуге оператор керек болмаса, қалғанның бәрін тыңдайды. Бізде әдетте соңында оператор болғандықтан, барлық мәзірлер тізімде болғанша күтесіз. Сонымен, негізінен, бәрі маған сәйкес келеді. Мұның бәрі желіде болған сайын, мен оған қанағаттанамын. Егов порталында мүмкіндіктер неғұрлым кеңейсе, соғұрлым сіз ешқайда бара алмайсыз, барлығын электронды түрде жасаңыз, және бұл ыңғайсыз болуы мүмкін».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

• Өңір тұрғындарының қызметтерге қол жеткізу мәселесі, пошта қызметтері ұзақ уақытты алады.
• Қызмет автоматтандырылмаған, бұл ұзақ уақыт бойы пошта қызметі арқылы сараптамаға материалдарды жіберуге тура келетін қызмет алушыларға айтарлықтай қолайсыздықтар туғызады.
• ББО 1414 қоңырау шалу кезінде жылдамырақ шарлау үшін қосымша жұмысты қажет етеді.
• Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі қанағаттанарлық емес.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметтерді алу тәртібі бойынша неғұрлым тиянақты ақпараттық жұмыс жүргізу. Қызмет алушыларды жиі кездесетін қателер туралы ескертіңіз.
2. Қызмет көрсету тәртібін автоматтандыру бойынша шаралар қабылдау. Барлық әрекеттер электронды форматқа көшірілді.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

ББО 1414

4. Қоңырау шалған кезде жылдамырақ шарлау жолын ойлап табыңыз.

3.2. Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны тіркеу, қайта тіркеу, куәліктің телнұсқасын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 02303003 Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны тіркеу, қайта тіркеу, куәліктің төлнұсқасын беру.

Қызмет коды: С2.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ақпарат және әлеуметтік даму министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: 02.04.2020 ж № 101.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: Электрондық/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: көрсетілетін қызметті беруші, ЭҮП (egov.kz, elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны тіркеу, қайта тіркеу туралы куәлік, куәліктің телнұсқасы немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: ақылы.

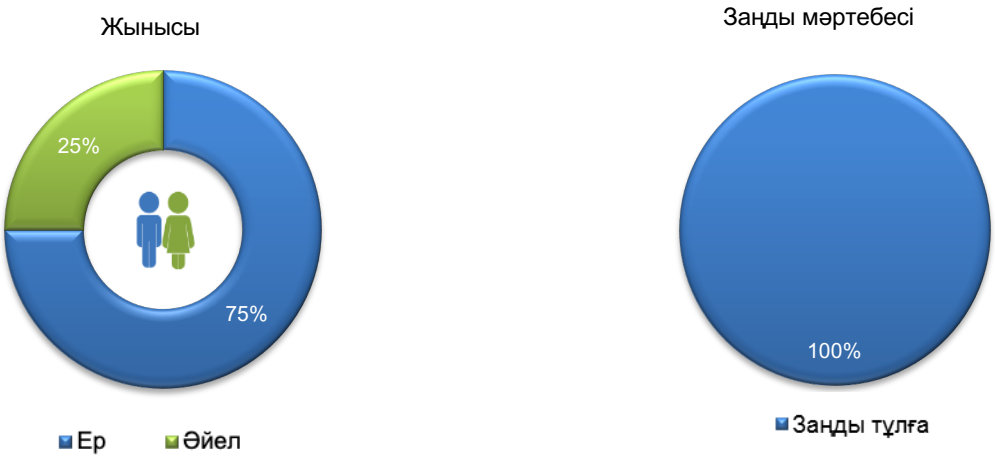
Зерттеудің негізгі нәтижелері

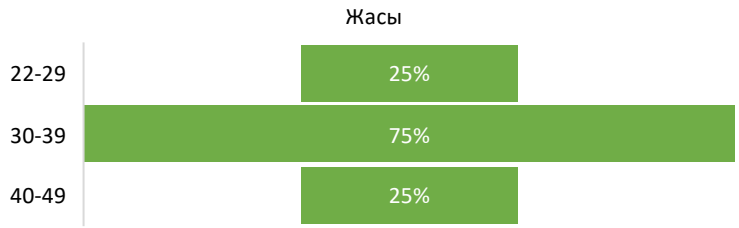
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (құпия сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 8 респондент қатысты, оның 3/4 (75%) ерлер және 1/4 (25%) әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 50%. Заңды тұлға ретінде қызмет алуға мүлдем барлық қызмет алушылар (100%) жүгінген. Сауалнамаға қатысушылардың барлығы (100%) заңды тұлға ретінде қызметке жүгінген, Қазақстан Республикасының азаматтары және физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері жоқ.

13 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

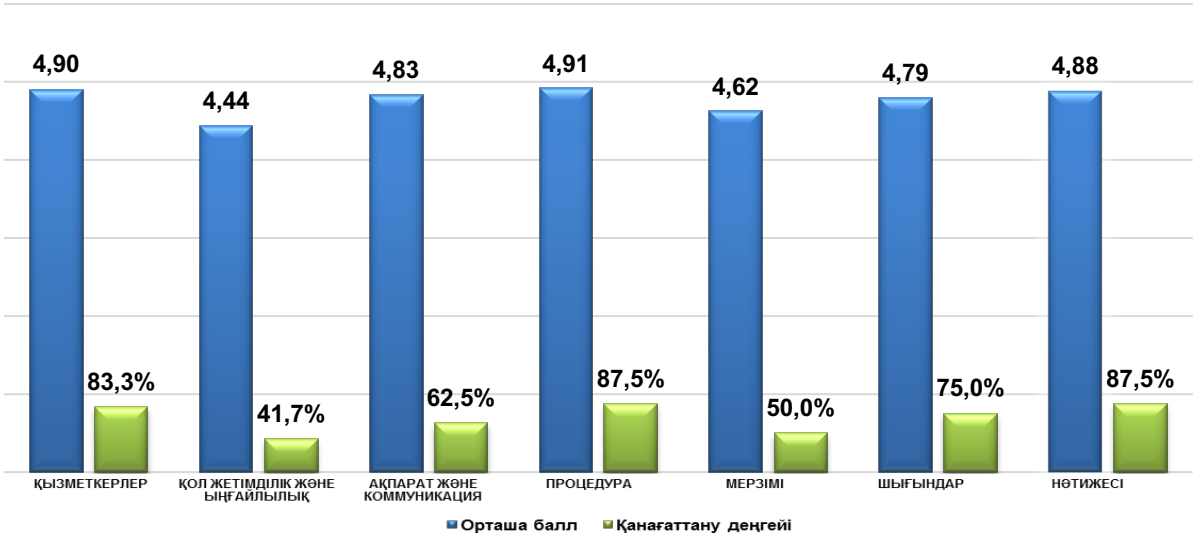




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 69,6%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл):4,66 балл. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

14 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Қызмет көрсетушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу (5), тиімділік (4,71), сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу (5). Көрсетілетін қызметті беруші **қызметкерлерінің** жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,90 балл, қанағаттану деңгейі 83,3% құрады.

Респонденттер ең аз қанағаттанушылықты қызметтің **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы** сияқты критерий бойынша көрсетті, 4,44 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі – 41,7%. Сондай-ақ респонденттер келесі ыңғайсыздықтарды атап өтеді: «egov.kz арқылы қызмет алу мүмкін емес» (Алматы), «Бәрін онлайн жасау керек» (Нұр-Сұлтан).

Ақпараттандыру және коммуникация (4,83 балл) бойынша респонденттердің 62,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 87,5%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,91 балл.

Қоғамдық мониторинг бағалауларына сәйкес, қызмет алушылар **шығындарды** (қанағаттанушылық 75%, орташа балл 4,79) және **шарттарды** (қанағаттану 50%, мүмкін болатын 5 баллдан 4,62 балл) бағалады. Сауалнамаға алынған қызмет алушылардың арасында «Тегін қызмет көрсету», «Тезірек қарастыру» (Алматы) терминдері бойынша келесі наразылықтар байқалады.

Қызмет көрсету **нәтижесі** (4,88 балл), 87,5% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. Бұл ретте сауалнама жүргізілген көрсетілетін қызметті алушылардың арасында ауызша және/немесе жазбаша нысандағы шағымдар, сондай-ақ ЭСК-1414 жүгінулер байқалмайды.

Сапаны зерттеудің нәтижесі

Сапаны зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

«қызмет қазіргі уақытта порталда жоқ, бірақ бұл, әрине, ыңғайлырақ болар еді»;

«Біз бұл қызметті бірінші рет алып отырған жоқпыз, сондықтан мұндай қиындықтар болған жоқ, тек ол оған жұмыс істемейді, бұл қиындық».

Сондай-ақ, үстелдік зерттеу барысында қызмет бойынша ақпарат алудың қиындығы байқалып, қызмет алушыларға сапалы кері байланыс қамтамасыз етілмеген.

Проблемалық сұрақтар

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

• Электрондық үкімет порталында қызмет қолжетімді емес.

• Қызметті алушылар үшін кері байланыс жоқ. Қызмет туралы толық ақпарат көрсетілетін қызметті берушінің интернет-ресурстарында жоқ.

• Қызмет көрсетілетін бөлме келуге ыңғайлы емес (тұрақ орындары жоқ, күту бөлмесінде қолайлы жағдай жоқ).
• Қызмет көрсетудің ұзақ мерзімдері.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету тәртібін автоматтандыру бойынша шаралар қабылдау. Барлық әрекеттер электронды форматқа көшірілді.
2. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.
3. Сапалы кері байланысты қамтамасыз ету. Қызмет көрсетушінің интернет-ресурстарында қызметке сәйкес орналастырыңыз.
4. Қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушылардың жайлы болуын қамтамасыз ету.

3.3. Экспорт кезінде орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге ветеринариялық анықтама беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 01301006 Экспорт кезінде орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге ветеринариялық анықтама беру.

Қызмет коды: С3.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: 21.05.2015 ж., № 7-1/453.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: көрсетілетін қызметті беруші, ЭҮП (egov.kz, elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: 2 жұмыс күні ішінде; дайын сүт, май-май және балық өнімдеріне ветеринариялық анықтама беру кезінде – өтініш берген күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: ветеринариялық анықтама, не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: ақылы. Мемлекеттік сатып алу конкурсының қорытындысы бойынша анықталады.

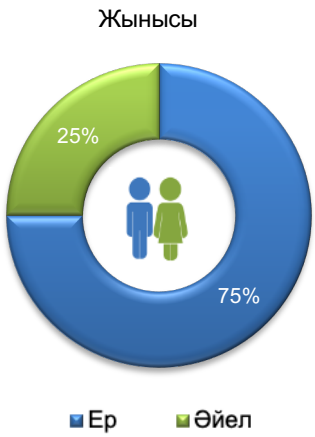
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 160 респондент қатысты, оның төрттен бірі (25%) әйелдер және 3/4 ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 33,8% және 40-49 жас – 30%. Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (71%) заңды тұлға ретінде жүгінген. Қызмет алушылардың қалған 21 пайызы жеке тұлғалар, тағы 8 пайызы жеке кәсіпкерлер. Мемлекеттік қызмет алған сауалнамаға қатысушылардың 98,8% Қазақстан Республикасының азаматтары.

15 диаграмма Әлеуметтік-демографиялық блок

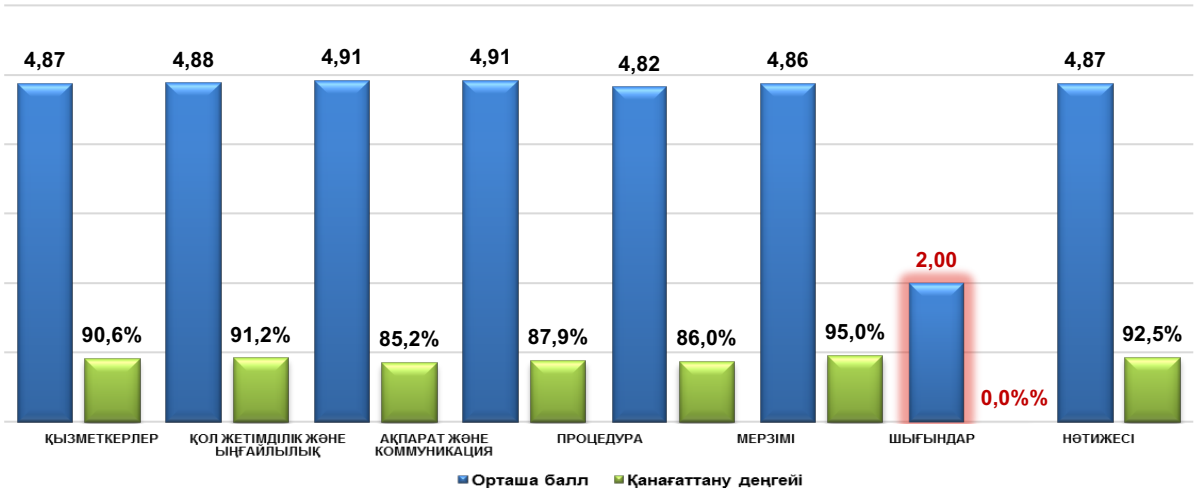




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,51 балл. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

16 диаграмма Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері** болып табылады. Қызмет көрсетушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу (4,87), тиімділік (4,86), сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу (4,87). Осылайша, көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,87 баллмен бағалады. Респонденттердің қызметкерлердің жұмысын жақсартуға қатысты айтқан негізгі ұсыныстары: «Олар ақырындап ақпарат алуда, сайтқа 2-3 адам кетеді, ауыстыру қажет» (Ақмола облысы); «Ұзақ қызмет», «Қызметкерлер санын көбейту, онда адам аз, бұл қызмет көрсету уақытына әсер етеді» (ШҚО); «Көбірек қызметкерлерді жалдаңыз, өйткені көбі жарты күн бір жерде, түстен кейін басқа нысанда жұмыс істейді», «Сауатты болуыңыз

керек» (Қарағанды облысы); «Салық қызметкерлері өте ұзақ жұмыс істейді, олар дөрекі жауап берді, бірақ басқа қызметкерлерге шағымым жоқ» (Атырау облысы); «Тәжірибе жоқ, кеңес бере алмайды», «Қызметкерлерге қолайлы жағдай жасау» (Павлодар облысы); «Құжаттарды толтыру кезінде қателіктер жібермеңіз. Біліктілікті арттыру қажет», «Құзыреттілік және қызметкерлердің зейінділігі орташа» (Қостанай облысы); «Басқаларға қайта бағыттау тым жиі кездеседі».

Осы қызметке қолжетімділік пен ыңғайлылық бойынша қанағаттану деңгейі 91,2% қанағаттану деңгейінде бағаланды (4,88 балл). Пікірлер арасында «Компьютер аз», «Ұзақ жұмыс істеу үшін аз», (Ақмола облысы); «Сәл алыс орналасқан, ғимарат ескі» (Алматы облысы); «Демалыс күндері жұмыс істеу керек» (Атырау облысы); «Еңбекшіден Алматыға дейін 40 шақырым болғандықтан ыңғайсыз. Уақытты жоғалтпау үшін СТ1 анықтамасын электронды түрге көшіруге болады ма «Бір ғимаратта қызмет көрсету» (Алматы қ.); «Демалыс күндері немесе кем дегенде сенбі күні түскі асқа дейін жұмыс істеуді ұсынамыз. Сондай-ақ тұрақ жоқ», «Қызметкерлердің жетіспеушілігі қызмет көрсету уақытына әсер етеді. Бұл қызмет Интернет арқылы қолжетімді емес. Мүмкін олар мұны әлі дамытпаған шығар» (ШҚО); «Жұмыс уақыты: нәтиже түскі астан кейін ғана емес, күндізгі уақытта берілуі керек», «Барлық қызметтер бір жерде болуы үшін», «Ғимарат алыс», «Ғимарат тұрғын үйде орналасқан», «Ғимарат бірден табылмады, егер белгілер болса, тез тауып алар еді», «Қолайсыз орналасу», «Оларды бір ғимаратқа көшіру» (Қарағанды облысы); «Автотұрақ орындары аз», «Тұрақтарды көбейтуді ұсынады, мүгедектерге арналған пандус жоқ», «Ғимаратқа жеке көлікпен жетуге 10 минут кетті» (Қостанай облысы); «Барлық құжаттарды электронды түрде толтыру», «Мемлекеттік мекеменің жету қиын орналасқан жері». (Маңғыстау облысы); «Жұмыс уақыты ыңғайсыз, түскі ас ұзақ» (Павлодар облысы); «МемлекеттеМекемеде интернет жылдамдығы төмен», «Жұмыс уақыты ыңғайсыз, демалыс күндері де жұмыс істеу керек» (ОҚО); «Ғимарат өте ескі. Көше жөнделіп жатқанда, уақытша шығар» (Қызылорда облысы); «Ғимарат тым алыс», «Төлем ыңғайсыз» (Шымкент). «ЕАСУ жұмыс істемейді, өртеніп кетті. Олар демалыс күндері жұмыс істемейді. Мен 21 күн карантинде болдым. Жануарлардың негізін қалпына келтіру қажет. Карантиннен шығып 1-форманы жазып жатырмын. Ауданға келсем, бірақ ол жақта база жұмыс істемейді. 100 бас ірі қараны тиеген. Айналада жүгіріп, оны қайтадан қалпына келтіру керек, бір қадам екіншісін қолдамайды. 1-форма 24 сағат бойы жарамды. Машина бос тұрып, мал тұрып қалады. деректер базасы (жануарлардың жеке сырғалары) өте жақсы жұмыс істемейді. 1 анықтаманы толтыруға 3 сағат уақыт кетеді.Сонымен қатар Оңтүстік Қазақстан облысы, Сарыағаш ауданы әлі де базада – Келес ауданына ауыстырған жоқ, осыған байланысты мәселелер туындап отыр. Менде Түркістан облысы бар, бірақ олар Оңтүстік Қазақстан облысы деп жазады. Сондықтан, сіз оған көлік жүргізу үшін төлеуіңіз керек, өйткені олар оны өткізбейді. Құжат дұрыс рәсімделмегендіктен, шекарада төлеуге мәжбүрміз» (Түркістан облысы).

Ақпараттық-коммуникациялық (4,91 балл) бойынша қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша респонденттердің 85,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Сонымен бірге, ескертулер арасында мынадай ескертулер мен ұсыныстар тіркелді: «Құжаттар электронды түрде жіберілсе жақсы болар еді», «Бұл қызмет интернет арқылы берілмейді» (ШҚО); «База тоқтап тұр, интернет жылдамдығы төмен» (Павлодар облысы;) «Қызметкерлердің көмегі қажет», «Қажетті қызметкерлерді табу оңай болмады, өйткені мен қаланы білмедім және сол жерде бірінші рет болдым», «Сұрақтарға дұрыс жауап беру, нақты нұсқаулар беру қиын» (Қарағанды облысы); «Сертификаттарды басып шығаратын бағдарлама жұмыс істемейді» (Атырау облысы); «Өтініш берілгеннен кейін көрсетілетін қызметті алушыларға қоңырау шалып, құжаттың дайын екендігі туралы хабарлауды ұсынамын», «Интернеттегі проблемалар бар» (ОҚО); «Шекарада түпнұсқаны талап етеді. Анықтамалар электронды түрде болса жақсы болар еді» «Қызметті цифрлық форматта алу үшін уақыт керек» (Алматы); «Whats қолданбасына SMS келгенде ғана білемін. Мен интернетті түсінбеймін, сайтқа да кірмеймін» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік **қызметті алу тәртібі** бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 87,9%-ы толық қанағаттанған және 4,91 баллмен бағаланған. Респонденттер көрсетілетін қызметті алушыларға құжаттарды тапсыру барысында келесі проблемаларды атап өтеді: «Біраз қиын, сондықтан мен қызметкерлерді шақырдым» (Шымкент қ.); «Порталдың мәліметінше, Ресеймен біртұтас база жұмыс істемейді, яғни ол идеалға жеткізілмеген. Демалыс күндері

немесе кем дегенде сенбіде түскі асқа дейін ұсынылады. Ол жерде тұрақ жоқ» (ШҚО); «Барлық қызметтерді электронды форматқа көшіру», «Бәрін бір өтініште жасау» (Алматы); «Көп қағаз керек», «Жүйе ашық емес...», «Жеткізу мәселесін тезірек шешіңіз. Біз 10 жылдан астам жұмыс істеп келеміз, бірақ бәрібір тексеріс жүргізіледі. Инспекторлардың тауарды тексеруге баруы үшін уақыт қажет. Олар үшін фотосуреттер жеткіліксіз және жүк көлігі күтіп тұр (2-3 сағат күту керек). Біз мұны көптен бері жасап келеміз» (Қостанай облысы); «Ветеринариялық анықтаманы алып тастар едім, себебі бұл уақытты алады, ал қашықтық кедергі жасайды» (Қарағанды облысы); «Барлығын электронды түрде жасаңыз» (Ақмола облысы), «Анықтаманы бірден алу мүмкін емес. Зертханада арпаға берілген сынақ актісін жазу керек», «База кейде жүктеледі» (ОҚО).

Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне қанағаттанудың орташа балы 4,82 балды (қанағаттанушылық 86%) құрайды. Ескертулер арасында мынадай ескертпелер мен ұсыныстар байқалады: «Салыққа қатысты, мен 1 күн күтемін, қалғаны бәріне сәйкес келеді» (Атырау облысы); «Шығару мерзімін қысқарту» (Павлодар облысы); «Уақыт басқаша. Көлік санына байланысты, кезекте болады.Әдетте үйде отырып компьютерде қосымшаны теріп, дайын алып қоямын», «Интернет жылдамдығы төмен», «Уақыт жұмыс көлеміне және кезекке байланысты» (RMS) ; «Уақыт кем дегенде 1 жұмыс күнін алады, бұл біздің көліктерге әсер етеді» (Қарағанды облысы); «Алу уақытын қысқарту керек» (Алматы); «Ветеринариялық зертхана біраз уақытты алады», «72 сағаттай күтеміз, мен барлығы 1 жұмыс күнінде біткенін қалаймын», «Бәрі ыңғайсыз, өйткені мен 3 күн күтемін және бәрі бір жерде аяқталады. ” (Шымкент).

Шығындарды қызмет алушылардың 95,0%-ы толық қанағаттандырды, орташа балл – 4,86 балл. Респонденттердің арасында бірқатар ұсыныстар тіркелді: «Картамен, аударыммен төлеуге ыңғайлы» (Ақмола облысы); «Бір чекпен төлемді қабылдау», «Зертханаға 37 000 теңге төледім, бірақ көңілім толды», «Бәрін бөлек төледік, көп уақытты қажет етеді» (БҚО); «Бағаларды тауарға сәйкес белгілеу керек (әйтпесе 5 кг мен 80 кг Қызмет құны бірдей)», «6000 теңге төлейтін ST1 сертификаты керек пе», «электронды түрде төлеген дұрыс болар еді. формат» (Атырау облысы); «Қазпоштаға мемлекеттік баж салығын төлеймін – бұл қымбат» (Алматы облысы); «82 теңге мемлекеттік баж салығын төлеймін» (ШҚО); «Сынақ есебін шығару құны (өнімді зерттеу кезінде) өте қымбат. 40 000 теңге төледі. 20 мың теңгеден аспайтын бағаны белгілеу керек. Зерттеу ешкімге керек емес.», «Қолданба арқылы» (Алматы); «Каспий қосымшасына сервисті енгізу», «Поштадағы түбіртек түсініксіз болды», «Ол жерде төлем болды» (Қарағанды облысы); «Онлайн төлегім келеді», «Қосымша терминалда төлеген дұрыс», «Қолданба арқылы мүмкін болар еді», «Каспий қосымшасы арқылы төлеген дұрыс» (ОҚО); «Электрондық түрде тексеру» (Нұр-Сұлтан); «Сома қолайлы, бірақ ғимарат ішінде төлейтін болсақ, біз Қазпоштаға жақсы төлейміз», «Мен халықаралық сертификатты банкке төлеймін», «Төлем әдісі ыңғайсыз», «Кассада тұру үшін қызмет көрсету орны» (Шымкент); «Пошта бөлімшесіне төледі» (Түркістан облысы)

Көрсетілген қызмет **нәтижесіне** келсек (4,87 балл), 92,5% жағдайда олар толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. Респонденттердің арасында «Базаның істен шығуына байланысты анықтама алу қиынға соғуда» (Түркістан облысы), «Балық ауланған С1 шығу тегі туралы сертификатқа талап қою. Мен Аралда тұрамын, бірақ олар Қызылордада береді. 500 км жүру керек. Көшірме жүргізушіге беремін, өйткені көлік жүргізуге уақытым жоқ. Шекарада түпнұсқа талап етіледі. Анықтамалар электронды түрде болса жақсы болар еді» (Қызылорда облысы); «Бірінші себеп – қашықтық, екіншісі – 4 сағаттық кезек, сізге СТ1 сертификаты керек пе?» (Алматы қаласы)

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында көрсетілетін қызметті берушіге жазбаша түрде бір шағым бар. Осылайша, респондент апелляциялық процеске толығымен қанағаттанбады және **кері байланысты** 2 баллмен бағалады.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметтерді алу процесінде қызмет алушылардың аз бөлігі (8,8%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (23-кестені қараңыз):

23 кесте. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=14)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беру қиын
Қоңырау жылдамдығы	53,8%	46,2%	0%
Толық жауап берілді	71,4%	21,4%	7,2%

Сапалық зерттеу нәтижелері

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді. Қызметті алу рәсімі көрсетілетін қызметті алушы үшін қолайлы емес және ұзақ уақытты алады:

«Басты мәселе, жұмыстың қағаз жүзінде орындалатын сәттері бар, т.б. бұл өте ыңғайсыз және көп уақытты алады; Біз 5-7 жұмыс күнін өткіземіз, содан кейін инспекторға осы құжаттардың барлығын әкелу керек, вагондардың тізімін, санын, салмағын беру керек және мұның барлығын ол қолмен отырады, бұл тиімді емес ...»;

«Ветеринариялық зертхананың қорытындысын 5-7 жұмыс күні күтеміз, кем дегенде 3 жұмыс күніне дейін қысқартуға болар еді»;

«Мен бұл қызметті бірінші рет алып отырған жоқпын және соңғы жылдары ештеңе өзгерген жоқ, жалпы бұл қызметке көңілім толмайды, атап айтқанда, физикалық қатысу қажет екеніне қанағаттанбадым, егер қызмет көрсетілсе, ыңғайлырақ болар еді. толығымен онлайн».

Сондай-ақ қызметті алу кезінде нысанды төлеудің орындылығы туралы пікір болды:

«Ветеринариялық анықтама беру 80 теңге, бұл соманы алып тастауға болады, өйткені мен банк арқылы төлеймін, онда біз комиссиядан көбірек ұтамыз»;

«Банк комиссияларынан ақша жоғалтып, әрбір жүкті тазарту үшін бөлек төлемеу үшін бұл қызметті тегін жасаңыз немесе алдын ала төлеңіз».

Сондай-ақ қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар берілген:

«Олар штатты көбейту керек, жалақыларын көтеру керек, менің білуімше, олар 100 мың теңгеден аспайды, бұл қызмет көрсету сапасына әсер етеді»;

«... инспекторлардың өздері жұмыс істеуге арналған жағдайлар, әрине, көп нәрсені қалаусыз қалдырады, біз олардың жағдайды жақсартқанын қалаймыз, мүмкін кейінірек бұл бізге жақсы әсер етеді, бәрі тезірек және жақсырақ болады. »

Проблемалық сұрақтар

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

• Қызмет автоматтандырылмаған. Мемлекеттік қызметтерді алудың ұзақ және қолайсыз процедурасы.

• Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары мемлекеттік органның төлем әдістері, қызметті алу тәртібі бойынша ақпараттық жұмысының төмен тиімділігін көрсетеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет алудың барлық кезеңдерін қайта қарау, электронды форматқа көшіру.
2. Мемлекеттік қызметті көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан өндіріп алынған төлемді алып тастау мүмкіндігін қарастыру.
3. Қызметтерді алу тәртібін, төлем әдісін нақтылау бойынша жүйелі жұмыс жүргізу.

3.4. Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге карантинге жатқызылған өнімді экспорттауға фитосанитариялық сертификат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 01301008 карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру.

Қызмет коды: С4.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: 29.06.2015 ж № 15-08/590.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру: Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті беруші, ЭҮП (egov.kz, elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: карантинге жатқызылған өнімнің мәлімделген партиясының 7 сағаттан ерте емес тағайындалған елдің карантиндік фитосанитариялық талаптарына сәйкестігін растайтын карантиндік фитосанитариялық сараптаманың қорытындысы бар өтініш берілген күннен бастап 3 жұмыс күні. Өтінім берілген күнге дейін күнтізбелік (жеті) күн бұрын көрсетілетін қызметті берушіге, Мемлекеттік корпорацияға, сондай-ақ порталға жүгінген кезде – 3 (үш) жұмыс сағаты ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: ММ, мемлекеттік корпорация коммерциялық емес акционерлік қоғамы– фитосанитариялық сертификат немесе дәлелді бас тарту.Порталда – күні мен орны көрсетілген электрондық құжат нысанындағы рұқсат құжатының дайындығы туралы хабарлама. мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін алу.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар, жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

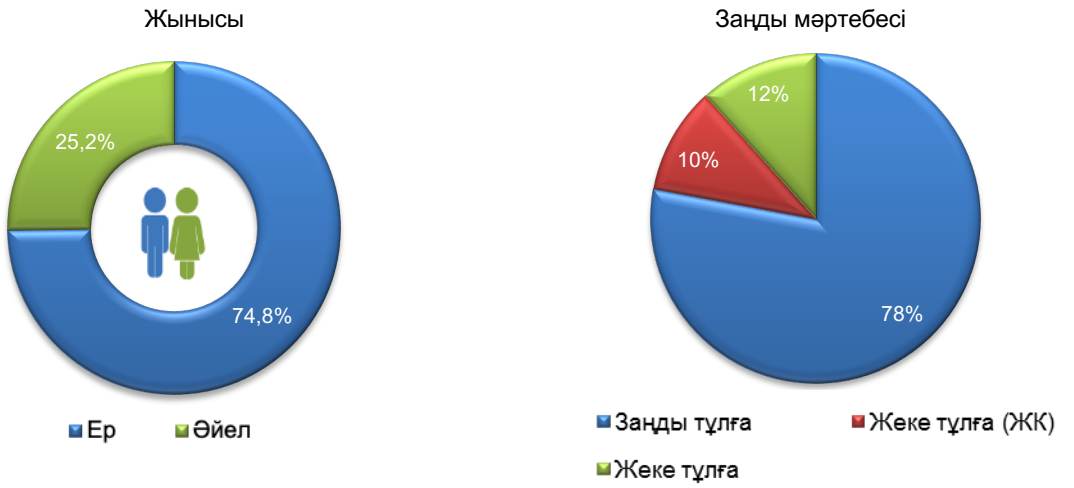
Зерттеудің негізгі нәтижелері

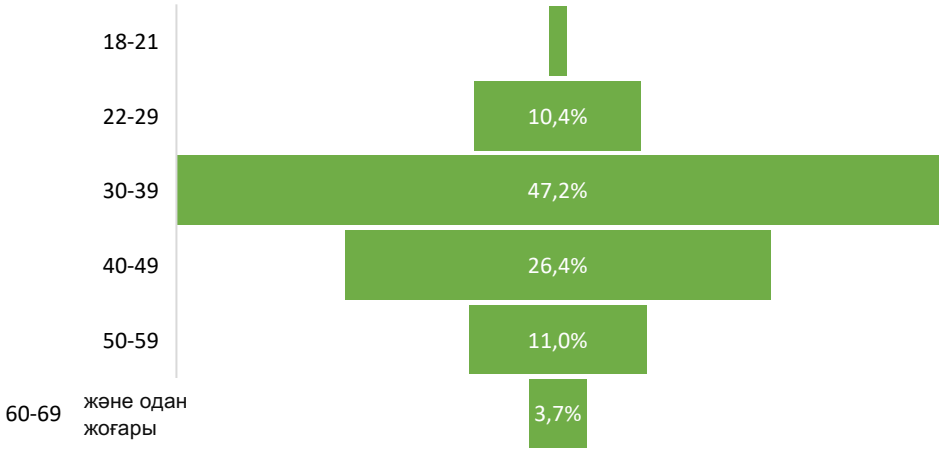
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі көрсеткіштер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Жаппай сауалнамаға 163 респондент қатысты, олардың көпшілігі (74,8%) ерлер және 25,2% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 47,2% және 40-49 жас – 26,4%. Көрсетілетін қызметті алу үшін 78% жағдайда заңды тұлға, 12% жеке тұлға және 10% жағдайда жеке кәсіпкер ретінде жүгінген.

Диаграмма 17. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті **электронды түрде** алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (95,7%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (4,3%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-да қызмет алды (18-диаграмманы қараңыз).

18 диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=163)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (96,3%), қалған респонденттер (2,5%) логин және пароль және тек 1,2% жағдайда ғана SMS пен цифрлық идентификатор пайдаланылды (24-кестені қараңыз).

Кесте 24. Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=163)

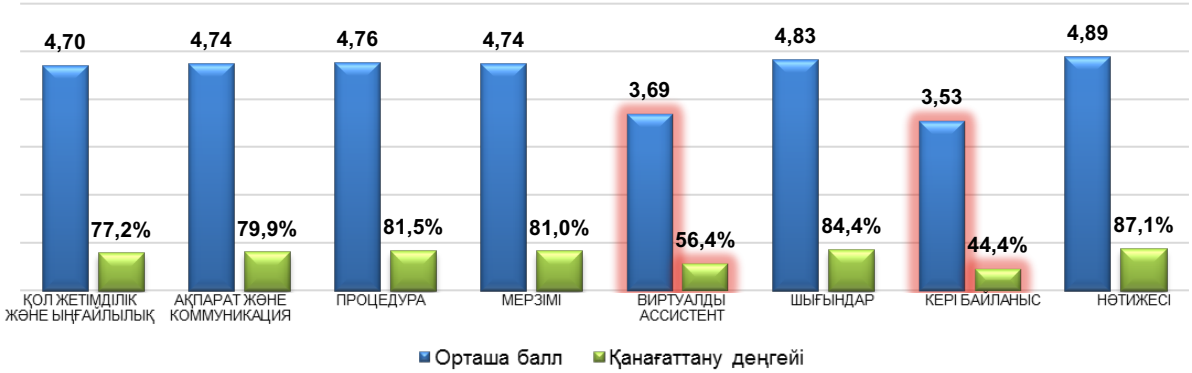
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	96,3%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0,6%
Логин мен пароль арқылы	2,5%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0,6%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 74%, мемлекеттік

қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл):4,48 балл. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

19 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл Және %)



Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша қолжетімділік пен ыңғайлылық қызмет алушылардың 77,2%-ын толық қанағаттандырды (4,70 балл). Көбінесе қызмет алушылар ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығына қанағаттанады (83,4% және 4,81 балл) және оны алудың ыңғайлылығы (84,7% және 4,84 балл) жайлы баяндады. Аз дәрежеде көрсетілетін қызметті алушылар өздері қызмет алған порталдың (онлайн платформа) сыртқы түріне (дизайнына) және құрылымдық ұйымдастырылуына қанағаттанған (71,2% және 4,60 балл). Әңгімелескен қызмет алушылардың пікірлері арасында «Порталға тіркелгенде аздап қатып қалады», «Қатып қалады», «Портал қатып қалмауын қадағалаңыз», «Бұл өте көп уақытты қажет етеді» деген ескертулер мен ұсыныстар айтылды. Тіркеу кезінде көп уақыт өтті», «Телефон арқылы өтініш беруге болатын еді – тезірек болар еді», «База қатып қалады», «Автотолтыру ыңғайлы емес» (ШҚО); «Оны лақтырмас үшін, ақпаратты сақтау үшін» (Ақмола облысы); «ЭСҚ порталдың қалыпты жұмыс істеуі үшін жиі бірінші рет кірмейді, әйтпесе соңында өңделмейді», «Бағдарлама тым күрделі, түсініксіз», «Пайдалану үшін компьютерге Encelair бағдарламасын орнату керек. ЭСҚ кілті, онсыз ЭСҚ пайдалану мүмкін емес », «Бағдарлама бұзылды, деректер сақталмады», «Көзге ыңғайлы форматты өзгертіңіз», «Сізге одан әрі гүлдену тілеймін» (Алматы); «Бәрі баяу, жеңілдету керек» (ОҚО); «Мемлекеттік құрылым жоқ» (Алматы облысы); «Дерекқор қатып қалды», «Түзету енгізуге болады, себебі ол қатып қалды», «Алғашқыда сәл қиын болды», «Түзету мүмкін болды, себебі ол қатып қалады», «Сайт қатып қалады және жіберу кезінде қолданбаны ол ұзақ уақыт өңдеп, соңында лақтырып тастайды», «Оны жеңілдету үшін олар көп нәрсені қайталайды», «Интернет сапасы», «Порталдың жұмысын тұрақтырақ ету үшін, өйткені ол ұзақ уақыт бойы өңделеді және қатып қалады. уақыт», «Өңдеуді түзету мүмкіндігі», «Мұны ұялы телефон арқылы жасау қиын», «Elicense.kz жиі жұмыс істемейді! », «Elicense.kz сайтында жиі ақаулар» (Қостанай облысы).

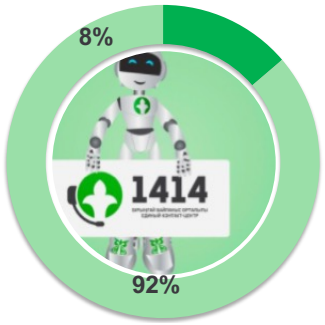
Ақпараттандыру және коммуникация (4,74 балл) бойынша респонденттердің 81%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Сондай-ақ, ескертулер арасында мынадай пікірлер алынды: «Техникалық мәселелер» (Алматы облысы); «Негізі түсініксіз», «Қатып қалмас үшін», «Бәрі түсінікті емес», «Порталда қазақ тілінде құжат жоқ. Жабдықтардың түзету керек», «Автотолтырудың ыңғайлылығы емес» (ШҚО); «Алып жатыр» (ЗКО); «Спецификация жоқ (қызметтердің атауы ұқсас)» (Жамбыл облысы); «Жиі жаңарту», «Кейде бәрі толтырылған кезде болады, кейбір сөздер жоғалып кетеді», «Жылдамдатыңыз» (ОҚО); «Хабар болу үшін», «Телефонды қояды, xsl файлы жүктелмейді», «Ақпаратты табу қиын болды, қызметкерлер нақты ақпарат бермеді» (Қарағанды облысы); «Нұсқаулар аздап түсініксіз», «Сайт қатып қалады және өтінімді жіберген кезде ол ұзақ уақыт өңдейді және соңында лақтырады. 1414 операторында ақпарат жоқ және ұзақ уақыт бойы жауап бермейді», «Көп терезелерді толтыруым керек», «Портал жұмысын тұрақтырақ ету үшін, өйткені ол ұзақ уақыт бойы өңделеді және қатып қалады», «Өзгертпеңіз. жиі жобалау» (Қостанай облысы); «Қажетті ақпаратты табу әрдайым оңай емес», «Қызметті табуда біраз қиындық» (Қызылорда облысы); «База кейде

қатып қалады» (Шымкент); «Порталды қателер бойынша жетілдіру. 1414 жылғы мәлімет бойынша олар қате шығып жатса да қате жоқ, «Бәрі толық түсінікті емес», «Қазақ тілінде түсіну өте қиын – көптеген терминдерді жеңілдету керек» деді. Сондықтан орысша да қарау керек. Жалпы, жұмысты жеңілдету керек. Бүкіл процеске аптасына көп уақыт немесе 10 күн жұмсалады. Көп қағазбастылық.ЭСҚ кілтін пайдалану үшін компьютерге Enserleir бағдарламасын орнату керек, онсыз ЭСҚ пайдалану мүмкін емес», «Ақпаратты іздеуді жеңілдету үшін», «Іздеуде көбірек опцияларды жасаңыз», «Мен тілеймін одан әрі гүлдене бер» (Алматы);

Мемлекеттік **қызметті алу тәртібі** бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 81 %-ы толық қанағаттанған және 4,74 баллмен бағаланған. Сондай-ақ респонденттер «Қарағанды қаласы порталға қосылмаған, өтініштерді электронды түрде көрмейді, барлығын қолмен толтыруыңызды талап етеді», «Қызмет көрсету тәртібін жақсартуға қатысты келесі ескертулер мен ұсыныстарды атап өтеді», «Мені электрондық поштаны алуға қанағаттанбаймын. сертификат», «Жүйе озық емес», «Құжаттардың өте үлкен көлемі» (Қарағанды облысы); «База қатып қалмас үшін» (Қызылорда облысы); «Инспектор тарапынан кемшіліктер болды. Ол жүкті қабылдаушының мекен-жайы мен түсіру орны мен кейіпкерлердің саны жеткіліксіз болып, Ресей жағынан проблемалар туындады» (Алматы облысы); «Көбірек кадр» (Жамбыл облысы); «Ол құжаттарды жүктеген жоқ, сәйкесінше, проблемалар да болған жоқ», «Жүктеу ұзақ», «Бір кезеңнен екінші кезеңге өту порталда өте ұзақ уақыт алады», «Интернет жылдамдығын арттыру» (Қостанай облысы) ; «TNV кодтары дұрыс емес», «Бір құжатта бір рет қателер болды, бірақ олар түзетілді» (Шымкент); «Қателер болды: мен онлайн өтініш бердім, мен өз бетімше ештеңе жаза алмаймын және инспектор барлық балларды толтырғанымен, барлық балларға жауаптар жеткіліксіз деп хабарлайды, ал инспектор ақпарат жоқ екенін көрсетеді. аяқталды», «Құжаттар толық жүктелмеді», «Баруым керек еді, заттарды әкелуім керек», «Жүктеу ұзақ, қолтаңба ұзақ», «Веб-сайт қатып қалады» (Алматы); «Жалпы барлығын тездетіңіз, өте баяу» ,«Ешқандай сәтсіздіктер болмауы үшін», «Ол қатып қалмауы үшін» (ШҚО).

Көрсетілген **мерзімдерді** қызмет алушылардың 81%-ы толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,74 балды құрайды. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «Жылдамырақ болу үшін», «Тапсырыс берген күні алу жаман болмас еді» (Алматы облысы); «Анықтаманың 1 жұмыс күнінде дайындалғанын қалаймын», «Егер мәліметтер базасы жұмыс істемесе, оны қағаз түрінде беруге болатын еді» (ШҚО); «Негізі, олар қалаған кезде түймені басады», «Интернет жылдамдығын арттыру» (БҚО); «Анықтама алу көңіл көншітпейді, қызметкерлер нақты ақпарат бермейді», «Күнделікті тиімділік» (Қарағанды облысы); «Ұсыныс: сертификатты сайттың өзінен жүктеп алу мүмкіндігі болуы керек. жоқ Сіз сертификаттарды электронды түрде жүктей алмайсыз - бұл жаман. Түркияға телефон соғуға тура келді. Анықтаманың өзі жоқ», «Жою (сары акт)», «Карантиндік инспекторлардың штатын қысқартпа... Кейбір өңірлерде көбейту керек», «Бәрі жақсы» (Қостанай облысы); «Анықтаманы 1 күнде алып кетсек жақсы болар еді. Ұзақ уақыт бойы талдаулар дайындалуда» (Павлодар облысы);

20 диаграмма. Ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге хабарластыңыз ба? (N=13)



Виртуалды ассистент	Орташа балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3,83	61,5%
Жауаптың толықтылығы	3,73	53,8%
Жауап беру жылдамдығы	3,50	53,8%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 56,4%, орташа рейтинг

5 мүмкінден 3,69 балл болды. Қызмет алушылар келесі тілектерін қалдырды: «Оларға жауап беру, қайта бағыттау өте ұзақ уақыт алады. Оны түзету керек» (ОҚО); «Виртуалды ассистент іс жүзінде жауап бермейді», «Біз көмек көрсеткіміз келеді» (ШҚО).

Шығындар Респонденттердің 84,4%-ы толық қанағаттанған (4,83 балл). Пікірлер арасында: «Каспий қосымшасында мемлекеттік қызметтерді қосу» (БҚО); «Артық шығын болмас үшін» (Қарағанды облысы); «Алдымен тегін содан кейін ақылы» (Қызылорда облысы); «Ресми түрде талдау үшін төлеймін, бірақ бәрі маған сәйкес келеді» (ОҚО).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,92 балл) келетін болсақ, 87,1% жағдайда көрсетілетін қызметті алушылар толық қанағаттанған және мүмкін болатын 5 баллдан 5 баллмен бағаланған. Сонымен қатар, пікірлер арасында келесі наразылықтар байқалады:*«Бомба сатып жатқандай тексереді» (ЗКО); «Анықтама бір айға ұзартылды, алдын ала анықтама», «Телефондарды беру» (Қарағанды облысы); «Процесс барысында олар жиі қайта бағытталады және кейде сұрақтарына жауап алмады» (КОЕ); «Талдаулар ұзақ дайындалады, уақыт қажет» (Павлодар облысы); «Нақты жауап жоқ, қайта бағытталды», «Өте көп уақыт алады» (ШҚО); «1414 толық жауап бермеді, порталдың жұмыс істеуіне әзірлеушілер кінәлі екенін, оның қатып қалғанын айтты» (Қостанай облысы);*

Сондай-ақ 7 ауызша шағым бар, онда респонденттер кері байланыс өте төмен екенін атап өтті: «Олар оны мен бомба сатып жатқандай тексереді» (БҚО); «Анықтама бір айға ұзартылды, алдын ала анықтама», «Телефондарды беру» (Қарағанды облысы); «Процесс барысында олар жиі қайта бағытталады және кейде сұрақтарына жауап алмады» (КОЕ); «Талдаулар ұзақ дайындалады, уақыт қажет» (Павлодар облысы); «Нақты жауап жоқ, қайта бағытталды», «Өте ұзақ уақыт алады» (ШҚО).. Осылайша, қанағаттану деңгейі 44,4% (3,53 балл).

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылардың төрттен бір бөлігі (24,5%) байланыс орталығына (ББО 1414) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін жүгінген. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі мәліметтер алынды (25 кестені қараңыз):

25 кесте. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=40)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**57,5%**	32,5%	10%
Толық ақпарат алыңыз	**47,5%**	32,5%	20%

ЕКК-1414 жұмысына да теріс пікірлер бар: «Арыз 1414-ке қатысты, өту қиын» (Жамбыл облысы); «1414 толық жауап бермеді, порталдың жұмыс істеуіне әзірлеушілер кінәлі екенін, оның қатып қалғанын айтты» (Қостанай облысы).

Жауапкершілік бағыттарына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ауыл шаруашылығы министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,80 және қанағаттану деңгейі – 83,3%.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4,38**	**70,3%**
Ауыл шаруашылығы министрлігі	**4,80**	**83,3%**

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,38 балл және 70,3% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерделеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен және сарапшымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді, ол елеулі кемшіліктерді анықтап, қызмет көрсету сапасына 5 баллдан 3 баллмен бағалады:

«... жалпы орындалу тұрғысынан қарастыратын болсам, оның сапасын 5-тен 3 баллмен бағалар едім, себебі бұл қызмет алушыларға ыңғайсыз және инспекторлардың келуін күту кезінде тауарлардың тұрып қалуы мүмкін»;

«... инспекторды күту уақыты 3 күнге дейін созылуы мүмкін, ал өнімдердің тоқтап қалуы бір күнде 150 мыңға жетуі мүмкін, сондықтан қызмет алушылар, шын мәнінде, өнімдер болған кезде алдын ала өтініш беруге тырысады. Әзірге дайын емеспіз және біз бұл өнімдерден бас тартуымыз керек, содан кейін бәрін қайтадан бастау керек ».

Сондай-ақ, қызметкерлердің жетіспеушілігі, қызметкерлерді материалдық қамтамасыз ету проблемалары болды, оларға жүктелген жоғары жауапкершілікке қарамастан, жұмысшылардың қиын еңбек жағдайларына байланысты қызмет көрсету сапасын арттыруға ынталары жоқ:

«Қызметкерлер жеткіліксіз болғандықтан, көрсетілетін қызметті алушы үш күн күтеді, ал өнім бос тұрып қалады, оған қоса демалыс күндері де ала алады, содан кейін өнім демалыс күндері де бос тұрады, мұның бәрі әрине қымбатқа түседі»;

«Қызмет көрсету сапасына не кері әсер ететінін айтатын болсақ, айта кетейін, мысалы, Нұр-Сұлтан қаласы бойынша аумақтық инспекцияда 9 қызметкер жұмыс істейді, оның ішінде тағы 7 қызметкер бос тұр, яғни. бізде кадр жетіспейді, адам жетіспейді, 16 адамға есептелген жұмысты 9 қызметкер атқарады, басқа өңірлерде де жағдай осындай»;

«Тағы бір келеңсіз факт, бізде жүргізушілер жетіспейді, бізде олардың үшеуі болуы керек, бірақ олар 70-80 мың жалақы алады, ал олар үнемі шалғай учаскелерге жүруге мәжбүр»;

«Қызметкерлер жол жүруден басқа, олар өнімді қабылдауы керек посттарда болуы керек»;

«Біріншіден, жалақы жоғары емес, екіншіден, қызметкерлерге үлкен жауапкершілік жүктеледі, өйткені біз тексеруші органмыз және біз тексерулерге ұшыраймыз, бұл жерде қызметкерлерге айыппұл салынуы ең сұмдық. Мысалы, 90 000 жалақысы бар қызметкер 200 000 айыппұлды құрады, олар тіпті болмашы болжамдармен салынған»;

«Жеке компаниялар тәжірибелі қызметкерлерді браконьерлікпен аулайды, ал жаңа қызметкерлердің үйренуге уақыты жоқ, бұл тексеруді әлсіретеді, бұл қазірдің өзінде ұлттық қауіп».

Өнімнің кейбір түрлері ұсынылмауы мүмкін әзірленген әдістемелерге сәйкес тексеру бөлігінде қызметтерді көрсетудің күрделілігі атап өтілді.

«Қызмет көрсетудегі кемшіліктерге келетін болсақ, шетелдегі кейбір нысандар карантинге жатқызылмағанымен, біздің елде олар қарастырылып, содан кейін қызмет алушыларға айыппұл салынып, бұл жерде теріс реакция бар деп айта аламыз. Тағы бір мәселе, фитосанитарлық сертификат беріліп, біз астық немесе картоп, т.б. селекцияны алатын болсақ, онда бәрі ГОСТ бойынша жазылған, бірақ, мысалы, гүлдерге қатысты болса, қазіргі әдістемеде мәселе туындайды. өнімнің бұл түрін қарастырмайды және біз, егер бөлек алып қарасақ, елеулі негізі жоқ әдістемелерді қолдануымыз керек»;

«Қазіргі уақытта бізде проблема сол карантиндік объектілерді, мысалы, гүлдерді, оларды ғылыми негіздеу тұрғысынан қалай тексеру керек екенін тексеру».

Қызметті алушылардың ақпаратқа қол жеткізу мәселесі

«Қызметке бірінші рет жүгінгендер кейбір тармақтарды түсінбейді, тіпті бізге хабарласудан қорқады»;

«Голландиядан раушан гүлдері келгенде, бұл карантиндік өнімдер екені белгілі болды, олар туралы қызмет алушыға хабарланбаған, нәтижесінде ақша жұмсалған және олар

да карантиндік өнім әкелгені үшін айыппұл салынған және әлі де төлеуге мәжбүр. өнімдерді жою үшін ақы төлеу»;

«Мәселе бар, жеке тұлғалар фитосанитарлық сертификат алу керек екенін де білмейді, бұл жерде хабардарлықты бағалау қиын, олар қызмет алуды ойламайды да, осы себепті бізде қақтығыстар туындайды. Егер қызметтің ақпараттық мазмұнын бағалайтын болсақ, онда мен оны 5-тен 2-3-ке бағалар едім»;

«Кейбір адамдар қызметкерлерге ақша аудара алады, содан кейін коррозияға қарсы агент бізді алаңдата бастайды»

Сондай-ақ ЕАСУ порталымен жұмыс істеуде проблемалар бар:

«Көбінесе портал ілініп тұрады және мен күні бойы өтініш бере алмаймын» (Г.И., Ақмола облысы);

«көрсетілетін қызметті алушы Ресейге өнімді экспорттау үшін сертификат алғысы келеді, бірақ біз фитосанитариялық сертификат бере алмаймыз, өйткені бұл нақты тармақ ЕАСУ порталында жоқ, сондықтан қызмет көрсетуден бас тартуға тура келді»;

«Сонымен қатар Ресейдің бұл өнімдерді қабылдамауы мүмкін екенін ескеру керек, бұл қазірдің өзінде қызмет берушінің қызметкерлеріне фитосанитарлық сертификатты негізсіз бергені үшін сөгіс жариялауға әкеледі»;

«ЕАСУ-ға келетін болсақ, мен дизайнды ұнатпайтынымды айтқым келеді және пайдаланушыға әрқашан ненің қайда екенін интуитивті түрде түсінбейді және оны анықтау қиын болды»;

«портал жеткілікті түрде автоматтандырылмаған, көп жұмысты қағаз жүзінде қолмен орындауға тура келеді, ал бір қызметкер мемлекеттік инспектор болып табылса да, тексеруге бару керек болса да, оларды мәліметтер базасына енгізіп, тек есептерде отырады»;

«біз өтінішті түзете алмаймыз, бірақ адамдар шатастырады, қателеседі және біз бас тартуға мәжбүр боламыз және бұл қызметті алуды кешіктіреді»;

«ЕАСУ базасы қызмет көрсетуші үшін икемді болуы керек, осылайша басшылық қызметкерлерді тартпауы үшін есеп автоматты түрде алынуы мүмкін; бұл өнімдерді тексерудің автоматтандырылған жүйесі»;

«Егер өнім сертификатталған болса, инспекция әлі де тексерілуі керек, менің ойымша, бұл артық» (GI, Нұр-Сұлтан).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- ЕАСУ порталын ішкі навигация, тікелей орындаушылар үшін мүмкіндіктер тұрғысынан жақсарту және жаңарту қажет, бұл қызметтің сапасын арттыруы мүмкін.
- Кадр жұмысының төмен деңгейі, қызметкерлердің тапшылығы жағдайы қызметтерді көрсетудің кешігуіне әкеледі және соның салдарынан көрсетілетін қызметті алушы тексеру объектісін сақтауға қаржылық шығындарға ұшырайды.
- Сынамаларды іріктеу процедурасы өнімдердің барлық ағымдағы тізімін толығымен қамтымайды.
- Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін қызметкерлерді ынталандыру бойынша жұмыс жеткіліксіз.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған, бұл қызмет алушыларға қолайсыздықтар туғызады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. ЕАСУ порталын қызмет алушылар үшін ыңғайлы және түсінікті пішінге келтіріңіз.
2. Инспекция қызметкерлерінің еңбек жағдайын жақсарту бойынша барлық мәселелерді қарастыру.
3. Материалдық қамтамасыз ету әдістерін ұлғайту бағытында қайта қарау, мемлекеттік органдардың жеткіліксіз жабдықталуы салдарынан мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының нашарлауына жол бермеу.

4. Инспекция қызметкерлері үшін нормативтік құжаттаманы қайта қарау және бекіту.
5. Мемлекеттік қызметтерді алудың барлық кезеңдерін электронды форматқа аудару.

ББО

6. ББО-1414 қызмет көрсету тәртібі бойынша консультациялардың сапасы мен қолжетімділігін арттыру.

3.5. Тауар таңбасын тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:00503006 Тауар таңбасын тіркеу.
Қызмет коды:С5.
Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Әділет министрлігі.
Нормативтік құқықтық акт:2018 жылғы 29 тамыз No 1340.
Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды.
Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (egov.kz).
Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:10 жұмыс күні.
Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:
1) Тауар таңбасын тіркеу кезінде: тауар таңбасын Тауар таңбаларының мемлекеттік тізіліміне енгізу, тауар белгісіне куәлікті беру және беру туралы ақпаратты немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауапты жариялау.
2) Тауар белгісіне куәліктің телнұсқасын беру кезінде: тауар белгісіне куәліктің телнұсқасын беру немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар, жеке тұлғалар.
Қызмет құны: прейскурантқа сәйкес

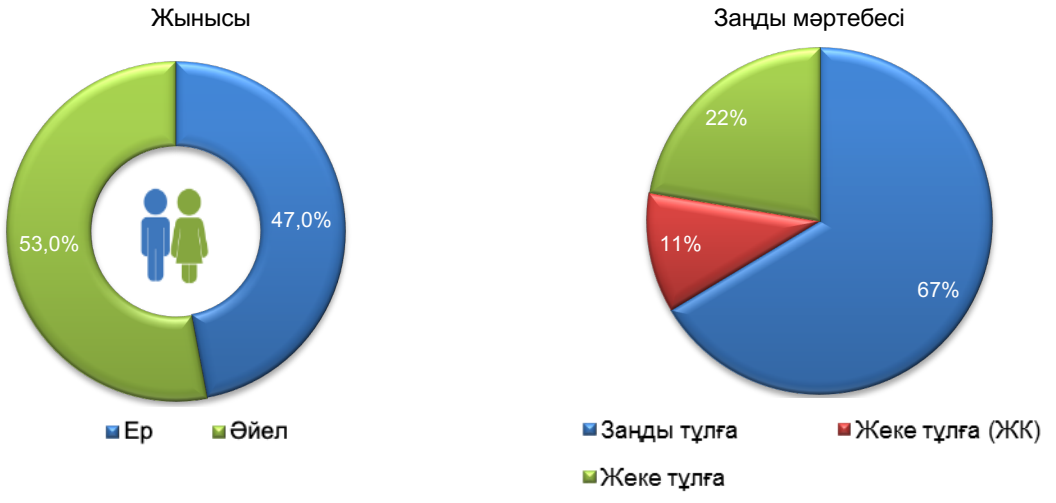
Зерттеудің негізгі нәтижелері

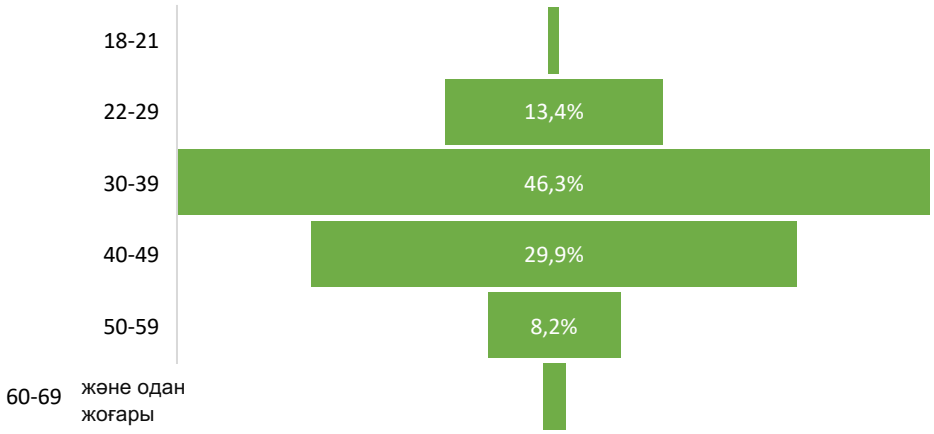
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізіліп, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Жаппай сауалнамаға 134 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (53%) әйелдер және 47% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 46,3% және 40-49 жас – 29,9%. Көрсетілетін қызметті алу үшін 67% жағдайда заңды тұлға, 22% жеке тұлға және 11% жағдайда жеке кәсіпкер ретінде жүгінген.

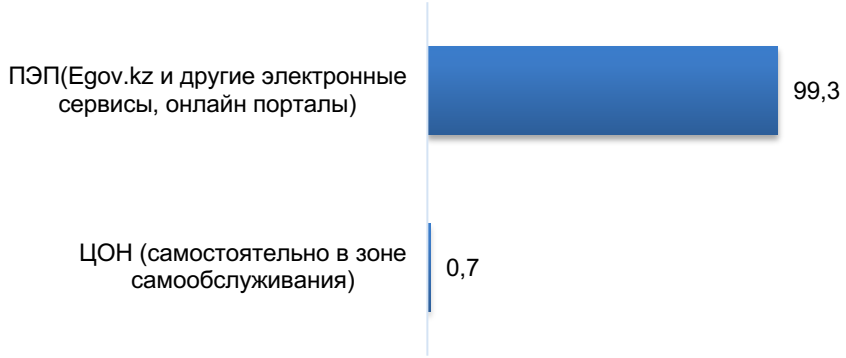
21 Диаграмма . Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті **электронды түрде** алу мүмкіндігін пайдаланды, оның ішінде (99,3%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алған. Респонденттердің шағын пайызы (0,7%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-да қызмет алды (22-диаграмманы қараңыз)

22 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=134)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (96,3%), қалған респонденттердің (2,2%) логин және пароль, ал 1,5% жағдайда ғана цифрлық идентификатор, QR коды пайдаланылды (26-кестені қараңыз).

26 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=134)

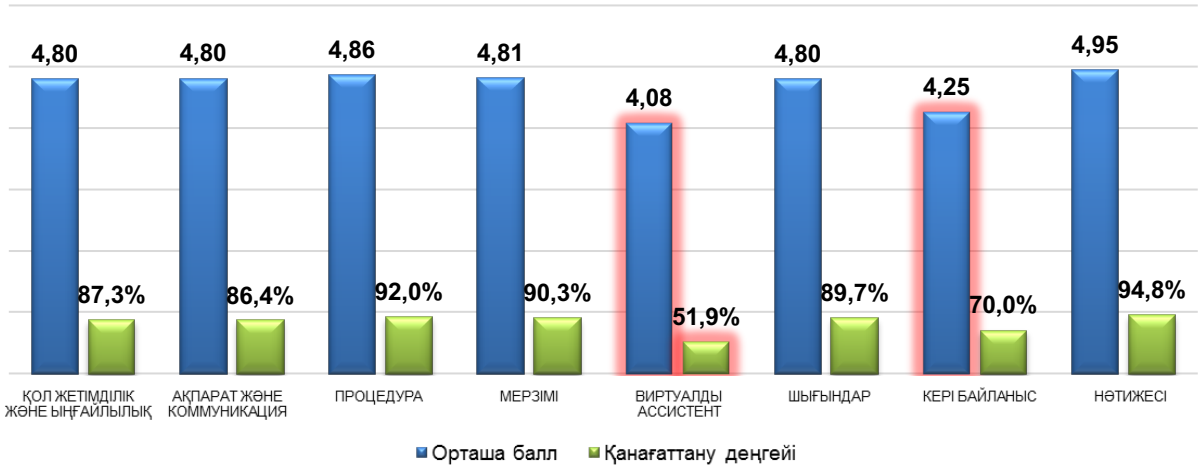
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	96,3%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	2,2%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	1,5%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 82,8%, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,67 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

23 Диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылықбұл қызмет орташадан жоғары бағаланды – 87,3%, қанағаттану деңгейі 4,80 балл. Келесі ескертулер мен ұсыныстар қабылданды:*«ЭСҚ алу қиын, портал қатып қалады» (Ақмола облысы); «Мобильді қосымша түрінде», «Порталда қажет емес ақпарат көп. Дизайн ойлауы жоқ. Стистер дұрыс таңдалмаған, макет дұрыс емес» (Ақтөбе облысы); «Ешқандай көрсеткіш жоқ, дизайнды өзгертуге болады, шығармашылық», «Алып», «Қарттар үшін бұл аздап түсініксіз. Оны жетілдіру керек», «Төлем неғұрлым қолжетімді, түсінікті, сайттың өзін қарапайым, түсінікті ету керек, төлем жартылай қымбат» (Алматы облысы); «Сайтты жақсарт, оны ыңғайлы ет», «Бағдарлама қатып қалады, ол баяу жұмыс істейді» (Атырау облысы); «Дизайн ескірген», «Сайт интуитивті емес, қоңырау шалуға тура келді», «Кейбір кемшіліктер», «www.kazpatent.kzдизайн анық емес, күрделі сайт дұрыс жұмыс істемейді, біз Семейде ақпаратты автоматты түрде алмаймыз», «Қадамдық нұсқаулық қолжетімді болуы үшін қосымша түймелер» (ШҚО); «Мен сайт арқылы хабарластымwww.kazpatent.kz», «Алды www.kazpatent.kz. Портал қызметкерлерінің қызмет көрсету жылдамдығын, теру уақытын арттыру. Мен бір жылға жуық уақыт күттім, төлем әдісін жетілдірдім (банктік аударым арқылы төлеп, аударымды алғым келеді және төлем құжатын алғым келеді). Мен төлемді растайтын құжат алмадым. Компанияның шығыны ретінде пайдалана алмадым», «Арқылы алындыwww.kazpatent.kz. Басқару тақтасын ақпараттандыру үшін (толық қол жетімді емес). Сауда белгісінің тізілімі табылмады», «Үлкенірек шрифт қажет», «Алды:www.kazpatent.kz. Ұсыныстар: Сіздің жеке кабинетіңізге хаттар түскенде, барлық хат-хабарлар ашық болу үшін сот кабинетінде ұқсастық бойынша ашу көп уақытты алады (хабарлама сол жерге келеді). Олар тауар белгісіне құқық туралы куәліктерді алған кезде төлемді тек жеке тұлғадан карточкадан қабылдайды, қажет болған жағдайда заңды тұлғадан төлейді. шоттағы адам болса, онда мұндай төлем жоғалып, заңды тұлғаға ақшаны қайтаруға тура келді. адам және физикалық түрде төлеуге мәжбүр болды. беттер», «Қаріптерді, түстерді өзгертіңіз, орналасуды ыңғайлы етіңіз», «Ұялы телефонға SMC келсе ыңғайлырақ болар еді», «Қосымша жасау мүмкін емес, шкафтың өзі өте қарапайым», «Қашан электрондық поштапар келеді, олар жеке кабинетте көрсетілмейді. Олардың қайталанатыны жөн», «Кейде қатып қалады, кейбір қызметтер әрдайым қолжетімді бола бермейді» (Алматы); «Барлық ақпарат қолжетімді емес» «Оны қарастыру көп уақытты қажет етеді, ыңғайсыз байланыс интерфейсі», «Құжат үлгілерін қосу», «Тіркеу оңайырақ болуы мүмкін», «Код классификациялары, бір код сөзін іздеу керек, қызметтерге сәйкес таңдау жасау керек. , делдалдарға ақша жұмсаңыз, олардың қызметі қымбат» (Нұр-Сұлтан мырза); «Қызметті алу кезінде олар Жеке меншік институтына жүгінді» (Шымкент қ.); «Фейс-контроль баяулайды» (Жамбыл облысы); «Ескі сайт, ақшыл шрифт, өте ыңғайлы емес» (ШҚО); «Мекенжай анықтамасын алу мүмкін емес», «Мен өттім «Қызметті алу кезінде олар Жеке меншік институтына жүгінді» (Шымкент қ.); «Фейс-контроль баяулайды» (Жамбыл облысы); «Ескі сайт, ақшыл шрифт, өте ыңғайлы емес» (ШҚО); «Мекенжай*

анықтамасын алу мүмкін емес», «Мен өттім «Қызметті алу кезінде олар Жеке меншік институтына жүгінді» (Шымкент қ.); «Фейс-контроль баяулайды» (Жамбыл облысы); «Ескі сайт, ақшыл шрифт, өте ыңғайлы емес» (ШҚО); «Мекенжай анықтамасын алу мүмкін емес», «Мен өттімwww.kazpatent.kz, интуитивті емес портал шарлауы. Бізге қазақ және орыс тілдеріндегі қысқаша бейнероликтер керек», «НЗМ (тауар таңбаларын тіркеу жөніндегі зияткерлік меншік ғылыми-зерттеу институты), пуикар порталы арқылы,www.kazpatent.kz. Уәкілетті тұлғаны ауыстыру кезінде қиындықтар туындады, яғни бастапқыда бір өкіл болды, кейін өтініш жіберіп, басқа өкілге ауыстыруды күтуге тура келді. Бірнеше рет ЭСҚ шкафы ілініп қалды», «Алғаш рет қиындықтар туындады, бәрін сұрау керек болды», «Қолданбалы жүйе нұсқаулықтардың сипаттамасынсыз, алу алгоритмінсіз дұрыс құрылымдалмаған. қызмет дұрыс көрсетілмеген» (Қарағанды облысы); «Тағы да сұрауға тура келді», «Қаз.потент қызметкерлері дөрекі болды, толық жауап бермеді» (Қызылорда қ.аймақ); «Атамекен» Кәсіпкерлер палатасының департаментіне», «Тіркеу үшін ақы төлеуде проблемалар туындады», «Толығырақ нұсқаулар қажет», «Тіркеу аздап күрделі болды» (Маңғыстау облысы); «www.kazpatent.kz сайтына жүгіндім», «Бәрі қатып қалады, қайта қалпына келтіріледі, оны қайтадан енгізу керек» (Павлодар облысы); «Ұлттық зияткерлік меншік институтына, Қазпатентке, РГП-на жүгінді» (ОҚО);

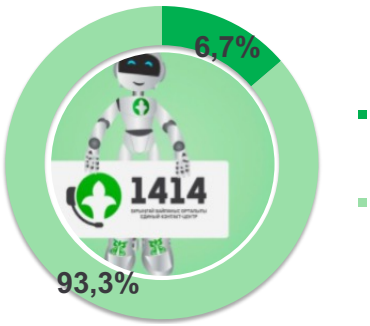
Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,80 балл) бойынша респонденттердің 86,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Теріс пікірлердің арасында мыналар бар:*«Бұл тез болмады. Архитектура бұзылған», «Әр клиент дерекқорда өзін іздейтін жерде болғанын қалаймын» (Ақтөбе облысы); «Өтінім беру процесін жетілдіру», (Алматы облысы); «Фотосуреттерді жүктеу ыңғайсыз» (Атырау облысы); «Бірінші рет тіркеле алмады» (ШҚО); «Түсініксіз сұрақтар», «Жаңадан бастаушыларға қиын», «Бәрі түсінікті емес», «Лицензия алу үшін құжаттар көп нәрсені қажет етеді, оны оңайырақ білу үшін www.enbek.kz сайтынан білуге болады. бәрі интеграция болуы керек», «Пандемия кезінде берілген өтініш, қажетті ақпаратты таба алмады және өте алмады. Нұсқау болды, бірақ толық болмады» (Алматы); «Нұсқаулар толық түсінікті емес», «Ақпараттық жүйелерді толықтыру», «Қажетті ақпаратты табу қиын, орыс тіліндегі қызмет қиын, қазақша одан да қиын, қазақша түсініксіз атаулар» (Нұр-Сұлтан); «Сайттан ақпарат табу қиын болды», «Адамдарға бірінші рет қиын болады, күйдің өзгеруі туралы спам көп, күй үнемі өзгереді, шығыс құжаты ыңғайсыз, шығарылған күні корреспонденциялар кестесінде көрсетілмеген, тіркеу күні туралы мәліметтер жоқ, күні қалыптаспаған құжаттың өзінде нақтылық жоқ» (БҚО); «Бейне нұсқаулар бейнелері болса жақсы болар еді. Порталда интуитивті шарлау емес. Бізге қазақ және орыс тілдеріндегі қысқаша бейнероликтер қажет (нұсқаулық)», «Барлық ақпарат өзекті емес – нормативтік құқықтық акті қазіргі уақытта қолданыста болмаған (жаңасы қабылданды) көрсетілді», «Қолдану бойынша нұсқаулық жоқ, бірінші рет бөлшектемеу үшін call-орталыққа хабарласу қажет» (Қарағанды облысы); «Ақпаратты табу оңай болған жоқ, арнайы байланыс орталығының нөмірі жоқ» (Маңғыстау облысы);*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 92%-ы толық қанағаттанған және 4,86 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,98 балл. Келесі пікірлер алындықызмет алушылар:*«База қатып қалмас үшін» (Ақмола облысы); «Терминдерді қысқарту» (Ақтөбе облысы); «Алкогольді және төмен алкогольді сусындарға қатысты TMZ жаңарту», «Ол ілініп тұр, халықаралық сауда белгісін қалай алуға болатыны белгісіз», «Бұрын оны жүргізуге болатын еді, енді қолмен енгізу керек», «Егер ол ішінде болса. қате формат және өлшемі дұрыс болмаса, қабылдамайды», «ЖСН/БСН бойынша сіз барлық құжаттарды ала аласыз, олар көп құжаттарды қажет етеді, бәрін автоматтандыруға болады. Барлығы көп адам пайдаланған кезде құжаттар бір уақытта жүктелмеді, жүктеп алу уақыты аз болды», «Түсінбедім, түсінбедім» (Алматы); «Түсіндіру қажет», «Телефонға, поштаға хабарлама жіберу», «Бір сөзді жіберіп алдым, сондықтан ЖШС аты қалды» (Нұр-Сұлтан); «Қызметтерді қазақ тіліне аудару» (Шымкент); «Мемлекет жұмысында өнеркәсіптік сертификат алуды жеңілдету. сатып алу, «Тек PDF форматында жүктеп алыңыз, басқа ештеңені қабылдамайды, алгоритмді түсіндіру» (Қарағанды облысы); «Олар бас тартуды, тауар белгісін тіркеу кезінде қызметкерлердің қатесін жіберді» (Қостанай облысы); «Дәлелдейтін нәрсе көп,*

құжаттарды жинау процесі автоматтандырылмаған» (Қызылорда облысы); «Электрондық файлдардың жүктелген құжаттарының пішіміне қойылатын талаптар (олар түсінікті болу үшін көрсетілуі керек)» (Маңғыстау облысы); «Эмиссия уақытын қысқарту» (Павлодар облысы).); «Эмиссия уақытын қысқарту» (Павлодар облысы).); «Эмиссия уақытын қысқарту» (Павлодар облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 90,3%-ы толық қанағаттандырылды.Мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанудың орташа балы 4,81 балды құрайды. Пікірлер арасында:*«Ұзақ мерзімді» (Ақмола облысы); «Құжаттар белгіленген мерзімде қабылданды, хабарламалар электрондық поштаға емес, телефонға жіберілу керек. Пошта арқылы келіп түскен ақпарат тайып-шойғып, мерзімі өтіп кетіп, қайта төлеуге мәжбүр болдық» (Ақтөбе облысы); «Кішкене жылдамырақ» (Атырау облысы); «Уақытты жылдамдату», «Қызмет көрсетуді ұзақ уақытқа жылдамдату», «Қазпотенттің жұмыс шарттары 1 жылға дейін созылады, қызмет көрсету мерзімін бір жылға емес, жарты жылға қысқартады. жыл» (ШҚО); «Процесті жылдамдату үшін», «Рәсімді кім реттегені белгісіз - олар бір жылға жуық рұқсат алды (бұл нашар)», «Лицензия алудағы қиындықтар», «Мен көп уақыт күттім, бір жыл» (Алматы); «Сертификат алу үдерісін жеделдету», «Орындау мерзімін жылдамдату» (Нұр-Сұлтан); «Соңғы күнге дейін тартып жатыр, ертерек болуы мүмкін» (БҚО); «Нормативтік құқықтық актілерге сәйкес, олар береді - барлық патенттер әртүрлі» (Қарағанды облысы); «Алдымен жарты жыл, сосын тағы 3 ай керек дейді» (Маңғыстау облысы); «Аздап кешігу», «30 күннен кейін келді, көп уақыт кетті» (Павлодар облысы); «Ұзақ күтіңіз, процесті тездетіңіз».*

24 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (n=9)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4,00	44,4%
Жауаптың толықтығы	4,13	55,6%
Жауап беру жылдамдығы	4,11	55,6%

Қызметті онлайн алған респонденттердің 6,7%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентке (порталдағы чат ботына) жүгінген. 93,3% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (24 диаграмманы қараңыз).Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 51,9%, орташа рейтинг 5 мүмкінден 4,08 балл болды. Пікірлер арасында:*«Виртуалды ассистент сол сұрақтарды қояды, егер жауаптары қанағаттандырылмаса, қайта бастайды, тікелей эфирде сөйлесіп, тез шешкен дұрыс», «Көмек болған жоқ» (Алматы); «Виртуалды ассистент көмектеспейді және сұрақты түсінбейді» (Қарағанды облысы).*

Шығындар толық Қанағаттанарлық – 89,7%. Орташа балл – 4,80 балл. Пікірлердің арасында:*«Коммерциялық және коммерциялық емес ұйымдарға төлемді таратыңыз», «Менің ойымша, төлем сомасы қабылданбайды, сапаға сәйкес келмейді. Әсіресе белгіленген мерзімдерге сәйкес келмейді» (Ақтөбе облысы); «Өте қымбат және жыл сайын өсуде», «Сот кеңсесі үнемі қатып қалады», «Төлем процесі қиын», «Сома қабылданбайды, сәл жоғары», «Қызмет үшін төлем сомасын азайтуға болады» (Алматы облысы)); «Тіркеуді ұзарту үшін үлкен сома, 100 000 теңге қымбат, жол берілмейтін қымбат» (Атырау облысы); «Орта бизнес үшін тым қымбат» (БҚО); «Өтінімге төлемсіз өзгертулер енгізу мүмкін болмады», «Банк комиссиясы ұят», «Ұсыныс: тіркеу кезінде соманы 80 000 теңгенің орнына 15 000 теңгеге дейін төмендету», «Жеделдетуге өтініш беру қымбат», «Компаниядан төлей алмай, жеке картамен төлеуге тура келді»,*

«www.kazpatent. kz тек жеке картамен қабылдайды, мен компанияға тіркелдім, сондықтан ыңғайсыз», «Онлайн төлем жасау үшін олар өз қалтасынан төлемеді, сондықтан 4 ай лицензия ала алмады, менде болды. әр құжатты дәлелдеу», «Банк комиссия алады», «Мекенжайды ауыстырған кезде төлеуге тура келетін ыңғайсыз», «Екі рет 50, 30 төледі» (Алматы); «Неліктен заңды және жеке тұлға үшін әртүрлі тарифтер бар», «Төлем түсініксіз, бәрі бір жерде болды», «Мен азырақ алғым келеді», «Төлемнің мөлшері рұқсат етілмейтін жоғары» (Нұр-Сұлтан) ; «Бітіргені туралы сертификат пошта арқылы электронды түрде жіберілсе ыңғайлы болар еді» (Шымкент); «Төлем өтпейді, екі рет алынады, жеке тұлғалар үшін тым қымбат, жалпы мөлшерлеменің пайызы дұрыс емес, картадан төлем бірден өтпейді, картамен төлей алмайды, қызметкерлер бір-біріне бағыттайды. », «Әр банктен 500 теңгеден комиссия, бірақ бұл қалыпты жағдай» (ШҚО); «Қызмет қымбат», «Қиындықтар болды, ағымдағы шотқа төлеуге мүмкіндік болмады. Бұрын заңды тұлға тарапынан төлемге шот-фактура сұрап, бухгалтериямыз арқылы төлейтінбіз – бұл ыңғайлы болды. Енді корпоративтік карта арқылы ғана мүмкін болды (жеке тұлғаның картасы арқылы төлеуге тура келді – бұл заңды тұлғаның төлемі екенін көрсетеді), бұл жаңашылдық қолайлы бола қойған жоқ. Яғни, жаңашылдық енгізілді. Барлығында корпоративтік карта жоқ. ЭСҚ-да мәселе туындады, олар nyukap.kazpatent.kz сайтына кіре алмады – қызмет ақысын онлайн төлеудің қиындығы. Уәкілетті тұлғаны ауыстыру кезінде қиындықтар туындады, яғни бастапқыда бір өкіл болды, кейін өтініш жіберіп, басқа өкілге ауыстыруды күтуге тура келді. Бір-екі рет ЭСҚ кабинеті ілініп қалды. Барлық ақпарат өзекті емес – қазіргі уақытта қолданыста болмаған нормативтік құқықтық акт көрсетілді (жаңасы қабылданды), «Олар төлемді ол арқылы емес, банк арқылы жүргізер еді» (Қарағанды облысы) ; «Бағаны көтермеу үшін», «Нені және қайда төлеу керектігін көрсету керек» (Қызылорда облысы); «Қызмет қымбат», «Картамен төлеуде мәселе, комиссия туралы ескертпейді», «Төлем сомасын арзандату» (Маңғыстау облысы); «Мұны арзанырақ жасауға болар еді», «Патент куәлігін беруге тіркелу үшін банк картасымен төлеу керек – картамен төлеу ыңғайлы емес. Мен бухгалтерияға төлегім келеді немесе төлем тапсырмасымен банкке барғым келеді. Төлем құжатының көшірмесін (түбіртекті қоса) тіркеп қою ыңғайлы болар еді. Карточкамен төлеуге әркімнің мүмкіндігі бола бермейді. Хабарламада 33000 сомасы көрсетілген, сосын банк комиссиясына қосымша 33200 теңге төлеу керек екен, сома неге көп екенін түсіндіру керек екен. Бухгалтерлік есеп небәрі 33 000 теңге береді, бітті. Комиссия тек веб-сайтта ғана емес, құжаттарда да көрсетілуі керек. Яғни, бұл 200 теңге жеткіліксіз болса, төлем өтпейді» (Павлодар облысы); «Бәрі тегін болса жақсы болар еді» (ОҚО);

Кері байланыс толық қанағаттанарлық – 70,0%. Орташа балл – 4,25 балл. Бір түсіндірме бар: «Прокуратураға жүгіндім, бірақ жауап алмадым, бұлай еткен ешкім жоқ, жауап берген жоқ» (Алматы).

Қызмет көрсету **нәтижесі** (4,95 балл) 94,8% жағдайда ғана толық қанағаттандырылды және «5» деген бағаға бағаланды. Қызметті алу барысында сізде қиындықтар туындады, мәселенің мәнін қысқаша сипаттаңыз:*«Уақытты қысқарта отырып, мобильді қосымша түрінде төлемді қабылдаңыз», «Бағалаушылар осы мәселе бойынша маған хабарлассын. Пікір күтеміз» (Ақтөбе облысы); «Сайттың жеке кабинетіңізге бірден кіруі үшін порталға басқа қойынды арқылы кірудің қажеті жоқ, қызмет қымбат, төлем опциялары көбірек», «Порталда сот істерін іздеген кезде, менің қосымшам файлдар көрінеді, бірақ ол ашылмайды, жүктелмейді» (Алматы облысы .); «Сайтты жетілдір, оны ыңғайлы ет, қызметі қымбат», «Портал тез жұмыс істеуі керек» (Атырау облысы); «Қызмет қымбат, сайт интуитивті емес, қоңырау шалуға тура келді», «Заманауи дизайн, төлем сомасы қымбат, уақытты қысқарту», «Төлем туралы толығырақ ақпарат қосу», «Сайтты жақсартуwww.kazpatent.kz»(IN TO); «Ол ілулі тұр, халықаралық тауар белгісін қалай алуға болатыны белгісіз», «Басшылар нақты және нақты жауап беруі үшін колл-орталық жұмысын жеделдету (жұмысты жеңілдету), «ЖСН/БСН құжаттамасын қабылдауды жеңілдету сіз бәрін көре аласыз, оны шығарып, құжаттарды жүктеп алу уақытын көбейте аласыз », «Қолданбаның күйі дұрыс көрсетілмеген», «СМС ұялы телефонға жіберілгені ыңғайлырақ болар еді», «Дұрыс анықтама болсын. сандар көрсетеді немесе кем дегенде жауап береді және әдетте кеңес береді», «Түсініксіз бас тартулар (түсіндірмеді), тіркеу кезінде түсінбеушілік, өтініште бір нөмір, ал өтінішті*

қарау туралы шешім қабылданған кезде басқа нөмір. Өтінімге қол қою кезінде ЖШС есепке алынуы керек (ЭСҚ ЖШС-нен келеді, бұл ЖШС көрсетілетін қызметті алушыны білдіреді) және төлем аудару арқылы (түбіртекті қоса беру арқылы)» (Алматы қ.); «Ақпаратты неғұрлым түсінікті ету және телефондағы қызметкерлердің біліктілігі мен нақты жауап беруі үшін, тіпті олар мүлдем қоңырау шалудың қажеті жоқ, нұсқаулықтар түсінікті болуы үшін жақсырақ», «А. классификацияны таңдау, қызмет атауын кодтар бойынша іздеу, порталдағы жарнама, әйтпесе бұл қызметті өз бетімен алуға болатынын көбі білмейді де, делдалдарға жүгінеді, ал олардың қызметтері қымбат» (Нұр-Сұлтан)); «Қызмет қымбат, интернет жылдамдығы нашар», «Көрсетілетін қызметтердің толық көлемі жоқ (төлемге шот-фактура жасаудың күрделілігі)», «ЖШС ашқанда атын латынша емес, кириллицамен толық жазуымыз керек. Атауды латын әліпбиіне ауыстырған кезде Халыққа қызмет көрсету орталығына барып, оны өзгертуіміз керек. Өзгерістен кейін сол жерге ЖШС атауын өзгертуді жазамыз» (Шымкент); «Қолжетімді ету және көрнекіліктер қосу», «Бюллетень тек сайтта, ол ыңғайсыз және ашылмайды, хаттар жазылған, кез келген ақпарат ескерту ретінде келуі керек, үлкен шрифтпен, барлығына пошта арқылы жіберу керек», «Патенттеу мерзімін қысқарту үшін», «Есеп беру құжаттары (актілер) орындалған жұмыстың, сф) ұзақ уақытқа жіберілген, оны неғұрлым түсінікті, ыңғайлы, қарапайым, қолжетімді, мобильді ету үшін» (БҚО); «Порталдың жұмысы туралы бейнероликпен нұсқау қосыңыз (қазақ тілінде жоқ), порталды түсінікті, қарапайым, ыңғайлы етіңіз, қызмет қымбат», «Бұзушылықтар туралы ақпарат жоқ, бұзушылықты растау жоқ. өзі», «Бізге қазақ және орыс тілдеріндегі қысқа бейнебаяндар керек. Порталда интуитивті емес навигация», «Қолданудың әрбір қадамына нақты түсініктеме, нұсқаулар» (Қарағанды облысы); «Картамен төлеу ыңғайлы емес, банктік шот арқылы аударған ыңғайлырақ болар еді», «Нашар жұмыс 1414», «Қызметкерлер қателер болмас үшін мұқият болу керек, порталдың жұмыс жылдамдығын арттыру керек», «Қазпотент сайтына кірген кезде авторизация терезесіне кіру немесе шығу үшін қай жерді басу керектігі түсініксіз. Жүйеге кіру түймесі жоқ. Тауар таңбасына алдын ала өтінім түскенде, қосымша төлем жасау керек, бірақ пошта арқылы сізге алдын ала мақұлданғаныңыз туралы хабарлама келгенде, ол қосымша төлем туралы айтпады, мен адвокатқа өзім хабарласып, түсіндірдім» (Қостанай облысы); «Төлемақыны көбейтпеу үшін», «Қызметкерлерді сауатты, әдепті етіп оқыту керек» (Қызылорда облысы); «Қызмет қымбат, оны беру кезінде электронды түрде құжаттың сақталуын талап етеді», «Ақпаратты табу оңай болған жоқ, байланыс орталығының арнайы нөмірі болған жоқ. Тауар таңбасын тіркеу процесін жеделдету. Портал кейде қатып қалады порталдың сапасын арттыру» (Маңғыстау облысы); «Эмиссия үшін төлем жасау кезінде баламалы төлем мүмкіндігін қамтамасыз ету, яғни картамен ғана емес» (Павлодар облысы);

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (16,4%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (28 кестені қараңыз):

28 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=22)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**50%**	45,5%	4,5%
Толық ақпарат алыңыз	**50,3%**	36,4%	13,6%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Әділет министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,84 және қанағаттану деңгейі – 91,1% алады

29 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	4.62	79,5%
	Әділет министрлігі	4.84	91,1%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,62 балл және 79,5% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді. Әңгімелесу барысында келесі ұсыныстар айтылды:

«Табыс деңгейі, әлеуметтік мәртебе және байланыстың болуы алынатын қызметтің сапасына қалай әсер етеді?

Мен кездестірген жалғыз нәрсе - олардың смартфондар мен мобильді құрылғыларға қосылғаны. Жұмыс үстелі жүйесі әлдеқайда аз дамыған. Менің 80 жыл әжем бар екеніне тап болсам, оның телефоны мүлде жоқ. Оның ала алмайтын нәрселері көп. Бірақ сонымен бірге оған компьютерде отыруға және мұның бәрін істеуге ештеңе кедергі келтірмейді, мен оған көмектесуге дайынмын. Бірақ олар шектен шығып, SMS растауларын жасады. Ал SMS растау ондағы тіркелген SIM картасына келуі керек. Белгілі болғандай, егер адам әрекетсіз болса және тіркелу үшін жақын жердегі Beeline-ға бара алмаған кезде қызмет алу керек болды ... Бақытымызға орай, мен оны жаяу жүрмін. Бір ғана SMS растау үшін ұялы байланыс операторына барып, оған SIM картасын тіркеу керек болды. Банктер, мысалы, осы сәтті шешті. Олар басқа телефоннан рұқсат береді. Бірақ олар алдыңғы камерадан талап ететін жалғыз нәрсе - тірі операторға бас изеу. Мен мұны қалай шешуге болатынын білмеймін, бірақ SMS растауларына қарсылық бар, ол бар. Енді олар басқа нұсқаларды жасамайды. Тек «Сізге SMS келеді, нөмірді енгізіңіз». Тіпті «Менде телефон жоқ» түймелері де жоқ. Егер мен планшеттен кірсем, ұялы телефон нөмірі болса да, SMS қабылдауға және оқуға мүмкіндік жоқ па? Батыста бұл сәттер өтіп кетті. Сізге тек басқа адамдардың шешімдерін көшіру керек және дөңгелекті қайта ойлап таппау керек. Оқырмандар бар. Сонымен қатар, бәрімізде оқырманы бар сертификаттар бар. Тым болмаса жеке куәлікті оқырманға салыңыз, біз бұл мәселені біржола жабамыз». бірақ бұл жерде SMS растауларына қарсылық бар, ол бар. Енді олар басқа нұсқаларды жасамайды. Тек «Сізге SMS келеді, нөмірді енгізіңіз». Тіпті «Менде телефон жоқ» түймелері де жоқ. Егер мен планшеттен кірсем, ұялы телефон нөмірі болса да, SMS қабылдауға және оқуға мүмкіндік жоқ па? Батыста бұл сәттер өтіп кетті. Сізге тек басқа адамдардың шешімдерін көшіру керек және дөңгелекті қайта ойлап таппау керек. Оқырмандар бар. Сонымен қатар, бәрімізде оқырманы бар сертификаттар бар. Тым болмаса жеке куәлікті оқырманға салыңыз, біз бұл мәселені біржола жабамыз». бірақ бұл жерде SMS растауларына қарсылық бар, ол бар. Енді олар басқа нұсқаларды жасамайды. Тек «Сізге SMS келеді, нөмірді енгізіңіз». Тіпті «Менде телефон жоқ» түймелері де жоқ. Егер мен планшеттен кірсем, ұялы телефон нөмірі болса да, SMS қабылдауға және оқуға мүмкіндік жоқ па? Батыста бұл сәттер өтіп кетті. Сізге тек басқа адамдардың шешімдерін көшіру керек және дөңгелекті қайта ойлап таппау керек. Оқырмандар бар. Сонымен қатар, бәрімізде оқырманы бар сертификаттар бар. Тым болмаса жеке куәлікті оқырманға салыңыз, біз бұл мәселені біржола жабамыз». Сізге тек басқа адамдардың шешімдерін көшіру керек және дөңгелекті қайта ойлап таппау керек. Оқырмандар бар. Сонымен қатар, бәрімізде оқырманы бар сертификаттар бар. Тым болмаса жеке куәлікті оқырманға салыңыз, біз бұл мәселені біржола жабамыз». Сізге тек басқа адамдардың шешімдерін көшіру керек және дөңгелекті қайта ойлап таппау керек. Оқырмандар бар. Сонымен қатар, бәрімізде оқырманы бар сертификаттар бар. Тым болмаса жеке куәлікті оқырманға салыңыз, біз бұл мәселені біржола жабамыз».

Ақпараттың қолжетімділігіне қатысты:

«Осы қызмет туралы ақпаратты (қызметті алу талаптары мен ережелері) қандай көздерден аласыз?

Қазір сапаға қарағанда сан басым. Барлығы цифрландырылған және хабарланбайды. Сіз халыққа қызмет көрсету орталығына келген кезде көп нәрсені біле аласыз, бұл қызмет енді бұл жерде көрсетілмейді, ол электронды үкіметте жұмыс істейді деп айтылды. Менде, мысалы, өтініш бар. Бірақ мен оған ешқандай хабарландырулар, хабарландырулар, одан итерулер, біз осылай қостық, қараңызшы, міне, қызықты нәрсе. Еговке компьютерде, кабинетіме кіріп, іздей бастағанда маған бәрі қызық көрінеді. Уау, маған тағы да қол жетімді нәрселердің тізімі қандай! Бірақ өткен жолы қандай болғаны, не өзгергені есімде жоқ. Бұл өте әлсіз сәт. Егер қандай да бір қызметті алу процесі қандай да бір түрде сипатталған болса, онда маркетинг ақсап »

Респондент сондай-ақ қызмет құны туралы өз пікірін білдірді:

«Қызмет үшін талап етілетін төлемнің сәйкестігін бағалаңыз?

Мен үшін, жеке адам үшін бұл тым көп болды. Бұл сіз алатын нәрсеге сәйкес келеді. Бұл барабар деп айта аламын. Адекваттылық 5 балдық шкала бойынша, 4. Арзан болған жоқ. Бағаны көргенде, сіз бұл қызметті апта сайын қайталамайтыныңызды түсінесіз. Біріншіден, бұл көп уақытты қажет етеді, екіншіден, бұл айтарлықтай қымбат. 60 немесе 80 мың тұрады. Сауда белгісі сіздің инвестицияңыз болып табылады және қорғалуы керек. Инвестицияны қорғау үшін бұл барабар баға...».

Электрондық үкімет порталы туралы:

Сіз қандай онлайн платформаны қолдандыңыз?

- Kazpatent.kz. Ұлттық зияткерлік меншік институты;

– Онлайн платформаның жұмысына қандай баға берер едіңіз?

- жеке кабинет дизайнының сапасы. Олардың веб-сайты түсінікті және ақпараттандырылған. Ал сервис интерфейсінің өзі Egov жағында қалды. Сауда белгілері бөлімі бар бастапқы бетте «тіркеуге өтініш беру» түймесі бар. Оны ашқанда өткенге жетесің. Сізді Egov бірінші нұсқаларының интерфейсі қарсы алады. Жоғарғы жағында мәтін мәзірі және ортасында мәтін. Сұлулық немесе айқындық жоқ. Көрсеткілер жоқ, 1-қадам, 2-қадам. Бірақ оқысаңыз, бәрі экранда».

Көрсетілетін қызметті алушы қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін бірнеше ұсыныстар берді:

«Мемлекеттік қызметтерді жақсарту үшін не ұсынар едіңіз?

Маркетинг. Мемлекеттік қызметтермен нақты не болып жатқаны туралы ақпарат беру. Мен сыртқы көріністі көбірек бақылайтынмын. Енді олар жарнамалық баннерлерді жабумен Қазақстан Республикасын басып өтті. Бұған дейін мемлекеттік органдар жарнамалық науқандарды бастады, сайт аштық, бізде төрағаның блогы бар, электронды үндеу жібере аламыз. Қазір адамдар қызмет алу үшін келеді және олар оны электронды түрде алуға жіберіледі. Адамдар электронды қызметке оңынан емес, теріс жағынан келеді екен. Бұл керісінше болуы керек. Ол «Енді серуендеуге болмайды! Кезектер жоқ! 24/7 қол жетімді! Демалыс күндері де, мереке де жоқ! Кез келген уақытта, кез келген жерде!» Кем дегенде осылай. Қандай қызметтер қосылғанын жазудың қажеті жоқ. Міне, мұны істеу керек. Бірақ ол сәйкес болуы керек. Кейінірек «Кешіріңіз, бізде 2 апталық демалыс бар және сіздің электрондық өтінішіңізді ешкім қарастырмайды». Әдетте сізге жақсылық қажет емес, сіз мәжбүр болдыңыз. Сізге бірдеңе сату, тіркеу, қайта жасау, фамилияңызды өзгерту керек. Сіз бәрібір қайғырған жоқсыз, бірақ бұл жерде артықшылықты пайдалану керек болды. Және ол жаққа позитивті түрде бару керек.

Сәйкестік. Ехобаға былай деп жазылған, ол былай дегенді білдіреді. Ал сіз оны сотқа бере аласыз. Тек жеке куәлік пен төлем түбіртегін қоса беру керек деп жазылса, басқа ештеңе талап етпеуі керек, құқы жоқ. Мемлекеттік қызмет бәрінен де басым болуы керек. Бұл нақты шындық болуы керек. Бірдеңе өзгерсе, сол жерде бірден өзгертті. Ал, анау-мынау датаға дейін былай, анау-мынау датадан былай деп жазды. Міне, заңға тәуелді құжатқа сілтеме.

Біз түсіндіру жұмыстарын жүргізуіміз керек. Мемлекеттік органдар көп, олардың қандай функциялары бар екені белгісіз.

Халыққа қызмет көрсету пункттері. Нотариустарды кіру нүктесі ретінде пайдалану үшін Әділет министрлігімен бірлесіп жұмыс жасау. Өйткені нотариалдық

кеңселер барлық жерде бар, бірақ халыққа қызмет көрсету орталықтары барлық жерде емес. Ауылдық нотариустарды мемлекеттік қолдауды ұйымдастыруға болар еді. Қызметтерді кеңінен қолжетімді ету үшін.

Инфрақұрылымды салу. Қызмет қол жетімді болмау үшін. Таза бағдарламалық және техникалық деңгейде. Серверлер тәулік бойы жұмыс істей алмайды. Бірақ егер сіз жүйеге кірсеңіз, онда «Жаңарту орындалуда, барлығы 15 минуттан кейін қолжетімді болады» деген жазу болуы керек. Ал 15 минуттан кейін бәрі жұмыс істейді.

Оның айтуынша, стационарлық компьютерде, мобильді құрылғыда және олардың қолданбасында функционалдылық мүлдем басқаша. Әртүрлі мердігерлердің жұмыс істейтінін байқауға болады, олар әртүрлі көзқараспен қарайды. Мұндай нәрселер біркелкі болуы керек. Егер сіз сол жерде жұмыс істей бастасаңыз, сонда жалғастыра аласыз. Кейбір сканерленген құжаттарды тіркеу қажет болса, телефоныңызда осы қызметті алуды жалғастырып, осы көшірмелерді тіркей аласыз. Бұл нәрселер болуы керек ».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсетуші қызмет туралы ақпараттың толық қолжетімділігін қамтамасыз етпейді, қолданыстағы ережелерге енгізілген өзгерістер туралы хабардар етпейді.
- ЭҮП жұмысындағы жиі техникалық ақаулар.
- ЭҮП мобильді қосымшасының шектеулі мүмкіндіктері.
- Қызмет көрсету ұзақ уақыт алады.
- Виртуалды ассистентнің жұмысы қанағаттанарлық емес және тиімсіз

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Көрсетілетін қызметті алушыларды қызметтерді көрсету қағидаларына және оны алу тәртібіне енгізілген өзгерістер туралы ақпараттандыру бойынша сапалы түсіндіру жұмыстарын жүргізу.
2. Қызмет көрсету тәртібін автоматтандыру бойынша шаралар қабылдау. Барлық әрекеттер электронды форматқа көшірілді.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.

Электрондық үкімет порталы

4. ЭҮП жұмысындағы ақауларды болдырмау үшін уақтылы қажетті шараларды қабылдау.
5. Виртуалды кеңесші мен мобильді қосымшаның жұмысын жақсарту және сапасын арттыру бойынша үздіксіз жұмыс жүргізу

3.6. Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:00901001 Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу.

Қызмет коды:С6.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Әділет министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт: 2020 жылғы 29 мамырдағы № 66.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:Мемлекеттік корпорациясы, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:Саяси партияларды қоспағанда, жеке емес кәсіпкерлік субъектілерін, сондай-ақ қызметін стандартты емес жарғы негізінде жүзеге асыратын акционерлік қоғамдарды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдарын (өкілдіктерін) тіркеу (қайта тіркеу), сондай-ақ шетелдік коммерциялық емес ұйымдардың филиалдары (өкілдіктері) ретінде – қажетті құжаттарды қоса бере отырып, өтініш берілген күннен кейінгі 5 жұмыс күнінен кешіктірмей.

Саяси партияларды, олардың филиалдарын (өкілдіктерін) қоспағанда, жеке кәсіпкерлік субъектілері болып табылмайтын заңды тұлғалар, сондай-ақ қызметін стандартты емес жарғы негізінде жүзеге асыратын акционерлік қоғамдар үшін мемлекеттік тіркеу туралы куәлік беру (заңды тұлғаны қайта тіркеу), филиалды (өкілдікті) есептік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтаманы, сондай-ақ жарғыны (ережені) қайтару – табыс етілген күннен бастап 5 жұмыс күнінен кешіктірмей. қажетті құжаттар қоса берілген өтінішті.

Саяси партияларды мемлекеттік тіркеу және олардың филиалдарын (өкілдіктерін) есептік тіркеу (қайта тіркеу) – қажетті құжаттарды қоса бере отырып, өтініш берілген күннен бастап 1 айдан кешіктірмей.

Коммерциялық заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, сәйкестендіру нөмірлері жоқ шетелдік тұлғалардың қатысуымен олардың филиалдарын (өкілдіктерін) есептік тіркеу заң Қазақстан Республикасының «Сәйкестендіру нөмірлерінің ұлттық тізілімдері туралы» - өтініш берілген күннен кейінгі 1 жұмыс күнінен кешіктірмей.

Республикалық және өңірлік маңызы бар қоғамдық және діни бірлестіктерді мемлекеттік тіркеу, оның ішінде шетелдік және халықаралық коммерциялық емес үкіметтік емес бірлестіктердің филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу – көрсетілетін қызметті берушінің орналасқан жері бойынша 5 жұмыс күнінен кешіктірмей. Көрсетілетін қызметті берушінің орналасқан жерінен тыс жерде, қажетті құжаттарды қоса бере отырып, өтініш берілген күннен бастап 10 жұмыс күні.

Порталда – акционерлік қоғамдарды, олардың филиалдарын (өкілдіктерін) қоспағанда, жеке кәсіпкерлікпен айналысатын заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу – өтініш берген күннен бастап 1 сағат ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, сондай-ақ заңды тұлғаның филиалын (өкілділігін) тіркеу туралы куәлік не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы жазбаша дәлелді ұйғарым.шағын және орта кәсіпкерлік субъектілері немесе дәлелді жауап. көрсетілетін қызметті берушінің көрсетілетін қызметті берушінің ЭЦҚ-мен куәландырылған электрондық құжат нысанында мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартуы.

Қызмет алушылар:заңды тұлғалар.

Қызмет құны: ақылы.

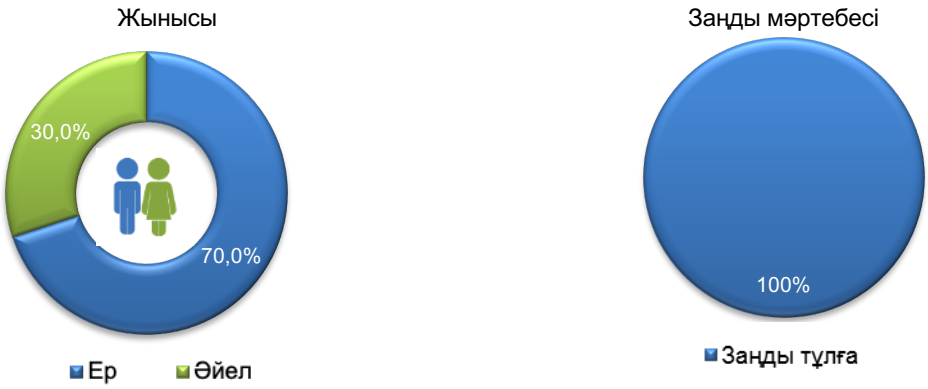
Зерттеудің негізгі нәтижелері

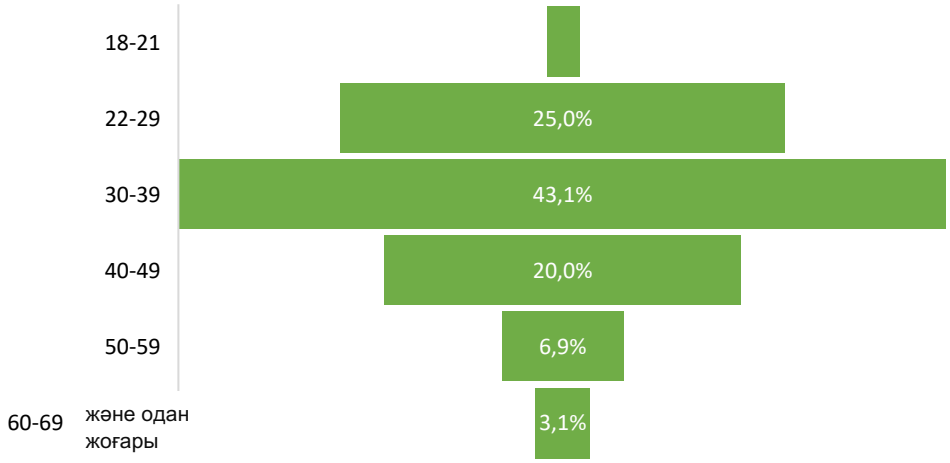
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар және құпия сауда) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 160 респондент қатысты, олардың көпшілігі (70%) ерлер және 30% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 43,1% және 22-29 жас – 25%. Заңды тұлға ретінде барлық қызмет алушылар (100%) жүгінген. Мемлекеттік қызметті алған сауалнамаға қатысушылардың 3,1%-ында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктер бар.

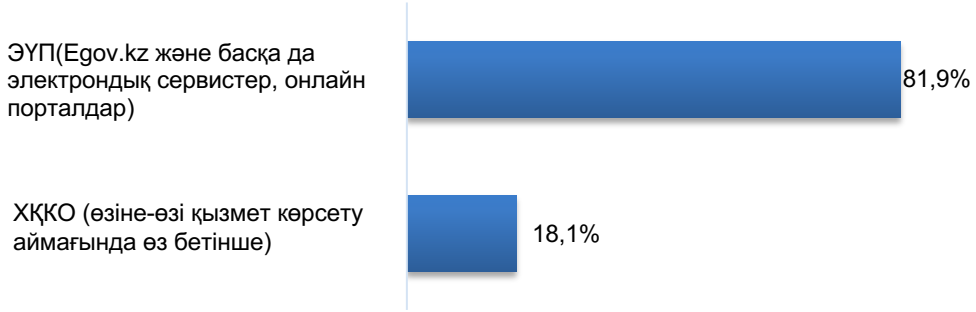
Диаграмма 25. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті **электронды түрде** алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (81,9%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (18,1%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-да қызмет алды (26 диаграмманы қараңыз).

26 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=160)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (96,3%), қалған респонденттер (2,5%) логин және пароль, тек 1,2% жағдайда ғана SMS пен цифрлық идентификатор пайдаланылды (30 кестені қараңыз)

30 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=160)

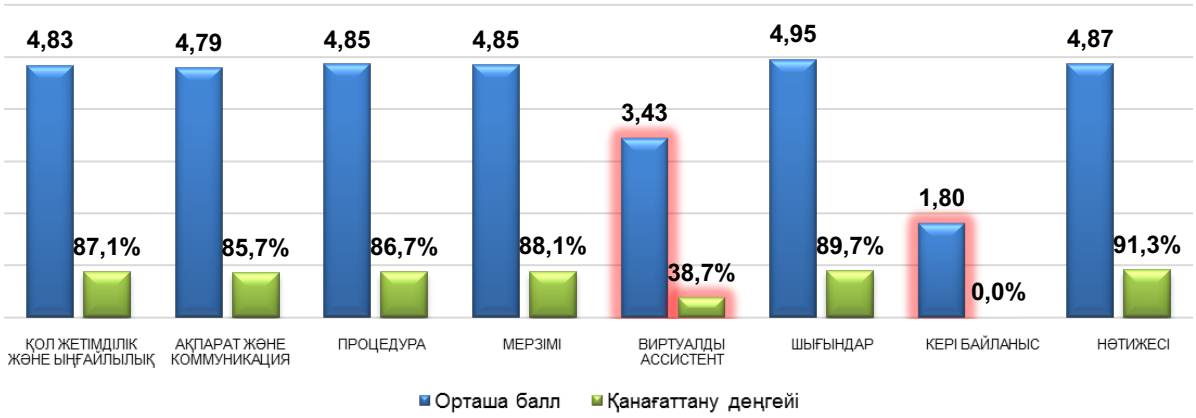
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	%
ЭСҚ арқылы	93,8%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	3,8%
Логин мен пароль арқылы	2,5%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0,0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі(мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 74%, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,48 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

27 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылықосы қызмет бойынша 4,83 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі 87,1%. Жаппай сауалнамаға қатысушылар келесі қиындықтарды атап өтіп, оларды шешуге тілек білдірді:*«Кейде бағдарлама қатып қалады», «Біраз сәтсіздіктер болды, ЭСҚ кілтін қайта құруға тура келді» (Ақмола облысы); «ЭСҚ арқылы кіру өте қиын, мен бір реттік парольді қолданамын»(Ақтөбе облысы); «Портал үнемі ілулі тұрады», «Тіркеу кезінде біраз түсініксіз», «Банктерді таңдау керек, ЭСҚ айы ұзаққа бармайды, ЭСҚ оңтайландыру қажет» (Атырау облысы) ; «Кешенді негізгі мәзір» (ШҚО); «Барлығын қолжетімді ету» (Алматы); «Мәліметтер қорын пысықтау керек, деректер көрсетілмейді», «Заңды ашу кезінде. Порталда оның қай режимде жұмыс істейтіні туралы хабарламалар жоқ, қызмет түрі ОКЭДарқылы толықтырылуы керек», «Қызметтердің атауын жеңілдету», «Шетелдікке ЭСҚ алу өте қиын», «Қайта қайта жүгіресін менеджер бір біріне жибере берді вирус болдыбаза жасамай қалды 15минуттық жұмыска 2 сағат кетті », «Нұсқау толық түсінікті емес, ЭЦҚ қиындықтары қатып қалады, жалпы ЭЦҚ 3 жылға дейін ұзарту керек, сондықтан портал қатпайды, қате үнемі шығып тұрады» (Нұр-Сұлтан); «Сайтты жеңілдету, қызметтерді іздеу», «Интернет жылдамдығы жақсы болғанын қалаймын», «Киын Болдс Қарапайыхам Халық Түсінбейді Керек Кызмет Турин Ала Алудейда Қарапайые Тілде Жасылмаған Атаулары Туйнисис ЭДС Цон Арқылы Алдым ЭДП онлайн Алуға Қиын Болды, Бермеди ЕДП Алу Вишхин Cesecke Тур Керек Сандықтан Ақылыда Зәкәмәт Әділә қызығам әлдиі. , қызметтер түссіз сыртық келбеті жақсы» (Шымкент); «Егер адам білмесе, бұл қиын. Халыққа білім беру – E-gov.kz электронды үкімет веб-порталын қалай пайдалану керек. Бейнероликтер жасауыңызды өтінемін» (Жамбыл облысы); «Тіркеу кезінде жүйе ілулі тұр», «Дизайнды жақсарту керек», «Қалау: Іздеу жүйесін оңтайландыру. Қажет функцияны табу қиын, мысалы: кейбір құжаттардың сертификатын алыңыз. Сізге көмек керек және YouTube сайтынан іздеу керек» (БҚО); «Қолжетімді, ыңғайлы, операциялық», «Өте жиі қатып қалады», «Көптеген бағдарламаларды орнату керек, ЭСҚ әрқашан жұмыс істемейді» (Қарағанды облысы); «Қолжетімділік, халықты жаңа игіліктер, қаулылар, заңнамалық актілердегі өкімдер туралы хабардар ету», «Оңайлатуға арналған бейнероликтер», «Сайттың жұмыс жылдамдығы және тұрақты ақаулар» (Қостанай облысы); «Қызмет атауларын нақтылаңыз», «Өте жақсы тез ашылады» (Қызылорда облысы); «Ақпаратты тасымалдау жылдамдығы өте төмен, сервер шамадан тыс жүктелген, бәрін бірінші рет жасау әрқашан мүмкін емес», «Бір нәрсені табу, іздеу жүйесін орнату қиын» (Маңғыстау облысы); «Egov.kz үнемі жүктеледі - ілулі», «E-otinish ұялы телефонда жұмыс істемейді, Egov.kz E-otinish-пен біріктірілмеген дейді. E-otinish өзі ҚР АППК талаптарына сәйкес келмейді, егер қызық болса), мен министрлердің блогына өтініштер мен E-otinish арасындағы айырмашылықты байқамадым, нәтиже үшін, ол қандай болса да, ешкім жауап бермейді – тек жауап» (Павлодар облысы); «Іскерлік / физикалық көру қиын» (Түркістан облысы).*

тұрғысынан қоғамдық мониторинг бағалаулары бойынша **ақпарат және коммуникация**(4,79 балл), респонденттердің 85,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл

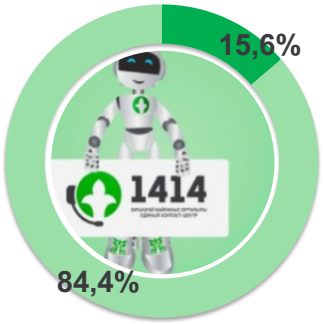
берген. Пікірлердің арасында келесі наразылықтар бар:*«Қазақ тіліндегі ақпаратты жеңілдету, түсінікті сөздермен жазу»,(Шымкент); «Осыдан 5 жыл бұрын қандай болса, сол күйінде қалды» (Ақмола облысы); «Кіре берісте тіл орысша болды, орысша қалды», «Порталдағы апат» (Ақтөбе облысы); «Жаңадан бастаушылар үшін түсініксіз» (Атырау облысы); «Бұл аздап қиын, оны жеңілдету керек» (ШҚО); «Қызметкерлер менің сұрақтарыма жауапты білмеді, мен барлығын интернеттен өзім іздеуге тура келді», «Түсінікті, құжат форматының бір түрін жасаңыз, толық автоматтандырылған емес», «Қызмет атауының дұрыс аудармауы», «Сонымен ешнәрсе қатып қалмайды» (Нұр-Сұлтан); «Әрқашан өзекті емес ақпарат» (БҚО); «Біз оны нақтырақ етуіміз керек», «Сайтты қате жібермейтіндей етіп жетілдіреміз, барлық форматтағы құжаттарды тіркейміз» (Қарағанды облысы); «Интерфейс пайдаланушыға ыңғайлы емес. Біз қажетті ақпаратты табуға тырыстық, қиын болды, нұсқау жоқ», «Сайтты адамдарға пайдалану оңай болуы үшін оңайлатыңыз. Ұзақ уақыт бойы қойындыларды іздеңіз, көп сөз. Кейде қайда бару керектігін түсінбей қаласыз», «Құжаттарды жүктеу жүйесін түсіну» (Қостанай облысы); «Қазақ тілінің аудармасын жақсарту түсініксіз» (Қызылорда облысы); «Нұсқау түсініксіз, көмек болған жоқ», «Мәтіндік нұсқаулар түсініксіз, бейне нұсқаулық жасаған дұрыс», «Сайттан ақпарат табу оңай болмады, ал call-орталығы жауап бермеді» (Павлодар облысы)); «Ақпаратты тасымалдау жылдамдығы өте төмен, сервер шамадан тыс жүктелген, бәрін бірінші рет жасау әрқашан мүмкін емес» (Маңғыстау облысы). «Сайттан ақпаратты табу оңай болған жоқ, байланыс орталығы жауап бермеді» (Павлодар облысы); «Ақпаратты тасымалдау жылдамдығы өте төмен, сервер шамадан тыс жүктелген, бәрін бірінші рет жасау әрқашан мүмкін емес» (Маңғыстау облысы). «Сайттан ақпаратты табу оңай болған жоқ, байланыс орталығы жауап бермеді» (Павлодар облысы); «Ақпаратты тасымалдау жылдамдығы өте төмен, сервер шамадан тыс жүктелген, бәрін бірінші рет жасау әрқашан мүмкін емес» (Маңғыстау облысы).*

Мемлекеттік қызмет **процедурасына** қатысты, қызмет алушылардың 86,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,85 балл. Қызмет алушылар тарапынан келесі ескертулер мен ұсыныстар айтылды:*«Жүктелген құжаттың көлемін ұлғайту қажет», «2-форма, 6-форма (көбінесе түзетулер енгізу керек) көптеген сәйкессіздіктер Мекенжай туралы ақпаратты ыңғайлы ету», «Құжат форматын қабылдамайды» , « мамандары өте біліксіз, олар толық нақты ақпарат бермейді» (Нұр-Сұлтан); «Толық онлайн емес, кеңселерге бару керек», «Құжат келмеді» (БҚО); «Құжаттың көлеміне байланысты құжатты жүктеу кезінде қиындықтар туындайды, құжат қысылған кезде оларды оқу мүмкін емес, өйткені көлемі азайғандықтан оқу мүмкін емес», «Кейде қатып қалады» (Қарағанды облысы) ; «Жүктеп жатқанда үнемі лақтырады және аяғынан басына дейін лақтыруға болады», «Қатып қалмас үшін тиімділік» (Қостанай облысы); «Баруым керек еді, ешқандай ақпарат жоқ, олар қайта бағытталды, құжаттарды рәсімдеуге көп уақыт кетеді», «ЖШС ашқан кезде қадамдар дұрыс жоспарланбаған, адастыру» (Павлодар облысы); «Ол мен салық басқармасы арасында жүйелі қателік орын алды. Тіркеу кезіндегі сәтсіздіктер - бастапқы куәліктің өзі келмеді »(ОҚО).*

Уақыт қызмет толығымен қанағаттандырылды 88,1%қызмет алушылар. Орташа балл – 4,86 балл.Респонденттер келесіні қалдырды қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар:*Қабылдау мерзімін жеделдету» (Ақмола облысы); «Құжаттар бойынша қайта тіркеуді тым ұзақ жасасаңыз, 1 ай күтесіз, бұл жай ғана қайта қарау» (Нұр-Сұлтан); «Кейде Egov.kz сайтында ашылуы ұзаққа созылатын тырнақалдылық болады» (Шымкент).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 15,6%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) жүгінген. 84,4% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (28 диаграмманы қараңыз).

28 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=25)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3.39	36%
Жауаптың толықтығы	3.52	44%
Жауап беру жылдамдығы	3.39	36%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 38,7%, орташа балл 5 мүмкінден 3,43 баллды құрады.Халықтың пікірлерін ескеріңіз:*«Ұзақ жауап береді» (Атырау облысы); «ВА-ны алып тастау керек, ол пайдасыз», «Жалпы оны алып тастаңыз, ол көмектеспеді» (Нұр-Сұлтан); «Виртуалды ассистентке қоңырау шалып, күткенімізді немесе жауап бермегенімізді көрсетсек, қайта қоңырау шалыңыз, әйтпесе бұл туралы ақпарат жоқ», «VA khabarlaskan kezde aparat bermeydi, computer set up ettim birak kosyla almadym», « Өзің барғаның дұрыс» (ғ . Шымкент); «Тез жауап бермейді» (ЗКО); «Бейне операторы мүлдем жауап бермеді. Толық мәлімет бермеді» (Қызылорда облысы); «Көмекшінің жұмысын жақсарту үшін көбірек қызметкерлер қажет», «Виртуалды ассистентде көбірек кеңесшілер жауап беруі үшін», «Мен ХҚКО-ға баруым керек еді. egov үнемі жүктеледі - ілулі», (Павлодар облысы); «18.00-ден кейін өту өте қиын» (Түркістан облысы); «Олар менің шағымыма жауап бермеді, elicense.kz порталы ыңғайлы жұмыс істемейді,*

Шығын критерийі бұл қызмет айтарлықтай жоғары бағаланды – 4,95 балл (қанағаттану деңгейі 89,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Kaspi Bank арқылы өте ыңғайлы болар еді» (Атырау облысы); «Төлем алатын жер жоқ, мен байланыс орталығына хабарласуға тура келді. Қай жерде төлеу керек екенін көрсетуді ұсынамын», «Орта және ірі бизнес субъектілерін қайта тіркеу үшін төлем мөлшері тым жоғары» (Нұр-Сұлтан); «Түбіртек үшін комиссиялар үлкен» (ШҚО); «Цонада төлем әдісі тым күрделі. Тек бір ғана касса бар және тек қолма-қол ақшаны қабылдамайды. Карточкамен қабылдаса немесе банкомат орнатса жақсы болар еді» (Қызылорда облысы); «Сіз мұны арзанырақ жасай аласыз», «Моб банкингпен төлем жасау әрдайым мүмкін емес» (Павлодар облысы); «Транзакция үлкен» (ОҚО);*

Респонденттер **кері байланыс** құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,80). Респонденттер келесі мәселелерді атап өтеді:*«Олар менің шағымыма жауап бермеді, elicense.kz порталы ыңғайлы жұмыс істемейді, жобада жасалған құжаттар сақталмайды, техникалық ақаулар бар, қатып қалады» (Қызылорда облысы); «Мен бір аптадан кейін ғана жауап алдым», «Жауап болмады, көмектеспеді» (Павлодар облысы); «Кешікпей жауап берді» (Нұр-Сұлтан).*

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі болып табылады **нәтиже** қызмет көрсету. Респонденттер бұл критерийді 4,87 баллға бағалады, оның 91,3%-ы «5» деп бағалады. Жаппай сауалнама барысында қызмет алушылардан мәселені қысқаша сипаттау сұралды:*«Жүйе үнемі ілініп тұрады және қызметтердің жартысы қолжетімсіз – бұл нашар» (Атырау облысы); «Нәтиже бойынша балл – 1», «Басқа мәселелер бойынша Нұрсұлтан қаласындағы халыққа қызмет көрсету орталығының мамандары өте біліксіз, толық нақты ақпарат бермейді, «1414 өте нашар жұмыс істейді. жауап беру қиын», «Білікті емес қызметкерлер 1414», «Тіркеу порталында ОКЕДА-ны таңдаған кезде де бәрі бірдей бола бермейді, өзіңізді таңдауға немесе қоюға таңдау жоқ. Салық базасы бар, бірақ онлайн емес. Тіркелу кезінде сіз ОКЭДдегенді таңдауыңыз керек немесе онлайн тіркеліп, жаяу барып ОКЭДжаза алмайсыз.Қазір Ақтөбе облысының Алға қаласындағы еншілес кәсіпорынға тіркелу жалғасуда, ол жақта не болып жатыр сұмдық, олар компанияны тіркеу кезінде мұны*

қалай жасау керектігін білмейді» , «Сұрақтарыма жауап ала алмадым, теру жылдамдығы - 1» (Нұр-Сұлтан); «1414 телефоны бойынша кейбір операторлар естімеймін деп телефонды қояды», «Өту қиын, бірақ сұраққа жауап аламын» (Шымкент); «Портал жақсы жұмыс істемейді (Техникалық қателер) - Мен көп күттім» (БҚО); «Интернет жылдамдығы мен 1414 және мемлекеттік мекемелер сұрақ қойғанда бір-біріне сілтеме жасап, соңында жауап алмайсыз - сұрақ ашық күйінде қалады, бұл сұрақтарға жауап жоқ» (Қарағанды облысы) ; «Ұзақ уақыт бойы Халыққа қызмет көрсету орталығына баруға тура келді» (Павлодар облысы); «Жемқорлық болмау керек, сонда барынша баға қоямын» (Жамбыл облысы). «Интернет жылдамдығы мен 1414 және мемлекеттік мекемелер сұрақ қойғанда бір-біріне сілтеме жасап, соңында жауап алмайсыз - сұрақ ашық күйінде қалады, бұл сұрақтарға жауап жоқ» (Қарағанды облысы) ; «Ұзақ уақыт бойы Халыққа қызмет көрсету орталығына баруға тура келді» (Павлодар облысы); «Жемқорлық болмау керек, сонда барынша баға қоямын» (Жамбыл облысы). «Интернет жылдамдығы мен 1414 және мемлекеттік мекемелер сұрақ қойғанда бір-біріне сілтеме жасап, соңында жауап алмайсыз - сұрақ ашық күйінде қалады, бұл сұрақтарға жауап жоқ» (Қарағанды облысы) ; «Ұзақ уақыт бойы Халыққа қызмет көрсету орталығына баруға тура келді» (Павлодар облысы); «Жемқорлық болмау керек, сонда барынша баға қоямын» (Жамбыл облысы).

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың 1/3 бөлігі (33,1%) қызмет көрсетуді қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінген. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (31 кестені қараңыз):

31 кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=53)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**28,3%**	60,4%	11,3%
Толық ақпарат алу	**43,4%**	49,1%	7,5%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Әділет министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,91 және қанағаттану деңгейі – 89,4% алады.

32 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4,26**	**68,7%**
Әділет министрлігі	**4,91**	**89,4%**

Сондай-ақ кестеде көрсетілгендей, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,26 балл және 68,7% құрайды.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу шеңберінде қызмет алушылармен тереңдетілген сұхбаттар жүргізілді:

«Мәселе мынада, адамдар көп және кеңесшілер аз. Олар үлгермеді. Сіз өте ұзақ уақыт кезекте тұрасыз»;

«Иә, мен өз сұрағымды толық шешкен жоқпын, өйткені ол жерден өз тауашаның кодын табу керек болды, біз өте ұзақ уақыт іздедік, кеңесші маған көмектескісі келді, ол

өзін іздеді, мен іздедім. Екеуміз де таба алмадық. Уақытым көп болмады, сондықтан мен кетіп қалдым және қызметті соңына дейін ала алмадым»;

«Мен бұл туралы айтқым келеді - олар әдепсіз, тіпті сіздің алдыңызда олар телефонмен бөтен тақырыптарда сөйлеседі, этикеттің қарапайым ережелері жоқ»;

«Үш, менің ойымша. Өйткені мен бұл қызметті соңына дейін алған емеспін. Олар маған көмектескісі келді, қатты тырысты, көмектесті, бірақ соңында менің сұрағым толық шешілмеді. Сондықтан мен үшеуін бердім. Сол кезде ХҚО-да адамдар ағыны өте көп болды және консультанттар жеткіліксіз болды» (Г.И., Маңғыстау облысы, Мемлекеттік корпорация).

«Онлайн қызметке жүгінген кезде қызмет көрсету сапасы нашарлауы мүмкін деп ойлаймын, өйткені ауылда интернеттің қандай екенін бәріміз білеміз» (Г.И., Қостанай);

«... біз кездестірген бірқатар кемшіліктер бар, көп нәрсе Интернетке байланысты болды, бізде деректер базасымен үнемі проблемалар болды, ол үнемі телефонды өшіріп тастады және қайтадан бірінші нүктеге оралуға мәжбүр болды»;

«Маған қиындық туғызған сұрақтар болды, мен Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлеріне жүгіндім, бірақ олар бірден жауап бере алмады, әрқашан сауатты қызметкерлер бола бермейді»;

«Егер олардың бағдарламасы қатып қалмаса, мен қызметті тезірек алатын едім...»;

«Бұл қызметті қалай алуға болатынын сайтта егжей-тегжейлі сипаттау қажет» (ГИ, Алматы облысы, Мемлекеттік корпорация).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Бұл қызметке қатысты жиі кездесетін шағымдар - бұл онлайн платформаның дұрыс жұмыс істемеуі, оның баяу жұмыс істеуі және қызметті алуды қиындататын жиі қателер.
- Қажетті құжаттардың үлкен тізімі, қызмет қарапайым және түсінікті емес, әсіресе ЭҮП тәжірибесі жоқ пайдаланушылар үшін.
- Қызмет туралы ақпарат, оның ережелері көрсетілетін қызметті алушыларға әрқашан түсінікті бола бермейді.
- Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің кәсіби деңгейіне шағымдар.
- Шалғайдағы ауылдық елді мекендердің тұрғындары үшін қызметтердің қолжетімділігі мәселесі.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған.
- Виртуалды ассистентнің сапасы нашар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметтерді алу тәртібін жеңілдету, қажетті құжаттар тізбесін қысқарту, қызметтерді көрсету шарттарын қайта қарау.
2. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, нақты кезең-кезеңімен түсіндіріліп, қызмет бойынша толық және сапалы ақпарат беру.
3. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, ауылдық елді мекендердің тұрғындары үшін қызметтің толық қолжетімділігін қамтамасыз етсін.
4. Қызметті толық автоматтандыру үшін қажетті шараларды қабылдаңыз.

Мемлекеттік корпорациясы

5. Қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру бойынша шараларды қамтамасыз ету, жұмыс сапасын ішкі бақылауды қамтамасыз ету.

электрондық үкімет порталы

6. Виртуалды ассистент жұмысының сапасын жақсартыңыз. Қызметті алушылардың қызмет бойынша кез келген толық ақпаратты оңай және жылдам алу мүмкіндігі болуы қажет.

3.7. «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерді орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00801010 «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерді орындауы кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру.

Қызмет коды: С7.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 26 мамырдағы № 222.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызметті беруші, Мемлекеттік корпорация, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

1) құжаттар топтамасын тапсырған күннен бастап: көрсетілетін қызметті берушіге – 5 жұмыс күні; Мемлекеттік корпорацияда: Нұр-Сұлтан қаласында – 5 жұмыс күні (құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді); облыстарда, Алматы және Шымкент қалаларында – 10 жұмыс күні (құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді); Порталға өтініш берген кезде – 5 жұмыс күні.

2) құжаттар топтамасын тапсырған күннен бастап: көрсетілетін қызметті берушіге – 7 жұмыс күні; Мемлекеттік корпорацияда: Нұр-Сұлтан қаласында – 7 жұмыс күні (құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді); облыстарда, Алматы және Шымкент қалаларында – 11 жұмыс күні (құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді); Порталға жүгінген кезде – 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

1) жылжымайтын мүлікті кепілге беру шарты немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап. 2) «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындауы кезінде жылжымайтын мүліктен ауыртпалықты алып тастау туралы хат пен сенімхат немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

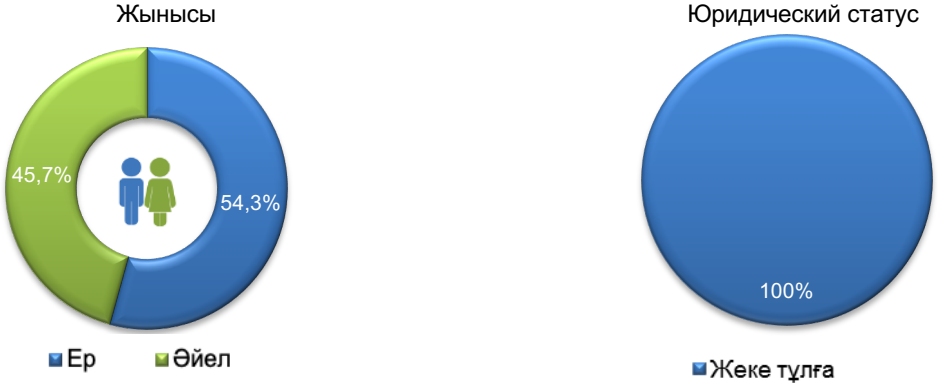
Зерттеудің негізгі нәтижелері

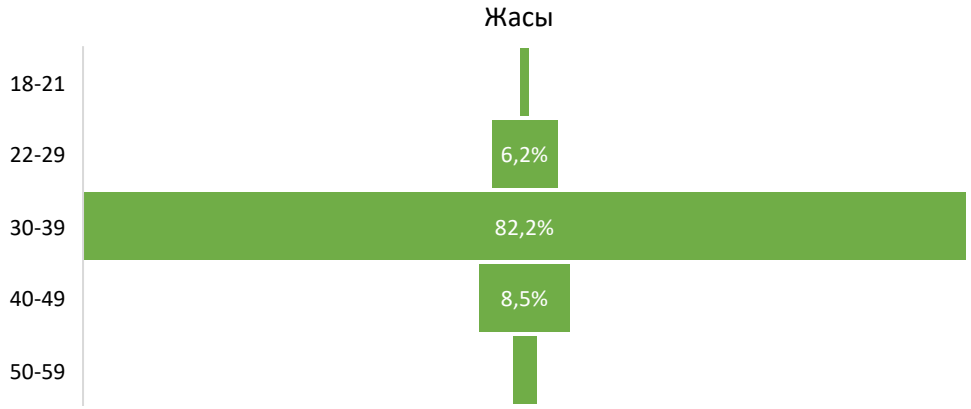
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде 129 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (54,3%) ерлер және 45,7% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 82,2%. Мүлдем барлық қызмет алушылар (100%) жеке тұлға ретінде жүгінген. Мемлекеттік қызметті алған сауалнамаға қатысушылардың 0,8%-ында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктер бар.

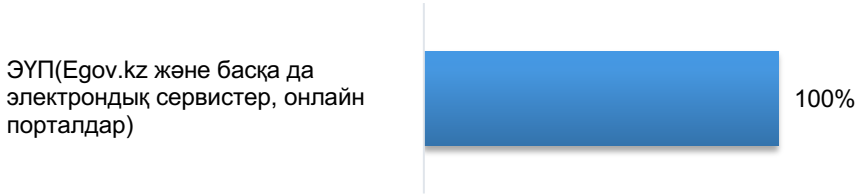
Диаграмма 29. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 13,9% жағдайда **электрондық үкімет** порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (30-диаграмманы қараңыз).

30 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=134)



Көрсетілетін қызметті алушылар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (83,3%), қалған респонденттерге (16,7%) SMS арқылы рұқсат берілгені анық. телефон нөмірі) (33 кестені қараңыз).

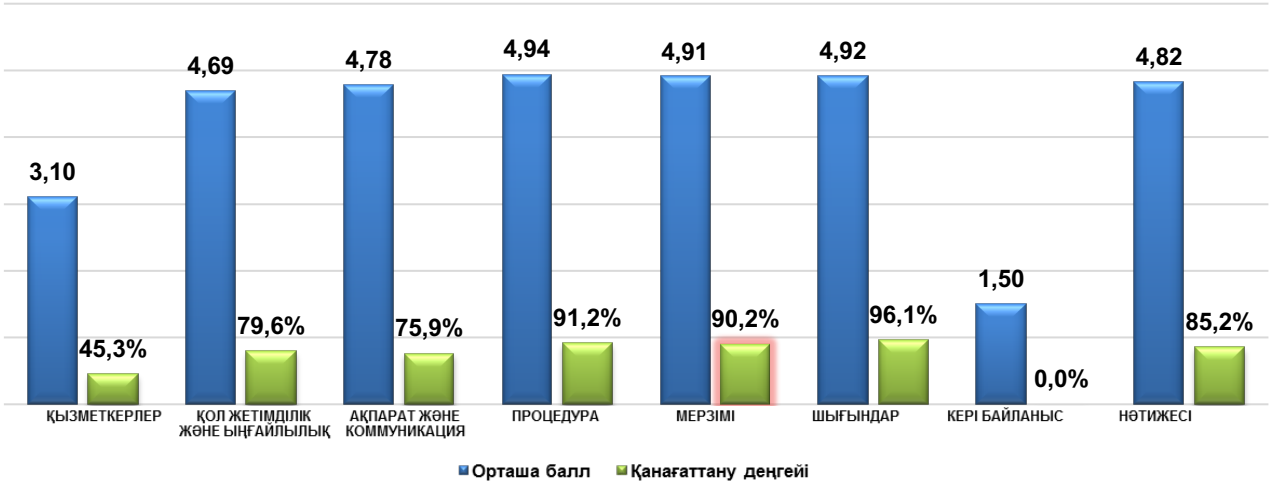
33 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=134)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	83,3%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	16,7%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 66%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,17 балл. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

31 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын бұқаралық сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 3,10 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 45,3% құрады.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,69 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 79,6%. Түсініктемелерде мыналар болды:*«Мен бірінші болып осы қызметке жүгіндім, сондықтан қызметкерлерде ақпарат жоқ және көп уақыт жұмсауға тура келді», «Орталықтан кім ХҚО қызметкерлерін ақпаратқа ие болу үшін оқытты, ХҚО мұндай қызметтің бар екенін білмеді», «Олар ақпаратты білмейді және бұл қызметтің бар екенін дәлелдеді, біз Нұр-Сұлтанға барғаннан кейін қызметтердің брошюра тізімін жасаңыз, қызметкерлерге ақпарат алу үшін портал жасаңыз. мемлекеттік қызмет көрсету», «ХҚКО қызметкерлерінің құзыретті емес, ақпараттары жоқ, құжаттары жоғалып кетті, қызметкерлер ұзақ уақыт бойы іздеді, содан кейін мен құжаттарды қайта тапсыруға тура келді, әр кезде кеңселерді аралап жүгіруге тура келді, немесе осы бастыққа, немесе басқа бастыққа өтінішті қабылдаған оператор оны қабылдамағанын жоққа шығарды, операторлардың жауапкершілігін арттыруды қалаймын», «Қызметкерлерде ақпарат болмады»,«Өскеменде қызметкерлер сауатты емес және ашушаң», «Жұмыс істемейді», «ХҚКО қызметкерлері бұл қызметте сауатты емес, ХҚКО қызметкерлері үшін тренингтер қажет»(Ақмола облысы); «ХҚКО қызметкерлері біліктіліктерін арттырсын, оларда ақпарат жоқ, бірақ МСҚК басшыларына қатысты, сыпайы болсын, басшылардың жұмысын бақылауға тағы бір ұсыныс, олар тым дөрекі болғандықтан, қадағалау орнатсын. камера, олар қалай жұмыс істейді және күні бойы не істейді», «Порталды қолдау қызметі мүлдем жұмыс істемейді, ЭСҚ алу процесі аға буын үшін өте қиын, сізге бағдарламаны пайдалану, жүктеп алу, ересектерге бұл мүлдем түсінікті және қиын емес» (Ақтөбе облысы); «Тіркеу мүмкін емес, барлық құжаттарды емес», «Қызметкерлер өз өкілеттіктерінен асып кетті, менен құжаттың түпнұсқасын талап етті, қызметкерлер қабілетсіз», «Қызметкерлер, олар мені бастапқыда қате хабардар етті», «Өтінішті қабылдады, бірден бас тартуды алды, бірақ көрсетілмеді, өңдеуді екі апта күтті, қайта тапсыруға тура келді», «Бізде толық ақпарат болмады» (Алматы облысы); «Цифрлық идентификатормен байланысты қиындықтар» (Атырау облысы); «Мені қызықтырған ақпаратты бірден таба алмадым», «Көп қойындылар, сілтемелер мен сөздер, Ұлыбританиядағы GOV.UK веб-сайты, бұл жерде әлдеқайда оңай», «Дизайнды жақсартыңыз», «Кезек ұзақ , Мәңгілік Ел көшесіндегі «Есіл» ХҚО», «Орындау мерзімін қысқарту, қызмет көрсетуді онлайн режимінде жүргізу, студенттік статус туралы анықтама бірнеше күн өңделеді және ұзақ уақыт алады, анықтаманы мерзімсіз жасау, үш тілде аудармасын қамтамасыз ету, мәртебесі конкурс кезінде ескерілмейді,*

«Болашақ – әділ бәсекелестік емес», «Біріншіден, олар жедел әрекет ету үшін», «ХҚО қызметкерлеріне біліктіліктерін арттыру», «Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Олар осы мемлекеттік қызмет туралы ақпарат жоқ, олар үйренуі керек» (Алматы); «Қызмет көрсету сапасын арттыру» «Құзырлы бол», «Қызметкерлердің мемлекеттік қызмет бойынша мәліметтері жоқ, қайта сұрады, түсіндірілді», «Қызметкерлердің біліктілігіне сәйкес еместігіне байланысты құжаттар екі рет қайта ресімделді», «Жақсарту» (ШҚО); «Ол қызмет туралы білді қызметкерлер», «Желіде түсініксіз, іздеу қиын», «Қызметкерлерді көбейтіңіз», «Кейде не екенін түсінбеді», «Неғұрлым тиімді», «Карантинге байланысты болды. Қызметкерлер емес, көп адамдар әрқашан жедел және мұқият болды», «Онлайн режимінде жасаңыз», «Толық құзыретті емес, біз біліктілікті арттыруымыз керек, біз әрқашан бір-бірімізден сұрайтынбыз», «ЭСҚ алу процесі күрделі », «Іздеу нашар жүргізілді, кілтті алу үшін халыққа қызмет көрсету орталығына бардым, құрылымы ыңғайсыз », «ЭСҚ алуды жеңілдетіңіз», «Сайт жақсы жұмыс істейді, бірақ мобильді қосымшада жұмыс істеу керек, барлығы сайтта әрқашан түсінікті емес, қызықтыратын қызметті табу қиын», «SMS бірден келген жоқ», «Кілтсөздер бойынша іздеуді кеңейту қызметін іздеу ыңғайлы емес» (Нұр-Сұлтан); «Ұсынысым жоқ барлық қызметке қолжетімді» (БҚО); «Қызметкерлердің жауап беруін жеделдету» (СОЕ).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,78 балл) бойынша респонденттердің 75,9%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген: *«Көптеген дәлсіздіктер болды, өйткені бұл қызметке бірінші сұраныс болды, олар қызметті жылдам көрсету қиынға соқты», «Карантиндік кезең болды, қызметкерлерді табу өте қиын болды, күзетші қызметкерді келуге шақырды. шығып, менің сұрақтарыма жауап берді», «Толық ақпарат, олар құжаттар тізімін бермеді», «Оларда ақпарат болмады, олар құжаттарды қабылдау кезінде түсіндіруге мәжбүр болды, қай қызметкерге тапсыру қиын болды. , сіз бұл қызметті онлайн режимінде алмайсыз, сізге онлайн қызмет жасау керек», «ХҚКО қызметкерлері бұл қызметте құзыретті емес, ХҚО қызметкерлері үшін оқыту тренингтері қажет» (Ақмола облысы); «Жұмыс істейтін адам ретінде мен бәрін түсінемін, бірақ зейнеткерлер үйде қызмет көрсету үшін мобильді топ құруы керек», «Іздеуге қажетті сұранысты енгізген кезде, портал сізге қажетті ақпаратты таппаса, мен ол кем дегенде ұқсас ақпаратты көрсету үшін осы сәтті аяқтау керек» , «Қызмет портал арқылы ұсынылуы және қолжетімді, ашық болуы үшін» (Ақтөбе облысы); «Қызметкерді табу оңай болған жоқ, 2,5 сағат күттім, толық ақпарат бермеді, құжаттар тізімін өзім жинадым, сайттан қарадым», «Қызметті қалай алу керектігін түсіндіріп берген дұрыс. адам не жіберіп жатқанын түсінеді», «Интернеттен қажетті ақпаратты таппадым, сондықтан ол тікелей ХҚО-ға жүгінді», «Қызметтерді табу қиын», «Қиындықтар болды» (Алматы облысы); «Мен бұл туралы тек айта аламын «Болашақта» бізге не түсіндірілді, оның мәні неде, сондықтан кейбір сәттері есімде жоқ, жауап беруге қиналамын» (Атырау облысы); «Карантин сақталмады» (ШҚО); «Байланыс орталығын орнату», «Қызметкерлер формаларды толтыруға көмектеспеді, түсіндірмеді», «Көп мәтін, нұсқаулардағы абстрактивтік сөз тіркестерін алып тастаңыз, порталда кіре берісте айналып тұрған хабарландыруларды алып тастаңыз», «Бұл ақпаратты табу оңай емес, сұрыптау оңай» (г . Алматы); «Бұл қызметті олардың веб-сайтында жасауға рұқсат берген дұрыс, оны табу оңай емес», «Жіктеуді жақсарту», «Ақпаратты табу қиын», «Сіз оны сөзбе-сөз және дәл енгізуіңіз керек, әйтпесе сіз енгізбейсіз. оны табу», «Мобильді қолданбаны пайдаланыңыз, бейнекоңырау қалпына келтірілді және бұл нашар, және сізге қайта түсіндіру керек», «Түсінікті белгілер қажет», «Кейбір күзеттерді бармай-ақ онлайн форматта тапсыруға болады», «Белгілерді орнату. », «Кезек мобильді қосымша арқылы брондалған кезде, Мені қызықтыратын қызмет болмады», «Веб-сайттағы қажетті құжаттар тізімі бойынша нақты ақпаратты жаңартыңыз», «Олар қызметті алу бойынша толық кеңес бермеді, сонымен қатар құжаттар тізімі бойынша сұрақтар болды» , «Содан кейін пандемия болды, оларды ғимаратқа кіргізбей, көше күтті, жайлылық жоқ», «Мен өтініш бергенімде карантин болды, мені халыққа қызмет көрсету орталығына кіргізбеді, бірақ Қабылдаудағы жігіт маған түсіндірді» (Нұр-Сұлтан); «Порталда сипаттама дұрыс жазылмаған, іздеу арқылы қажетті ақпаратты табу қиын» (ЗКО); «Іздестіру кезінде қиындықтар туындады» (Маңғыстау облысы); «Қабылдау кезінде олар кеңсеге жіберді, яғни қызметкерге мемлекеттік көрсетілетін*

қызмет туралы хабарланбаған», «Қызметтің дайын үлгісі қажет» (Шымкент қ.); «Кез келген халыққа қызмет көрсету орталығында, кез келген қалада қызмет көрсету үшін мүлік орналасқан қалаға барудың қажеті жоқ, олар оны онлайн қабылдады» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 91,2%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,94 балл.

«Қызметкерлер құжаттардың түпнұсқасын қабылдамаған», «Алғашында құжаттар сұраған, бірақ соңында олар қажет емес, қандай құжаттар қажет екенін білмеген» (Ақмола облысы); «Жүктеу кезінде құжаттардың көлемін ұлғайту», «Қосымша құжаттар қажет болды, сенімхаттың түпнұсқасы, бірақ оны талап етуге құқығы жоқ және аяқталғаннан кейін қайтармайды» (Алматы облысы); «Бәрін портал арқылы жеңілдету», «Құжаттардың ұзақ жинағы» (Алматы); «Порталды жеңілдету», «Қызметті онлайн ету», «Сайттағы қажетті құжаттар тізімі бойынша нақты ақпаратты жаңарту» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттардың мәтіні түсініксіз» (Шымкент).

Уақыт қызмет алушылардың 90,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,91 балды құрайды:*«Қызмет маған бір ай ішінде көрсетілді, бірақ бірнеше себептерге байланысты шарттар кешіктірілді; «Болашақ» ХҚКО-ға хат жіберуі керек еді, олар хат күтіп тұрды, кейін мен өзім белгіленген уақытта бара алмай қалдым», «Шынымды айтсам, 2-ХҚКО құжаттарын тапсырдым. рет, олар маған бірінші рет қате ақпарат берді және мен құжаттарды бір ай күттім , бұл қызметті алу үшін екінші рет өтініш беруге тура келді, ең қызығы қызметкерлер мұндай қызметтің бар екенін білмеді, менің ұсынысым яғни, ХҚО қызметкерлері осындай қызмет бар екенін және қандай құжаттар қажет екенін ЦМП қызметкерлерінен білсін, біліктілігін арттырсын», «Қызметті алу мерзімі ұзақ», «Бір ғана ХҚО базасы бар, неге? басқа қалаға барып, мүлік орналасқан қалаға өтініш беріңіз, олар оны кез келген қалада қабылдасын деп, жол жүруге уақыт пен ақшаны босқа кетіру, сенімхат алу үшін жұмыстан демалыс алуыма тура келді , ұшақпен ұшу қымбат» (Ақмола облысы); «Бұл өте ұзақ уақыт болды, сондықтан кейбір сәттері есімде жоқ» (Ақтөбе облысы); «Күту уақыты қабылданбайды, мен қызметкерді 2,5 сағат күттім» (Алматы облысы); «Мен шығынға батып отырмын, себебі мүлік туыстарының атына рәсімделген» (Атырау облысы); «Ұзын» (ШҚО); «Ұзақ күту, құжаттарды қысқарту, Халыққа қызмет көрсету орталығымен байланыс орнату» (Алматы); «Жылдамырақ», «Мерзимин қыскарца», «Брондау үшін көп күтпесе, бронсыз кезек күту керек», «Болашақ» қызметкерлері тиімдірек», «Кезек бар, қажет болды. күтіңіз» (Нұр-Сұлтан); «Бір жарым, екі сағат күттік, техникалық ақаулар болды», «Уақытты қысқарту, SMS хабарлама» (Шымкент). «Күту уақыты қабылданбайды, мен қызметкерді 2,5 сағат күттім» (Алматы облысы); «Мен шығынға батып отырмын, себебі мүлік туыстарының атына рәсімделген» (Атырау облысы); «Ұзын» (ШҚО); «Ұзақ күту, құжаттарды қысқарту, Халыққа қызмет көрсету орталығымен байланыс орнату» (Алматы); «Жылдамырақ», «Мерзимин қыскарца», «Брондау үшін көп күтпесе, бронсыз кезек күту керек», «Болашақ» қызметкерлері тиімдірек», «Кезек бар, қажет болды. күтіңіз» (Нұр-Сұлтан); «Бір жарым, екі сағат күттік, техникалық ақаулар болды», «Уақытты қысқарту, SMS хабарлама» (Шымкент). «Күту уақыты қабылданбайды, мен қызметкерді 2,5 сағат күттім» (Алматы облысы); «Мен шығынға батып отырмын, себебі мүлік туыстарының атына рәсімделген» (Атырау облысы); «Ұзын» (ШҚО); «Ұзақ күту, құжаттарды қысқарту, Халыққа қызмет көрсету орталығымен байланыс орнату» (Алматы); «Жылдамырақ», «Мерзимин қыскарца», «Брондау үшін көп күтпесе, бронсыз кезек күту керек», «Болашақ» қызметкерлері тиімдірек», «Кезек бар, қажет болды. күтіңіз» (Нұр-Сұлтан); «Бір жарым, екі сағат күттік, техникалық ақаулар болды», «Уақытты қысқарту, SMS хабарлама» (Шымкент). «Брондау үшін көп күтпесе, бронсыз кезек күту керек», «Болашақ» қызметкерлері тиімдірек», «Кезек бар, күтуге тура келді» (Нұр-Сұлтан); «Бір жарым, екі сағат күттік, техникалық ақаулар болды», «Уақытты қысқарту, SMS хабарлама» (Шымкент). «Брондау үшін көп күтпесе, бронсыз кезек күту керек», «Болашақ» қызметкерлері тиімдірек», «Кезек бар, күтуге тура келді» (Нұр-Сұлтан); «Бір жарым, екі сағат күттік, техникалық ақаулар болды», «Уақытты қысқарту, SMS хабарлама» (Шымкент).*

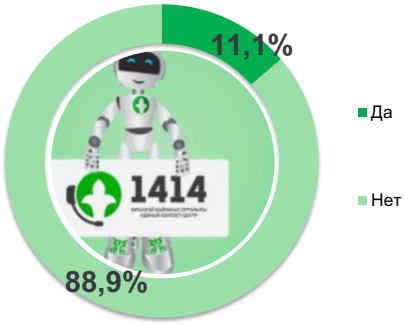
Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,92 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 96,1%):*«Операциялар кіреді, төлем қолма-қол ақшамен ғана қабылданады», «Қосымша шығындар бензинге, әрине жол жүруге болды, құжаттарды алу үшін 2 ай күттім» (Ақмола облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығына түпнұсқасын беру үшін нотариусқа сенімхаттың көшірмесін төледім» (Алматы облысы); «Шығындар тек нотариусқа арналған, сондықтан қызмет тегін болды» (Атырау облысы); «Мемлекеттік баж салығын төледім» (Нұр-Сұлтан).*

Кері байланысқа сәйкес респонденттердің қанағаттанушылық деңгейі төмен (0% қанағаттану деңгейі, орташа балл 1,50). Қызмет нәтижесі (қанағаттану деңгейі4,82 балл) 85,2% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. Теріс пікірлердің арасында: *«Бұл қызмет туралы ХҚО қызметкерлеріне түсіндіруге тура келді» (Ақмола облысы); «Басшыға жүгіндім, олардың нормативтік құқықтық актілерде, яғни регламентте, мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарында көрсетілмеген қосымша құжаттарды талап етуге құқығы жоқ» (Алматы облысы); «Ол жай ғана қайта бағыттаймын деді, өз саласында білікті емес қызметкерді неге ұстайды» (ШҚО); «Иә, кеңсеге жаздым, олар менің шағымымды тіркеді, бірақ жауап бермеді» (Алматы); «Шағым ауызша айтылды, ешкім жауап бермеді, 1414 жылы өту мүмкін емес және арызды қабылдамайды, дөрекі жауап береді, қайда барғың келеді және трубканы қоюға болады, шағым жасауға болады ма сайтта қабылданады, 1414 нөмірінен жауап алмайсыз» (Қарағанды облысы); «Кешенді іздеу» (Нұр-Сұлтан).*

Сондай-ақ мемлекеттік электрондық қызметтерді көрсету бойынша порталдың және басқа да онлайн платформалардың жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар, ұсыныстар, ұсыныстар қалдырылды: *«1414 операторларында ақпарат жоқ, тек мамандарға бағыттайды», «Қызметкерлер сауатты емес екенін ескеріп, түсіндіруге уақыт жұмсадым, содан кейін басқа қалаға баруым керек, 3 балл, егер бір база болса, осылайша Барлық ХҚО-лар мұны қабылдайды, бұл қызмет онлайн режимінде де жүргізілді» (Ақмола облысы); «Қызмет портал арқылы ұсынылуы және қолжетімді, ашық болуы үшін» (Ақтөбе облысы); «Қабылдаудағы халыққа қызмет көрсету орталықтары ұзақ қызмет көрсетеді» (Алматы облысы); «Электрондық үкімет порталының мобильді қосымшасында веб-сайтқа қарағанда қызметтер аз» (ШҚО); «1414 өту қиын» (Алматы); «Барлық қызметтер мен құжаттар қолжетімді болуы үшін мүмкіндігінше», «Тізімді кеңейтіңіз», «1414 байланыс орталығы клиентке адамның орналасқан жерін, қай аймақта орналасқанын көрсетпей-ақ DGD-ге ауысуға мүмкіндік береді» , «Барлығы тамаша емес», «Олар электронды түрде қабылдамады» , «Онлайн неғұрлым көп болса, соғұрлым жақсы» (Нұр-Сұлтан); «Мүлік басқа қалада, сол халыққа қызмет көрсету орталығында өзің ұшып, түсіруің керек, өйткені сайт әзірленбеген, автоматтандыру керек» (Маңғыстау облысы); «Күту уақытын қысқарту», «Қорытынды кезеңде ұзақ күтумен байланысты» (Шымкент); «1414 жауап алу қиын болды» (БҚО).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 11,1%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чатбот) жүгінген. 88,9% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (32 диаграмманы қараңыз).

32 диаграмма.Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=2)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	2,0	50%
Жауаптың толықтығы	1,0	50%
Жауап жылдамдығы	1,0	50%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистентнің жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 50%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 1,3 балл болды. Пікірлер арасында: «Виртуалды ассистент сізге жауап береді ме, жоқ па, қашан жауап береді, яғни адамдарды кезекке қояды ма, түсіну үшін оған уақыт көрсеткішін қосу керек» (Ақтөбе облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың шағын бөлігі (23) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (34 кестені қараңыз):

34 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=23)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**41,65%**	55,95%	2,4%
Толық ақпарат алыңыз	**63,1%**	34,7%	2,2%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді. Сұхбат барысында келесі мәселелер көтерілді:

«ХҚО қызметкерлері мүлдем біліксіз, солардың кесірінен мен бірнеше филиалдарға баруға тура келді»;

«Қызметкерлердің өздері не айтып жатқанын білмейді, олар бір-бірінен қайта сұрайды және әдетте дөрекіліктің шегінде өзін әдепсіз ұстайды»;

«Негізгі мәселе – бұл жерде тәртіпсіздік, бұл кезектерді ұйымдастыруда, мен өз кезегімді күту үшін бүкіл жұмыс күнін өткізуге тура келді. Бұл жай ғана ыңғайлы жағдайда кезек күту емес, бұл толық хаостағы нағыз төбелес, мен жай таң қалдым»;

«Мен де қажетті қызметкер болмаған кезде, ол демалыста болған кезде және оларда ауыстыру болмаған кезде проблемаға тап болдым»;

«Мемлекеттік мекеменің өзіне де жүгіндім, олар сонда ғана жауап береді, бір қызметкердің бір нәрсені екіншісіне айтуы мүлдем басқа...» (GI, Мемлекеттік корпорация, Нұр-Сұлтна).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Мәселе кері байланыс сапасында және қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігінде.
- Мемлекеттік корпорацияда үлкен және нашар ұйымдастырылған кезек жағдайлары;
- Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлері қызмет туралы хабардар емес, олар дұрыс емес ақпарат береді.
- Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің құзыреттілік деңгейі кейбір көрсетілетін қызметті алушылардың пікірі бойынша қанағаттанарлықсыз.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметтерді алу тәртібі бойынша неғұрлым тиянақты ақпараттық жұмыс жүргізу. Сапалы кері байланыс беріңіз.
2. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын және қызметкерлердің құзыретін ішкі бақылауды қамтамасыз ету.
3. Мемлекеттік корпорациямен бірлесіп Мемлекеттік корпорацияның қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша семинарлар мен басқа да іс-шараларды өткізу.

Мемлекеттік корпорациясы

4. Үлкен кезектерден аулақ болыңыз. Кезекке қою әдістері мен жұмысын қарастырыңыз.

3.8 Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00803001 Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету.

Қызмет коды: С8.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:22.01.2016 № 66.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті беруші, ПЭП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні..

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

Көрсетілетін қызметті берушіге және азаматтық қорғаныс органдарына жүгінген кезде: 6-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беруге жолдама не дәлелді бас тарту;.

Порталға жүгінген кезде: 6-қосымшаға сәйкес жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беруге жолдама не дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

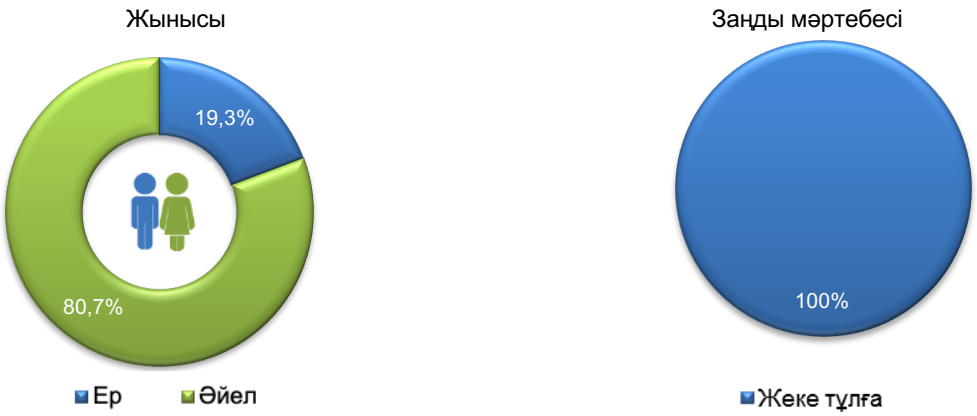
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ және құпия сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 228 респондент қатысты, оның ішінде басым бөлігі (80,7%) әйелдер және тек 19,3% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 18-21 жас тобына тиесілі – 97,4%. Мүлдем барлық қызмет алушылар (100%) жеке тұлға ретінде жүгінген. Мемлекеттік қызметті алған сауалнамаға қатысушылардың 0,9%-ында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктер бар.

Диаграмма 33. Әлеуметтік-демографиялық блок

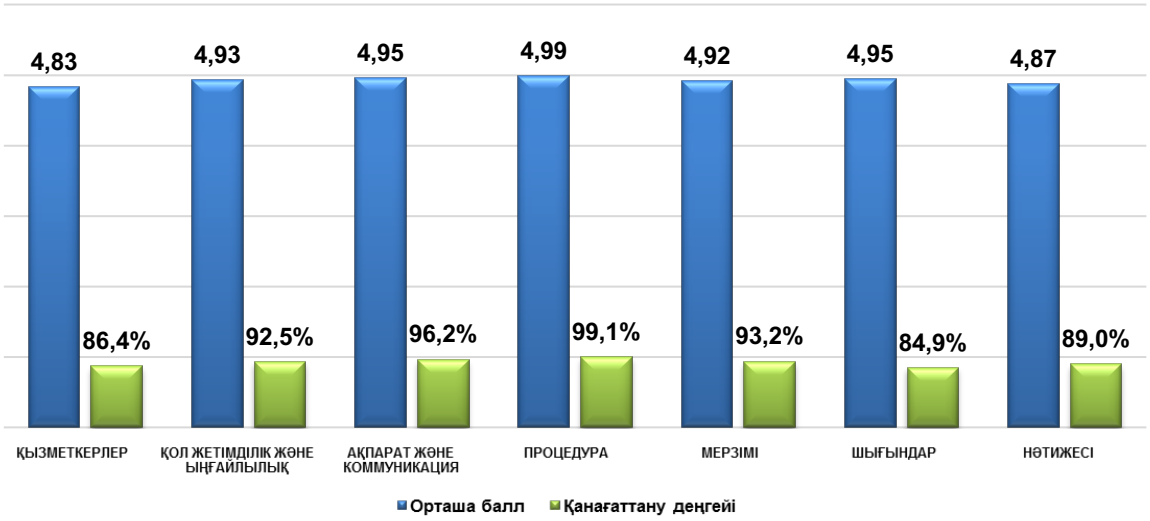




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 91,6%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,92 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

34 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



«Қызметкерлер» параметрі бойынша толық қанағаттандырылғандардың үлесі 86,4% құрады, бұл критерий бойынша орташа балл 4,83 баллдан аспады. Респонденттер келесі ұсыныстар мен кері байланыстарды атап өтті:*«Кейде сіз белгілі бір кеңсеге барсаңыз, олар басқа кеңселерге жіберіледі, олар нақты ақпарат бермейді» (Ақтөбе облысы); «Ыңғайлы болу үшін бірінші қабатқа микротолқынды пешті қойыңыз», «Қатаң қызметкерлер, әдепсіз қызметкерлер», «Қызмет көрсетуде қызметкерлер көмек көрсетпеді», «Қызмет көрсетудің орташа сапасы» (Атырау облысы); «Жатақханада тұрақты шақыру бар», «Дұрыс ақпарат берілген жоқ, себебі мен төртінші курс студенттері болғаннан, маған жатхана алу қиынға түсті. Бірнеше күн жүріп ата-анаммен бірге жүріп зорға алдым», «Қызметкерлер әдепсіз болды», «Маған бар түсініктікті себі мен бірінші курстан бастап жатақханада жатырмын», «Үш күнде жатақхана алдым», «Кір жуғыш машиналардың жұмысын жақсарту және рұқсат беру». кету» , «Жатақханада микротолқынды пеш жоқ» (БҚО); «Ақпарат жеткіліксіз», «Бөлмелерде үрлейді, душ пен дәретханада қалқалар жоқ», «Осыған байланысты кейбір құжаттар ұзақ дайындалды, мен оларды жатақханаға кеш тапсырдым», «Төртінші курс болғанс сон жатақхананы алу киын», «Екінші курс бұлған сон жатақханада орын алу киын болды, үшінші курста мүлдем берілмейді», «Құжаттар қабылданса, кейбірі кезексіз өтеді, аласапыран болды» (Маңғыстау облысы) ; «Кешіктіріп берді жатхананы»*

Қолжетімділік пен ыңғайлылық критерийі бойынша сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 92,5%-ы толық қанағаттанған. Айта кету керек, бұл параметр бойынша орташа балл айтарлықтай жоғары деңгейде - 4,93 балл. **Ақпарат және коммуникация**респонденттердің басым бөлігі толық қанағаттанған (96,2%), орташа балл – 4,95. Осы параметрлерді жақсарту үшін сұралған қызмет алушылар мыналарды ұсынады:*«Мүгедектерге арналған тұрақ жоқ», «Университеттің терезелері ескі, аквaтерезелер қою керек. Жатақхана өте суық, душта жағдайды жақсартыңыз», «Тұрақ орындары аз», «Кей жерлерде салқын», «Автотұрақ нашар», «Сағат 23:00-ге дейін шамдар жанып тұрады, содан кейін олар өшеді. , жатақханада суық, батареялары әлсіз» (Ақтөбе облысы); «Жұмыс уақыты ыңғайсыз», «Терезеден жел соғып тұр, матрацтар ескі», «Күтетін орындарда орын аз», «Терезеден жел соғып тұр» (Атырау облысы); «Құту аймақтары жоқ», «Жатақханадағы орындарды көбірек ұйымдастыр», «Жатақхана қыста суық, терезеден жел соғады», «Жатақханада аздап суық», «Құту залдары жоқ жерден оны үшке бағалаймын» , «Құту залдары жоқ», «Терезеден дуэт», «Куту залдары жоқ сонысы нашар», «Дәлізде көп адам», «Сағат 22:00-де жабық, 23.00-ге дейін қалаймын», «Екінші қабатта с. жатақхана сәл салқын», «Ғимарат алыс, ол жақта суық» (БҚО); «Кейде елді мекенде су жоқ» (Қызылорда облысы); «Тұрақ ордалары аз», «Қолайсыз, жетуге алыс», «Жатақхананы тым болмаса 23:00-ге дейін ұзарту, 22:00-де жабу», «Күту залы жоқ», «Жатақханадағы душты жақсарту», «Жатақханада аздап салқын, батареялар нашар жалғанған», «Сенбі және жексенбі сайын ыстық су жоқ. Газ плиталары мен пештер жұмыс істемейді. Бөлме кішкентай, шкафтар да, заттар сыймайды. Олар университетте жылуды қоспады, өте суық, күртешелеріңді шешіңдер дейді, бірақ курткасыз өте суық. Жатақханаға белгісіз қыздар кіреді, күзет бақыламайды, камера дұрыс жұмыс істемейді», «Университет жатақханадан алыс, автобуспен барамыз. Жатақхана мен университет ғимараты ескі», «Студенттер көп болды, адам көп болды» (Маңғыстау облысы); «Терезеден үрлеу», «Кішкене үрлеу»,*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 99,1%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,99 балл. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін жетілдіру бойынша ұсыныстардың ішінде:*«Ешқандай белгілер жоқ. Толық кеңес бермейді», «Көрсеткіштер болды», «Қажетті бөлмелерді табу қиын болды», «Ешқандай белгі жоқ. Толық консультация бермейді», «Ата Анасы жоқ балалар тегін болмаса», «Жатақханада wifi жоқ», «Көрсеткіштер болды» (Ақтөбе облысы); «Университет сайттары дурыс жұмыс жасайды», «Менің өз бетімше ақпаратты білім беру ешкандай мүмкіндік болған жоқ», «Университет сайтының жұмыс істеуі және телефон қоңырауларына жауап беруі үшін», «Ешкандай ақпарат берген жоқ» (БҚО); «Жатаханада он бірден кейін жарық сөндіріліп тастайды» (Қызылорда облысы); «Жатақханада Wi-Fi жоқ» (Маңғыстау облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 93,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдерімен қанағаттанудың орташа балы 4,92 құрайды. БақыландыАқтөбе облысындағы бір-екі жағымсыз пікірлер: «Бір жарым сағат кезекте тұрдық», «Кезекте көп құттық» (Ақтөбе облысы).

Ең азы, қызмет алушылар бұл қызметтің құнына қанағаттанады – 84,9%, мұнда орташа балл – 4,95. Қызмет көрсету нәтижесіне 4,87 балл келсек, 89% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметті алу барысында тек 2,2%-ы ғана сервисті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес және ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінген. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (35 кестені қараңыз):

35 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=5)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	100%	0%	0%
Толық ақпарат алыңыз	100%	0%	0%

Жалпы респонденттер көрсетті мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттанудың жоғары дәрежесі.

Әңгімелесуге алынған көрсетілетін қызметті алушылардың ауызша және жазбаша шағымдары байқалмайды.

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Білім және ғылым министрлігі мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,95 және қанағаттану деңгейі – 93,1% алады.

36 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.91	92,6%
Білім және ғылым министрлігі	4.95	93,1%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,91 балл және 92,6% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

Бұл қызметті 1-ден 5-ке дейін қалай бағалайсыз?

- жарайды, мен бұл қызметке 2 деген баға берер едім, себебі қызметті алу қиын. Мысалы, бірінші курста маған түсу қиын болды: бірінші курс студенттерінің ұзын-сонар кезегі болды. 25 тамызда құжаттарды тапсыруға бардық, жатақханаға тек қыркүйектің 5-інде ғана хабарласып үлгердік. Қазір үшінші курс оқып жатырмын, жатақханадан орын алу әлі қиын. Алған жерлеріміз бізге сақталады, сонда тұрамыз деп ойладым, әсіресе карантинде болғандықтан, кейбіріміз заттарымызды сонда қалдырдық. Ал олар (мемлекеттік мекеме) блоктардың ішіндегі орындарын ауыстырды (А блогынан В блогына), ендендерін ауыстырды, В блогында жағдай нашар. Осыған байланысты жатақханадан кетуге тура келді»;

«Мен №2 жатақханада бір семестр тұрдым. Қондырмас бұрын олар екпе мен сертификаттарды талап етті. Бәрі жақсы болды, бір кемшілігі – барлығы бір күнде: барлық факультеттер де, бірінші курс студенттері де, жоғары курс студенттері де орналасты. Бірінші курс студенттері жоғары курс студенттеріне қарағанда ертерек қоныстанды, бірақ сонымен бірге «барахолка» әлі де болды. Адамдар көп болды. Жатақхана басында сағат 9-ға дейін болды, кейін 10-ға дейін болды, кейін олар адамдарды үйлеріне туыстарына түнеп, үйлеріне жіберуді тоқтатты»;

«Білмеймін, бізге сонша уақыт күтуіміз керек деп ешкім айтқан жоқ. Бірінші жылы бізге бірден орындар берілді. Бірінші курсты бітіріп үлгермей, карантинге шықтық. Екінші курс онлайн режимінде оқытылды. Үшінші курста ертерек барсақ, ертерек орын береді деген оймен бардық. Сонда ғана олар орындардың тек 6 қыркүйекте берілетінін білді»;

«Қабылдау уақыты. Мысалы, олар (қызмет көрсететін мемлекеттік мекеменің қызметкерлері) тамақ ішуге барған, содан кейін олар жоқ, содан кейін деканды таба алмаған»;

«Иә, әлі де ұзын-сонар кезек болды. Сосын кешкі ас уақыты болып, барлығы кетіп қалды. Жатақханадан орын алу екіталай деп шештім, құжаттарды тастап, үйге қайттым. Жәрдемақы алдым, көп балалы отбасынанмын. Үйде болғанымда, маған телефон соғып, орын алғанымды айтты. Сондықтан мен бұл қызметті алдым»;

«Тамыз айының соңында мен декан орынбасарына жатақхана алғым келетінін жаздым, мен өте алыс, Атырау облысында тұрамын. Тамыздың аяғында келді, 3-4 күн күтуге тура келді. Содан кейін олар (деканаттан) өздері шақырды, мен құжаттарды тапсырдым»;

«Декан орынбасарының туыстары мен туыстары жақсы орындарға ие болған жағдайлар болды. Мысалы, 6 студенттік бөлмеде 4 адам тұрады. Олар басқа қыздарды отырғызбайды, жақындарына жақсы жағдай жасайды»;

«Қызмет көрсетуді жақсарту мақсатында техникалық базаны, қызметтерді уақтылы көрсетуді, мемлекеттік орган қызметкерлерінің әлеуметтік жағдайына қарамастан мемлекеттік көрсетілетін қызметті алушыларға қатынасын жақсарту қажет»;

«Менің ойымша, деканатқа мемлекеттік қызметті алу мерзімі туралы алдын ала хабардар ету керек сияқты. Мысалы, 25-тен 26-ға дейін - бірінші курс. Кезек пен ұзақ күтуге жол бермеу үшін белгілі бір уақыт беріңіз»;

«Әдеттегідей жұмыстан аздап шаршаған мемлекеттік қызметкерлер наразы жүзбен құжат қабылдайтын»;

«Онлайн форматта қызметтерді алуды жақсарту. Оны ешкім желіде алмайды. Егер мүмкін болса, барлығын кезексіз және әлдеқайда жылдам алуға болатын еді».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі көңіл көншітпейді. Қызмет провайдері қызмет бойынша сапалы кеңес бермейді.
- Көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлерінің/өкілдерінің көрсетілетін қызметті алушыларға қатысты кәсіби еместігі жағдайлары бар.
- Жатақханадағы орындар санының шектеулі болуына байланысты көрсетілетін қызметті беруші барлық өтініш берушілер үшін қызметтің толық қолжетімділігін қамтамасыз ете алмайды.
- Қызмет нәтижесіне, атап айтқанда жатақханадағы жағдайға жиі шағымдану.
- Кезектер, кезекте тұру үшін жағдайдың жоқтығы (орындардың болмауы, кеңесшілердің болмауы және т.б.).

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Көрсетілетін қызметті алушыларды барлық қажетті ақпаратпен қамтамасыз ету бойынша жұмыстарды жүргізу.
2. Қызметкерлердің (университеттің) кәсіби емес мінез-құлық жағдайларын болдырмау, тиісті семинарлар өткізу.
3. Жатақханадағы орындарды көбейту, жұмыс істеп тұрған жатақханалардың тұрмыстық жағдайын жақсарту мәселесін күн тәртібіне қою.
4. Жоғары білім беру ұйымына қызмет алуға өтініш білдірген көрсетілетін қызметті алушыларға қолайлы жағдай жасау.

3.9 Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге (әкетуге) шарт және (немесе) қорытынды (рұқсат) беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00602006 Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге (әкетуге) келісу және (немесе) қорытынды (рұқсат) беру.

Қызмет коды: С9

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:08.12.2020 № ҚР ДСМ-237/2020.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (egov.kz, elicense.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды әкелу/әкету үшін – 3 жұмыс күні.

Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелу/әкету үшін – 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттарды және медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелуге/әкетуге келісу/қорытынды (рұқсат құжаты) не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:заңды тұлғалар, жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

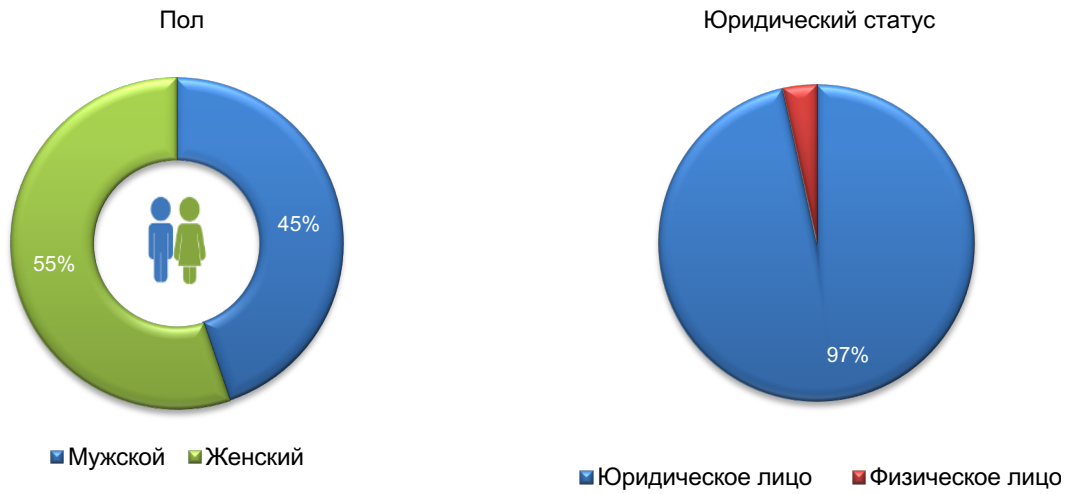
Зерттеудің негізгі нәтижелері

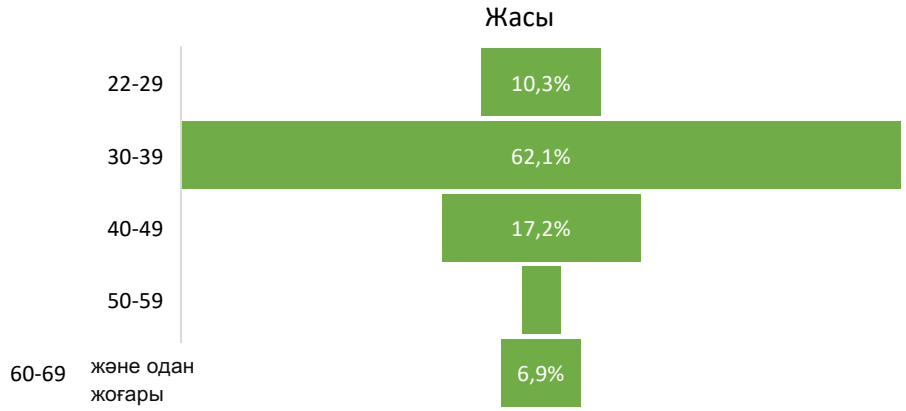
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 29 респондент қатысты, олардың көпшілігі (55%) әйелдер және 45% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 62,1%. Абсолютті көпшілігі (97%) заңды тұлға, қалғаны жеке тұлға ретінде өтініш білдірді. Мемлекеттік қызметтерді алған сауалнамаға қатысушылардың арасында мүгедектер болған жоқ.

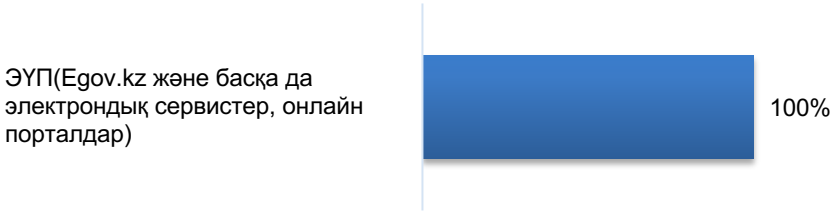
Диаграмма 35. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (36 диаграмманы қараңыз).

36 диаграмма.Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=8)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (100%) болып табылатыны анық (37 кестені қараңыз)

37 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=8)

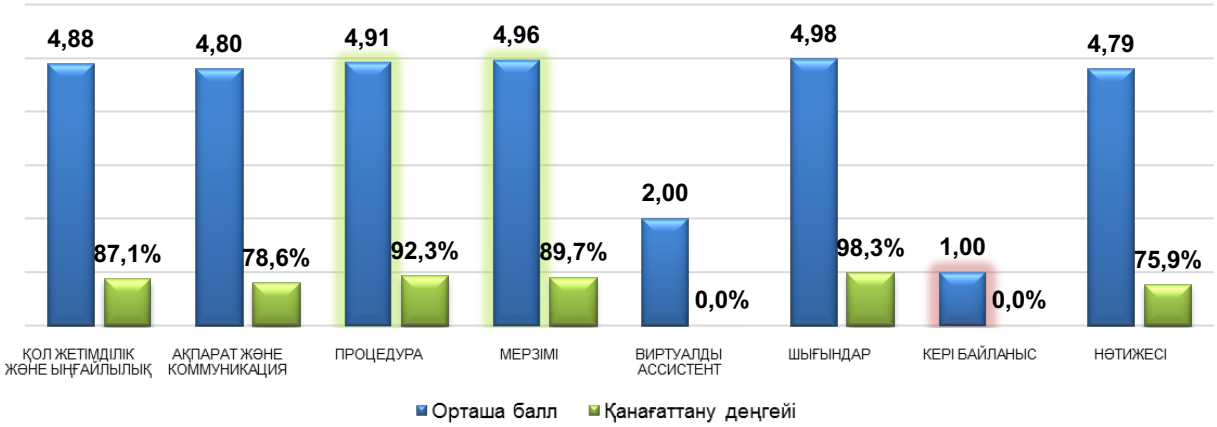
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100 %
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 65,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,04 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

37 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қолжетімділік пен ыңғайлылық бұл қызметке олар айтарлықтай жоғары баға берді – 87,1%, қанағаттану деңгейі 4,88 баллды құрады. Алынған пікірлердің ішінде мыналар болды:*«Заңды тұлғаға жеке кабинет құру», «Порталдың жұмыс жылдамдығын арттыру», «Бұрынғы дизайн қызық еді», «Электрондық цифрлық қолтаңбаны аға буынға алу өте қиын», «ХҚО ғимараты мұңды көрінеді» , «Олар egov.kz сайтында қайта тіркеу туралы анықтама алғысы келді, бұл өтініш ретінде келеді, жүктеп алуда қиындықтар бар»(Алматы қаласы); «Интерфейс артта қалды, функцияны қосыңыз: уақыт өте келе өзгерту барысын егжей-тегжейлі қараңыз», «Сайтты жеңілдету», «Порталды ыңғайлы, қолжетімді ету, кері байланыс орнату», «Қызмет көрсетуге көп уақыт қажет. жүк» (Нұр-Сұлтан); «Сайт қатып қалады, жүктеуге көп уақыт кетеді, көп күту керек» (Шымкент).*

Ақпараттық-коммуникациялық бағыттағы қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша (4,80 балл) респонденттердің 78,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында:*«Қиындықтар туындайды, оны анықтау қиын» (Ақтөбе облысы); «Барлығы үнемі қайта өңделуде және іздеу қиын», «Өте ұқсас қызметтер, сондықтан бірдей атауларды оңай шатастыруға болады. Ал егер барлық мемлекеттік қызметтердің атаулары шифрланған болса, атауларында ерекшелік жоқ», «Қызмет Қазақстан Республикасының аумағында тіркелмеген медициналық мақсаттағы бұйымдарды әкелу болып табылады, қайда және кімге хабарласу керектігі түсініксіз. Төтенше жағдайда порталда рұқсатты қайдан алуға болатыны туралы ақпарат жоқ, сайт қатып қалады, сондықтан басқа қойындыға ауысқанда жүктеуге өте көп уақыт кетеді», «Ақпаратты табуда қиындықтар туындады. қызығушылық», «Кейде керек ақпаратты табу қиын. Барлық мәселелер бойынша онлайн-кеңесшіні енгізу» (Алматы); «Басқа әріптестер ақпарат пен қызметтерді табуда қиындықтарға тап болды. Ағылшынша бөлігі толық аударылмаған» (Нұр-Сұлтан).*

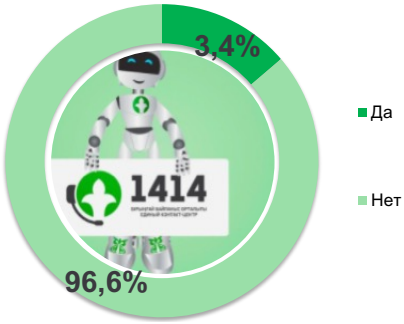
Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 92,3%-ы толық қанағаттанған және 4,91 баллмен бағаланған. Ұсыныстар мен пікірлер мыналарды қамтиды:*«Мәселе мынада, бір элементке белгілі бір өлшемдегі бір ғана файлды тіркеуге болады, бұл шектеулерді алып тастаған жөн, сонымен қатар көптеген файлдарды жүктеп алу мүмкін емес», «Құжаттарды жүктеп салу кезінде кейде қиындықтар туындайды, өйткені бағдарлама жиі қатып қалады». , «Сериялық нөмір олар бұл терезенің не үшін қажет екенін сұрайды, егер ол енді өзекті болмаса», «Портал телефонды жиі қояды» (Алматы); «Импорт лицензиясын алу үшін әкімдіктен, дәлірек айтсақ, денсаулық сақтау басқармасынан хат келіп, оны ұзақ күтуге тура келді. Файлдардың көлеміне шектеу қою, осы шектеулерге сәйкес келу керек болды», «Құжаттардың жарамдылық мерзімін ұзарту» (Нұр-Сұлтан); «ЭСҚ кілті жұмыс істемеді» (Алматы) «Қызмет көрсетуді жылдамдататын функция болса, тамаша болар еді» (Алматы).*

Уақыт қызмет алушылардың 89,7 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне

қанағаттанудың орташа балы 4,96 құрайды. Келесі ұсыныстар атап өтілді:*«Egov.kz сайтындағыдай құжаттарды алу уақытын тездетіңіз» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттар көрсетілген мерзімде ұсынылмады» (Нұр-Сұлтан).*

Нөлдік қанағаттану «виртуалды ассистент» – 0% (2 балл) және «кері байланыс» – 0% (1 балл) сияқты критерийлер арқылы көрсетіледі. Қызметті онлайн режимінде алған респонденттердің ішінде 1 қызмет алушы Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) ақпарат алу үшін жүгінген. Қалғандары көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алды (38 сызбаны қараңыз).

38 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=1)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	2.0	0%
Жауаптың толықтығы	2.0	0%
Жауап жылдамдығы	2.0	0%

Порталдағы чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады. Респондент кері байланыс рейтингінің төмен болуының себебін былай түсіндіреді:*«Белгісіз себептермен кейде лицензия алуға өтініштер қабылданбады, бұл мәселе бойынша құзыретті адамдармен байланысу қиын болды, басшылыққа әлі хабарласқан жоқ» (Нұр-Сұлтан).*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (24,1%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (38 кестені қараңыз):

38 кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=7)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**28,6%**	57,1%	14,3%
Толық ақпарат алыңыз	**71,4%**	14,3%	14,3%

ББО 1414 жұмысын жақсарту бойынша ескертулердің ішінде келесі ескертулер алынды:*«1414 байланыс орталығына қоңырау шалу жылдамдығы мүлдем қолайсыз, қосымша қызметкерлер қажет» (Алматы).*

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Денсаулық сақтау министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,94 және қанағаттану деңгейі – 92,0% алады.

39 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	3,89	59,6%
	Денсаулық сақтау министрлігі	4,94	92,0%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа қанағаттану деңгейі баллы 3,89 балл және 59,6% құрайтыны кестеде көрсетілген.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсетуден негізсіз бас тарту, көрсетілетін қызметті берушінің кері байланысына қол жеткізбеу жағдайлары.
- Портал жұмысында техникалық ақаулар бар, соның ішінде. және қоса берілген құжаттарды жүктеп салу кезінде.
- ББО 1414-те ұзақ теру уақыты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет бойынша қабылданған шешімдердің ашықтығын қамтамасыз ету.
2. Қызмет пайдаланушыларынан кері байланыс алудың қарапайым және жылдам әдісін қамтамасыз етіңіз.

электрондық үкімет порталы

3. Порталдың істен шығуын болдырмау үшін дер кезінде алдын алу шараларын қабылдау. Көрсетілетін қызметті алушылардың қоса берілген құжаттарын жылдам жүктеп алу мүмкіндігін қамтамасыз ету

3.10. Қоршаған ортаға, санитарлық-қорғау аймақтары мен санитарлық-қорғау аймақтарына, шикізат пен өнімдердің жаңа түрлеріне зиянды заттар мен физикалық факторлардың рұқсат етілетін шекті шығарындылары мен рұқсат етілген шекті төгінділері туралы нормативтік құжаттар жобаларының нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру. халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығы саласындағы құқықтық актілер

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00603003 Қоршаған ортаға, санитарлық-қорғау аймақтарына және санитарлық-қорғау аймақтарына, шикізат пен өнімдердің жаңа түрлеріне зиянды заттар мен физикалық факторлардың рұқсат етілген шекті шығарындылары мен рұқсат етілген шекті шығарындылары бойынша нормативтік құжаттар жобаларының сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру. халықтың санитариялық-эпидемиологиялық салауаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілер.

Қызмет коды:C10.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт: 30.12. 2020 жылғы № KR DSM-336/2020.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (egov.kz, elicense.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.
Қызмет құны:тегін.

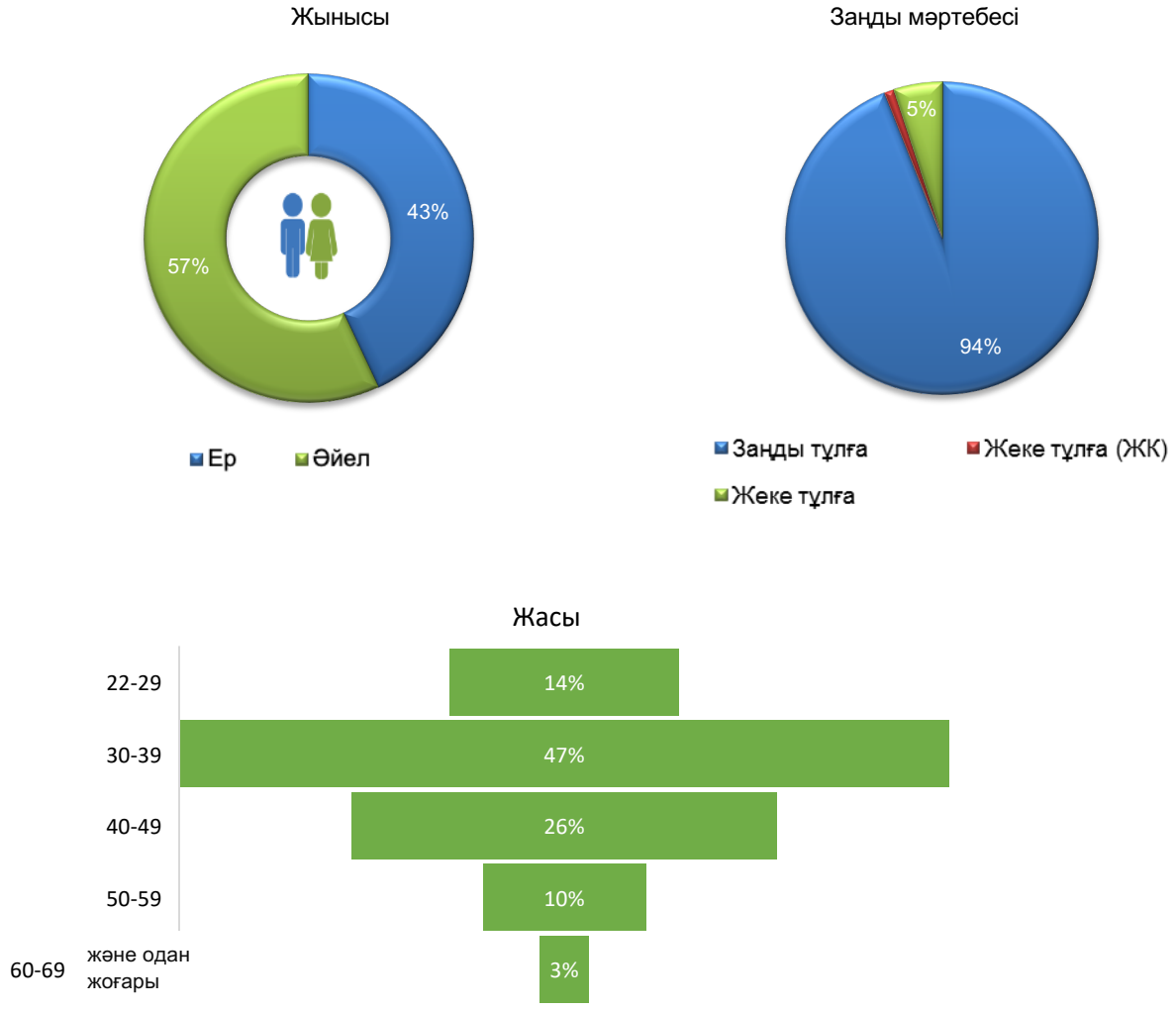
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

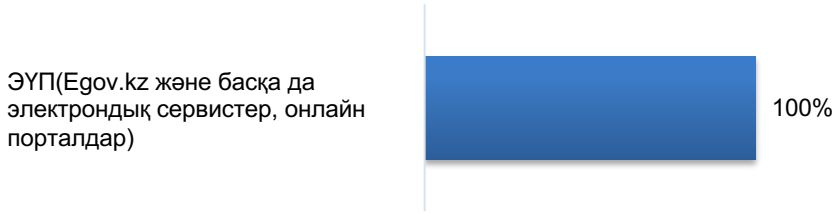
Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 100 респондент қатысты, олардың көпшілігі (57%) әйелдер және 43% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 47%. Абсолютті көпшілігі (94%) заңды тұлға ретінде, қалғандары жеке тұлғалар (5%) және жеке кәсіпкерлер (1%) ретінде өтініш білдірді. Мемлекеттік қызмет алған сауалнамаға қатысушылардың ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдар жоқ.

Диаграмма 39. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар 100% жағдайда қызметті **электронды түрде** алу мүмкіндігін пайдаланды, оның ішінде (100%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің ешқайсысы (0%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-да қызметті алған жоқ (40-диаграмманы қараңыз).

40 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=100)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (98%), қалған респонденттер (2%) логин және құпия сөз (40-кестені қараңыз).

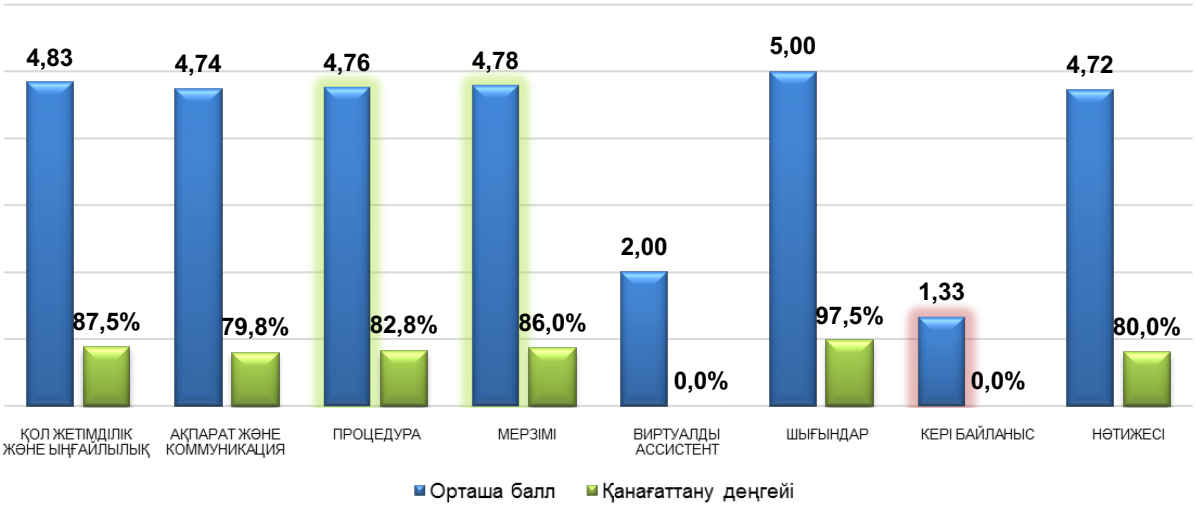
40 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=100)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	98%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	2%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 64,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,02 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

41 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Бұл қызмет рейтингте төмен орынға ие.Талданатын қызметке өте төмен қанағаттану сипатын түсіну үшін жаппай сауалнама нәтижесінде респонденттерден алынған пікірлерді толығырақ қарастыруға болады.

Қолжетімділік пен ыңғайлылықосы қызмет үшін жоғары бағаланған.-87,5%, қанағаттану деңгейі 4,83 балл. Алушылар келесі пікірлер мен ұсыныстарды

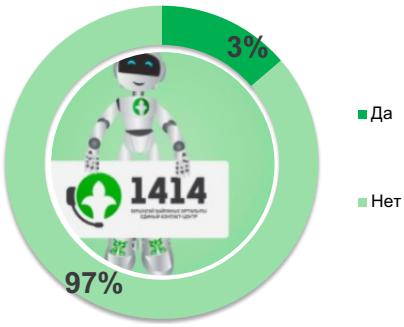
қалдырды:*«Кейде портал қатып қалады. Порталдың сыртқы түрі түсініксіз» (Ақтөбе облысы); «Қызметтердің, порталдың жұмысын жақсартыңыз, өйткені бұл өте жиі ақымақтық. Көбінесе сіз сайтқа кірмейсіз, содан кейін жүктеп алу белгішесі ілініп қалады, содан кейін жүктеу белгішесі ақырын айналады», «Интернет жақсы жұмыс істеу үшін», «Алматы өнімі» ЖШС, маған сегіз жүз қосымша төленбеген. мың теңге, алданып қалдым, оларға барлық қорытындыларды жасадым, жұмыс нобайы, заңбұзушылық жасады, ұңғымалар рұқсатсыз қайнады», «Құжаттарды қабылдауды жеделдету» (Алматы облысы); «ЭСҚ алу аздап қиын», «Интернет қосылымы мен порталдағы мәселелер» (ШҚО); «Өтініш беру кезінде шекараны белгілеу пункттерінің бірі көрсетілмейді, осыған байланысты өтініш екі рет қабылданбады, өтініш дұрыс емес деген болжаммен, заңып жандарға арналған алаң өте үлкен, өте ыңғайсыз сияқты», «Бұрын ыңғайлы еді. қазырғы жаңа нұсқасы ыңғайсыздау. Порталда қиындықтар бар мысалы хабарламалар кате келеді енді сол хабарламаны жоя алмай жатыр. Порталдағы кәтеліктерді техникалық қолдау көрсету орталығына хат жаздық бірақ жауып болды», «Ұзын. Іздеу ыңғайсыз, кілт сөзбен таппайды» (Алматы); «Бәрі түсініксіз», «Қандай да бір сұрақ туындаса, біз кеңес алу үшін операторларға жүгінеміз, бірақ бізге роботтар ғана жауап береді, бірақ біз тірі операторлар жауап бергенін қалаймыз» (Нұр-Сұлтан); «ЭЦҚ алу қиын және көп уақыт алады», «Файлды, сканерленген құжатты жүктеп салыңыз және оны қолмен теріңіз. Не үшін? Портал кейде үш-төрт сағат жұмыс істемейді. Байланыс орталығында операторлар әрқашан маманмен дұрыс байланыса бермейді», «Шрифт шағын, ақпарат тым көп, оны жеңілдету керек», «Нысанға рұқсат алу қызметі тек екі санатты, барлығы қорқынышты жұмыс істейді, аяқталмаған, бәрі ұшады, және бұл қызметте бәрі жақсы», «Жүйе азырақ қателесу үшін» (Жамбыл облысы); «Мемлекеттік тіркеу туралы құжат ала алмаймын, бұрын оңайырақ болды, қазір ол жоғалып кетті, ол жалпы экранда көрсетіледі және болды», «Қызметтерді іздеуді жеңілдетіңіз және оны нүкте бойынша орындаңыз және ретке келтіріңіз, жеңілдетіңіз », «Аяқтау үшін ЭСҚ алу. Бағдарлама қатып қалады», «Толтырған кезде бір бет өшіп қалады және қайта енгізуге тура келеді, тіпті нобайға барсам да, ол сақталмаған сияқты, интернеттен ұшып кете ме, қарамастан автосақтау. немесе жоқ, ЭСҚ-ны қашықтан алу тәртібі, веб-камера туралы , ЭЦҚ алу үшін онсыз процесті жасауға болады, ұялы телефонның веб-сайттағыдай артықшылықтары жоқ, барлық қызметтер қосылады ұялы телефонға», «Порталды қарапайым, түсінікті, қолжетімді, ыңғайлырақ етіңіз (егер адамдар заңды техникалық білімі жоқ қызметтер туралы ақпаратты табу қиын», «Құжатқа қол қою кезінде жүктеу өте ұзақ уақытты алады» (Қарағанды облысы); «Портал жиі қатып қалады» (Қостанай облысы); «Құжаттардың сұранысы бойынша кілт сөзді іздеу жүйесін орнату, дәлірек және түсінікті тізім қажет» (Қызылорда облысы); «Мәзірде, жобалардың атауында қате болды, бәрі шағын сөздермен жазылған» (Маңғыстау облысы); «Қарастыру уақының қысқарту, қандай нысанға экологиялық көрікті керек екен», «Мемлекеттік органнан қорытынды алған кезде мердігердің байланыс телефондары жоқ», «Портал қатып қалады», «Кері байланыс орнату, техникалық жұмысты жақсарту. қолдау, мемлекеттік органдарға өту мүмкін емес» (Түркістан облысы). «Портал жиі қатып қалады» (Қостанай облысы); «Құжаттардың сұранысы бойынша кілт сөзді іздеу жүйесін орнату, дәлірек және түсінікті тізім қажет» (Қызылорда облысы); «Мәзірде, жобалардың атауында қате болды, бәрі шағын сөздермен жазылған» (Маңғыстау облысы); «Қарастыру уақының қысқарту, қандай нысанға экологиялық көрікті керек екен», «Мемлекеттік органнан қорытынды алған кезде мердігердің байланыс телефондары жоқ», «Портал қатып қалады», «Кері байланыс орнату, техникалық жұмысты жақсарту. қолдау, мемлекеттік органдарға өту мүмкін емес» (Түркістан облысы). «Портал жиі қатып қалады» (Қостанай облысы); «Құжаттардың сұранысы бойынша кілт сөзді іздеу жүйесін орнату, дәлірек және түсінікті тізім қажет» (Қызылорда облысы); «Мәзірде, жобалардың атауында қате болды, бәрі шағын сөздермен жазылған» (Маңғыстау облысы); «Қарастыру уақының қысқарту, қандай нысанға экологиялық көрікті керек екен», «Мемлекеттік органнан қорытынды алған кезде мердігердің байланыс телефондары жоқ», «Портал қатып қалады», «Кері байланыс орнату, техникалық жұмысты жақсарту. қолдау, мемлекеттік органдарға өту мүмкін емес» (Түркістан облысы).*

Ақпараттық-коммуникациялық бағыттағы қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша респонденттердің 79,8%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Орташа бағалау баллы – 4,74 балл.*«Портал үнемі тиімді жұмыс істеуі үшін» (Ақтөбе облысы); «Ақпаратты табу оңай емес. Порталдағы ақпарат өзекті емес» (ШҚО); «Нұсқаулар дұрыс емес, көбінесе сәйкес келмейді» (Алматы); «Жаңадан бастағандарға түсіну қиын» (Нұр-Сұлтан); «YouTube.com сайтына сайтты пайдалану бойынша оқу видеосын жүктеңіз», «Бұрын осы қызметті алған және үш-төрт рет ақпарат іздеген адамдар ненің қайда екенін білмей қалды. Қажетті және қажет емес нәрсенің бәрі кері қайтарылып алынбауы үшін лақтырылды »(Жамбыл облысы); «Ақпарат пен нұсқауларды жеңілдету», «Поралды пайдалану нұсқаулары түсініксіз», «ЭСҚ-ға қатысты: сайтты пайдаланған кезде олардан үнемі қол қоюды сұрайды, бір рет кірген кезде бұл жеткілікті болар еді» , «Порталдағы мемлекеттік тіл лицензиялық өңдеуді, қате аударманы, жаңа сөздерді енгізу түсініксіз» (Қарағанды облысы); «Қазақ сөздері шала, түсіндіксіз, ман сайкес келмейді» (Қызылорда облысы); «Тізімдер ыңғайсыз, оларды бөлу керек» (Маңғыстау облысы); «Нормативтік құқықтық актілерге немесе заңдарға сілтеме жасай отырып, құжаттардың талаптары бойынша түсіндірмелер беру» (Түркістан облысы);*

Мемлекеттік **қызметті алу тәртібі** бойынша қызмет алушылардың 82,8%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа балл тең 4,76 балл). Пікірлердің арасында мыналар болды:*«Құжаттардың көлемін жүз мегабайтқа дейін ұлғайту» (Ақтөбе облысы); «Қателер, кемшіліктер жіберілді» (ШҚО); «Проблемалар туындады, түзетулер енгізу керек болды, еске түсіру керек болды, содан кейін қайтадан түзетулер енгізу керек болды, менің ойымша, бәрі тым күрделі, жобаның негізгі мәнін кәсіби мамандар дайындады, оны сәл жеңілдету керек» (Алматы); «Өтінішті бір ұйым тексереді, лицензияны басқа ұйым береді. Демалыс күндері портал шамадан тыс жүктеледі, сондықтан техникалық ақаулар бар», «Процесс автоматтандырылмаған. Біз порталға өтінім береміз, содан кейін біз СЭС-ке барамыз, оған қол қоямыз, содан кейін СЭС оны порталға өз жағынан жүктейді, содан кейін шаруа қожалығының өкілі. бақылау тексереді, үй-жайларды сәйкестікке көрсетеміз, содан кейін ғана қорытынды алдық» (Жамбыл облысы); «Порталды жақсарту», «Құжаттарды сипаттау үшін таңбалар жеткіліксіз, рәміздерге шектеулерді алып тастау» (Қарағанды облысы); «Жүктелген құжаттардың жады өте аз» (Қызылорда облысы); «Жүктелген құжаттардың жады отыз мегабайтқа дейін жетеді, сарапшы бәрін бір файлға жүктеп салуды талап етеді, бұл ыңғайсыз, қысу керек, олар қосымша кері байланыс сұрайды, кері байланыс экологиясына сәйкес, құжаттарды жүктеп салу үшін бір ғана терезе бар, егер бұл әртүрлі файлдар, декларацияның үш категориясы үшін шығарындылар мен қалдықтар бар, бұл жерде қызмет автоматтандырылмаған, кейде жеті-сегіз затты қолмен соғу керек, бірақ олардың бес жүзі болса ше? файлдан жүктеп алу деген жоқ, сондықтан бірнеше күн жазу керек, күнде балл жинау керек, уақыт таусылып жатыр, бәрі сұралады және ол басып шығарылған кезде қате пайда болады, ол қатені береді жүктеп алған кезде мемлекеттік органдарға тіркелмеген құжат »(Маңғыстау облысы.); "Жүктеп салу үшін бірнеше құжаттарды қосыңыз. Егер файлдың атын енгізбесеңіз, оны сол күйінде қалдырыңыз, содан кейін бұл файл екінші жағынан ашылмайды. Ол файл атын қолмен енгізуді талап етеді, егер оны енгізбесеңіз, ол ашылмайды. Алдын ала қоңырау шалу үшін құжаттарды жіберу кезінде байланыс телефондарын қосыңыз», «Жүктелген құжаттардың жады көлемін ұлғайту» (Түркістан облысы).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 3%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 97% - көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетімен алды. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (42 диаграмманы қараңыз).

42 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=3)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	2.0	0%
Жауаптың толықтығы	2.0	0%
Жауап беру жылдамдығы	2.0	0%

Осылайша, қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 0%, орташа рейтинг мүмкін болатын 5 баллдан 2 балл болды.

Уақыт қызмет алушылардың 86 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдерімен қанағаттанудың орташа балы 4,78 құрайды. Келесі пікірлер алынды: *«Қателіктерге байланысты мерзімнің бұзылуы орын алды» (ШҚО); «Аралық бағалау он күнде дайындалса жақсы болар еді» (Алматы); «Уақытты қысқарту» (Жамбыл облысы); «Барлық көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің мерзімін отыз пайызға қысқарту» (Қарағанды облысы); «Құжаттарды алу уақытын жылдамдату» (Маңғыстау облысы);*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (20%) сервисті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (41 кестені қараңыз):

41 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=20)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	30%	65%	5%
Толық ақпарат алыңыз	60%	40%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Денсаулық сақтау министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,86 және қанағаттану деңгейі – 88,7% алады.

42 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау
(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	3.87	58,5%
Денсаулық сақтау министрлігі	4.86	88,7%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 3,87 балл және 58,5% құрайды.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Көрсетілетін қызметті алушылардың электрондық порталдың жұмысына жиі шағымдануы (салбырау, порталдың қолжетімсіздігі, ыңғайсыз шрифт, ішкі навигация қисынсыз, кері байланыс жоқ және т.б.).
- Қызмет көптеген қателермен мемлекеттік тілге аударылған, нәтижесінде көрсетілетін қызметті алушы ештеңе түсінбейді.
- Қызмет автоматтандырылғанына қарамастан, көрсетілетін қызметті алушылардың әлі де көрсетілетін қызметті берушіге баруы үшін жағдайлар жасалған.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет шынымен автоматтандырылатын және қызмет алушыларға қызмет провайдеріне барудың қажеті болмайтын шарттарды қамтамасыз етіңіз.

электрондық үкімет порталы

2. Тұтынушының барлық шағымдарын өңдеңіз. Порталдың жұмысын жолға қою және электрондық қызметке қолжетімділікті қамтамасыз ету.
3. Сапалы аударма қызметін көрсетіңіз.

3.11. Мүгедек баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, асырап алушыға (асырап алушыға), қорғаншыға (қамқоршыға) жәрдемақы тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00402009 Мүгедек баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, асырап алушыға (асырап алушыға), қорғаншыға (қорғаншыға) жәрдемақы тағайындау.

Қызмет коды:С11.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:05.05.2015 № 319.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (egov.kz, elicense.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:заңды және жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

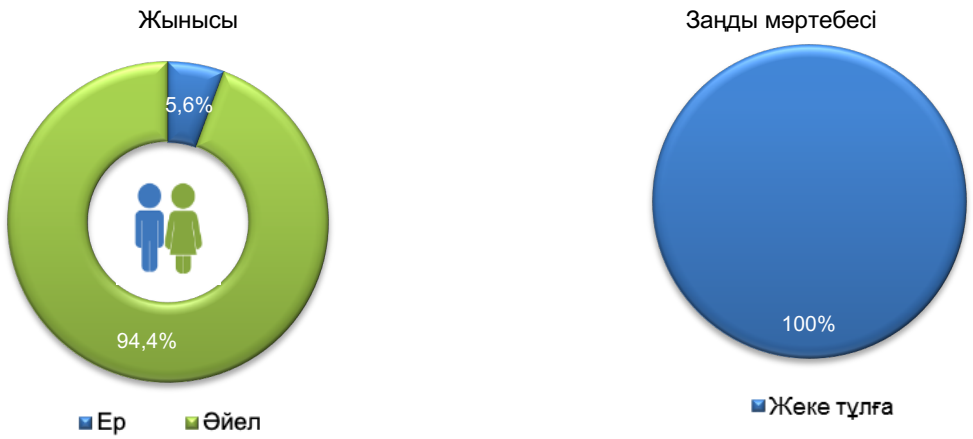
Зерттеудің негізгі нәтижелері

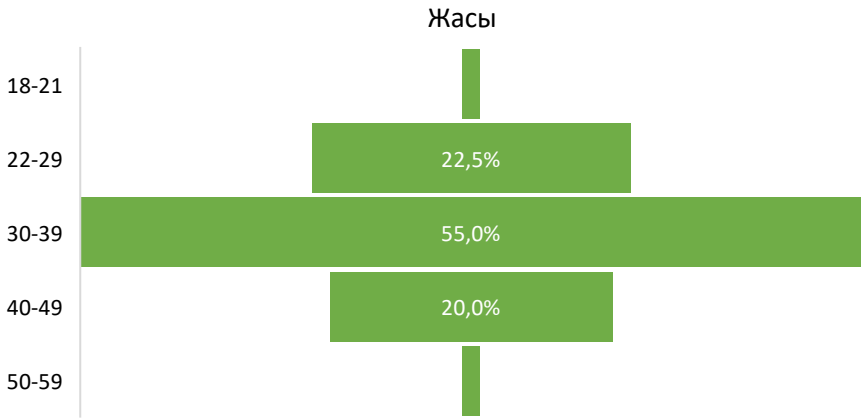
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 160 респондент қатысты, олардың көпшілігі (94,4%) әйелдер және 5,6% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 55% және 22-29 жас – 22,5%. Барлық көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтық мәртебесі жеке тұлға болып табылады. Заңды тұлға ретінде барлық қызмет алушылар (100%) жүгінген. Мемлекеттік қызметті алған сауалнамаға қатысушылардың 3,1%-ында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктер бар.

Диаграмма 43. Әлеуметтік-демографиялық блок

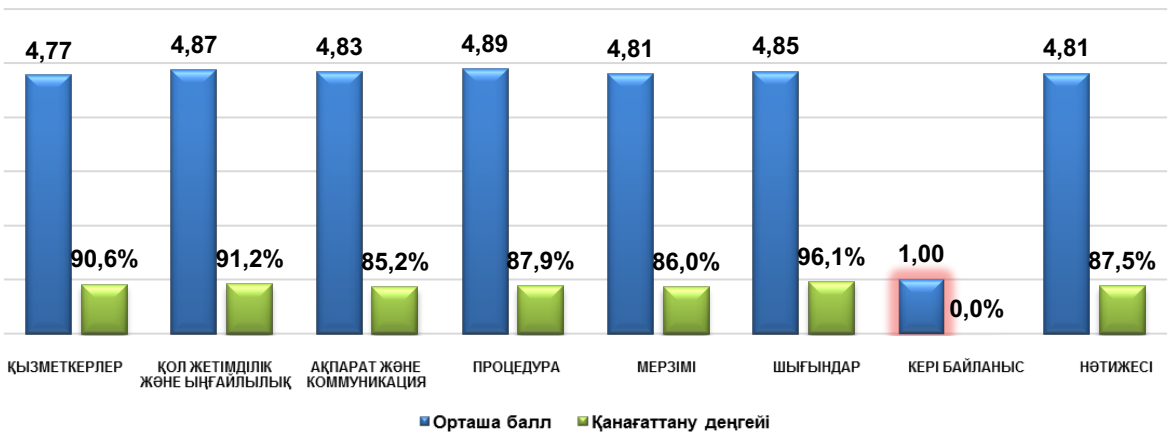




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,35 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

44 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Көрсетілген мемлекеттік қызметтің сапасын бағалай отырып, көрсетілетін қызметті алушылар көрсетілетін қызметті беруші **қызметкерлерінің** жалпы жұмысын бес балдық жүйе бойынша 4,77 баллға бағалады, бұл 90,6% қанағаттану деңгейінің жоғары деңгейіне сәйкес келеді. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу (4,78), тиімділік (4,76), сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. (4,76). Келесі пікірлер атап өтілді: *«Олар адамдарға мұқият және көбірек көңіл бөлді», «Сауықтыру үшін ваучерлер берілмейді»* (*Ақмола облысы); «Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы қызметкерлер», «Қызметкерлер мұқият және сыпайы болсын» (Ақтөбе облысы); «Мен жақындаған сәтте олар қозғалды, жақсы, бәрі жақсы», «Қажеттіліктерге мұқият болыңыз», «Біздің облыста балаларды қорғау күнінде олар қаражат бөлмейді», «Дөрекі болмас үшін», «Олар мүгедектікті ұзартқысы келмейді, олар сауатты емес», «Қызметкерлер өте ұзақ уақыт ұсталды, алға-артқа жіберіледі» (Алматы облысы); «Қызметкерлердің өзі қажетті құжаттарды жинады» (ШҚО); «Жақсы» (Алматы); «Облыс орталығында жәрдемақы тағайындау үшін мүгедектердің ВКК қабылдау пункті жоқ, кезек құрылды, қолайсыздықтар бар, белгілі күндері Тараздан дәрігерлер келеді, қабылдауға үлгермейді, жаншылды», қызметкерлер дөрекі болды, төлем толық болмады» (Жамбыл облысы); «Ұйымдастыру, тиімділік», «Сауатты емес, ғимаратқа кіру қиын, кіргізбейді» (Қарағанды облысы); «Кезек», «Құжаттар жоғалған, көпке дейін» (Қостанай облысы); «Жылдам әрі сапалы жұмыс істеу үшін қайта бағыттамайды», «Қызметкерлер толық ақпарат берсін, олар өте дөрекі» (Қызылорда облысы); Жақсы (Маңғыстау облысы); «Күту уақыты» (Түркістан облысы);*

Қолжетімділік пен ыңғайлылықосы қызмет үшін жоғары бағаланған.-91,2%, қанағаттану деңгейі 4,87 балл. /Пікірлердің арасында мыналар бар:*«Кезектер аз, қызметкерлер жетіспейді, сондықтан ұзақ күту керек», «Көбірек тұрақ орындары үшін барлық жерде белгілер бар», «Ыңғайсыз, облыс орталығына баруым керек еді» (Ақмола облысы); «Адам көп, орын аз», «Ғимарат ескі, суық, тар дәліздер» (Ақтөбе облысы); «Тұруға ыңғайсыз, тар коридор, отыратын жер жоқ, ұзын-сонар кезек», «Втек баруға өте алыс Шелек орналасқан, біз Нарынқолмыз, жақын жерде ашқымыз келді» (Алматы облысы); «Ескі құрылыс» (Атырау облысы); «Орталыққа жақын», «Қызметті әдетте үш айда бір рет емес, басқа қызметтер сияқты алыңыз», «Портал ілулі тұр, ол шамадан тыс жүктеледі» (Қарағанды облысы); «Ғимаратта суық», «Жақсылық жоқ» (Қостанай облысы); «Ыңғайлы күту алаңы, өзіне-өзі қызмет көрсету кассасындағы қызметкерлердің көптігі (барлық адамдар компьютерді қалай пайдалану керектігін білмейді, бәрі де түсінбейді), құжаттарды жоғалтпау» (Қызылорда облысы); Жақсы (Маңғыстау облысы); «Алыс», «Жасауға тұрақ» (Павлодар облысы); «Алыста» (ОҚО)*

Ақпараттық-коммуникациялық бағыттағы қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша респонденттердің 85,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Орташа бағалау баллы – 4,82 балл. Пікірлер арасында:*«Емханада жүгіруші тізім құжаттары бойынша жеткіліксіз мәліметтерді ұсынбаған», «Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында көмек көрсететін қызметкерлер өте аз», «Сауықтыру үшін мамандықтар қарастырылмаған», «Ауруханалардағы комиссия бұл туралы хабардар емес. баланы тіркеу» (Ақмола облысы); «Интернет, теледидар, SMS туралы қосымша ақпарат», «Бәрі түсіндірілмеді» (Алматы облысы); «Қате төлем болды, ақшаны қайтарамыз деді» (Жамбыл облысы); «Түскі ас кезінде кезекшілер аз, қызмет көрсетуге үлгермейді, терминал жұмыс істемейді» (Қостанай облысы); «Жұмысшыдан қызметкерге азырақ бағыттау», «Қызмет көрсету жұмысын арттыруды жақсарту» (Қызылорда облысы); «Қызметкерлерді табу оңайға соқпады, әсіресе емханада олар құжаттар мен талдаулардан шаршады», «Бәрі жақсы» (Павлодар облысы);*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 91,3%-ы толық қанағаттанған және 5,0 баллмен бағаланған. Орташа балл тең 5,0 балл). Келесі теріс кері байланыс тіркелді:*«Ауылыңызда комиссиядан өтіңіз» (Ақмола облысы); «Кезек ұзақ», «Емханаларда құжаттарды жинау ұзаққа созылады, ПТР 5 күн ғана жарамды», «Хабарлама болған жоқ» (Алматы облысы); «Құжаттар тізімін түзету» слайдері (Жамбыл облысы); «Құжаттар тізімін (слайдер) қажетсіз жүгіріс болмайтындай етіп реттеңіз» (Қарағанды облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 86 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,81 балды құрайды. Теріс пікірлердің арасында мыналар бар:*«Жұмысшылар жеткіліксіз» (Ақмола облысы); «Балалар емханасында кезек», «Қазан айында тапсырылған құжаттар наурыз айында жәрдемақы алды» (Алматы облысы); «Күту уақыты ұзақ, үлкендер мен балалар бірге күтуде» (ШҚО); «Жазда тапсырды, қыркүйекте жәрдемақы алды», «МСЭК 1/3 орындалды» (Қарағанды облысы); «ВКК қамау мерзімін ұзартты, бұл ыңғайсыз болды» (БҚО); «15 маусымда құжаттар тапсырылды, мүгедектік бойынша жәрдемақы ақпан айының басында алынды» (Павлодар облысы).*

ШығындарҚызмет алушылардың 96,1 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,85 балды құрайды:*«Қаражат жетіспейді», «Баланың емделуіне, анализдеріне барлығын өз ақшамызбен төледік» (Алматы облысы); «Жәрдемақы көлемін көбейту керек, қазір бәрі қымбат» (ШҚО); «Операция бізге көп көмектесті» (Алматы); «Жолға ақша кетті» (Қостанай облысы); «Жәрдемақыны көбейту керек. ПТР зерттеулеріне, талдауларға қосымша шығындар жұмсалды. Көбінесе олар ақылы түрде ПТР сынақтарын жүргізді» (Павлодар облысы);*

Нөлдік қанағаттану осы қызметтің кері байланыс бөлігінде көрсетіледі – 0%, мұнда орташа балл 1.

Нәтижеқызметтері (4,81 балл), 87,5% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Мүгедектік алу үшін басқа қалаға бардық. Онда басқа операция болды» (Ақмола облысы); «Олар толық ақпарат бермеді, қызметкерлер қамқоршының кітапшасы туралы ештеңе айтпады, мен ХҚО-ға қайта хабарласуға тура келді», «Аурухана дәрігерлерінің ешқайсысы балаға берілетін жәрдемақы туралы айтқан жоқ. Мен бұл туралы тым кеш білдім. Баланың емделуіне, талдауына барлығын өз ақшамызбен төледік. Ауруханаңы құрылғылармен қаптамасыз ету керек. Біздің ауданда арнайы құрылғылар жоқ. Мен баламды түзету балабақшасына немесе мектепке бергім келеді, бірақ ол біздің ауданда жоқ» (Алматы облысы); «Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, яғни қорғаншыға арналған тұрғын үй есебіне келер болсақ. Оңалту орталығы, балабақшалар, дефектологтар, психологтар бар мектептер қажет. Ақылысына тегін барсақ жақсы болар еді. Жәрдемақы көлемін көбейту керек, қазір бәрі қымбат» (ШҚО); «Толық қанағаттандырылды» (Жамбыл облысы); «Қантқа сынама жылына 29 қаптамамен беріледі, бұл аз, аз, өзіміз сатып алуымыз керек, таблетка көлемін көбейтуіңізді сұраймыз» (БҚО); «Мен растауға баруым керек еді» (Қостанай облысы); «Мен құжаттамамен 3 жылға жуық жүрдім. Менің денсаулығым жақсы емес, дәрігерлеріміз диагноз қоя алмайды. Менің ұлым мүгедек, ол небәрі 11 жаста, әлі өмір сүргім келеді. Мүгедек баламның артынан жүгіргендіктен денсаулығыма қарамадым. Жағдайым орташадан төмен», «жұмыс істеген кезде өте жақсы жұмыс істейді, құжаттарын жоғалтып алды, қызметкердің жұмысын бағалағанда тоқтаусыз телефон соғып, мазасызданды, ХҚО-ға келуді талап етіп, неге қойғандарын түсіндірді. төмен балл, бірақ шын мәнінде олар өздері бағалауды өтінді, мен солай жасадым», «Толық хабардар емес» (Қызылорда облысы); «Памперсті бекіту керек. Жәрдемақыны көбейту керек. ПТР зерттеулеріне, талдауларға қосымша шығындар жұмсалды. ПТР сынақтары жиі ақылы түрде қабылданатын. Қызметкерлерді табу оңайға соқпады, әсіресе емханада олар құжаттар мен талдаулардан шаршады. Мен үнемі таксимен жүремін. Облыстық балалар емханасындағы мәселе көлікпен жүрмейді, бізде мүгедек бала болғандықтан қиын. Бұл бірнеше рет болды, бірақ олар әрқашан осылай бастала бермейді. Бізге өте қиын, себебі баланы жалғыз өзім көтеріп жүрмін, көмек түймесін басамын, ешкім келмейді» (Павлодар облысы); «Күту уақыты көңіл көншітпейді, қызметкерлер сауатты емес, дөрекі болды, толық хабардар етпеді» (Түркістан облысы). әсіресе емханада құжаттармен, талдаулармен қиналған. Мен үнемі таксимен жүремін. Облыстық балалар емханасындағы мәселе көлікпен жүрмейді, бізде мүгедек бала болғандықтан қиын. Бұл бірнеше рет болды, бірақ олар әрқашан осылай басталмайды. Бізге өте қиын, себебі баланы жалғыз өзім көтеріп жүрмін, көмек түймесін басамын, ешкім келмейді» (Павлодар облысы); «Күту уақыты көңіл көншітпейді,*

қызметкерлер сауатты емес, дөрекі болды, толық хабардар етпеді» (Түркістан облысы). әсіресе емханада оларды құжаттармен, талдаулармен қинаған. Мен үнемі таксимен жүремін. Облыстық балалар емханасындағы мәселе көлікпен жүрмейді, бізде мүгедек бала болғандықтан қиын. Бұл бірнеше рет болды, бірақ олар әрқашан осылай бастала бермейді. Бізге өте қиын, себебі баланы жалғыз өзім көтеріп жүрмін, көмек түймесін басамын, ешкім келмейді» (Павлодар облысы); «Күту уақыты көңіл көншітпейді, қызметкерлер сауатты емес, дөрекі болды, толық хабардар етпеді» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың төрттен бірінен азы (22,5%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінген. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (43 кестені қараңыз):

43 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=36)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**72,2%**	22,2%	5,6%
Толық ақпарат алыңыз	**86,1%**	13,9%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,82 және қанағаттану деңгейі – 90,2% алады.

19 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	**4.40**	**79,2%**
Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	**4.82**	**90,2%**

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,40 балл және 79,2% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Қызмет алушылармен фокус-топтық талқылау өткізілді. Қызметті орындаудың өзі көрсетілетін қызметті алушылардан ешқандай сұрақ тудырмайды, өйткені көп жағдайда мүгедектікті анықтау кезінде қызмет проактивті қызмет арқылы қолжетімді.

Дегенмен, құжаттарды жинау кезінде де қиындықтар мен ыңғайсыздықтар туындайды:

«Жәрдемақы алу үшін МӘС қорытындысы қажет, ал МӘС-ке түсу үшін дәрігерлермен бірге осы ауыртпалықсыз процедуралардан өту керек»;

«...екі жылдан кейін тағы да жаңа сараптамадан өтуіміз керек, неге? Баланың аутизмі бар, оны билік арқылы алып жүру бала үшін жарақат; Егер адамның қолы болмаса, ол қайта өспейді, неге бәрін қайтадан растайды?

«Бізде тозақтың барлық шеңберлерінен өту керек болатын МӘС өтуіндегі басты мәселе бар .... Қалай ойлайсыз, ол жаққа бару жақсы ма? Сол жерде сізді келемеждеу көзқараспен күрделі сұрақтармен қарсы алған сайын»;

«Барлығын аяқтау үшін кемінде алты ай қажет... Бізде бұл аймақта мүлдем мамандар жоқ, бізге жету үшін әлі де жолға уақыт жұмсау керек ... ».

«... мәселе ана мен бала бір жерде тіркелуі керек»;

«...Жылына екі рет баланы ауруханаға жатқызуым керек, сонда құжат жинаймын, салмасам, сау деп айтады. Жаңа ғана осы ауруханаға бардық, церебральды сал ауруына шалдыққан балаға ем жоқ» (Ф.Г., Ақмола облысы);

Мүмкіндігі шектеулі балаға Мемлекеттік корпорацияда қызмет алудың қолайсыздығы ерекше атап өтіледі:

«Мен ХҚКО-ға баламен бара алмаймын, өйткені онымен бірге бару мүмкін емес, ол жерде ешқандай жағдай жоқ, ал ХҚКО-дағы күзет баланы тыныштандыруды сұрайды, бұл жерде мәселе толеранттылық болып табылады» (Ф.Г., Мемлекеттік корпорациясы, Ақмола облысы).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- МӘС мамандары қызмет алушылармен қарым-қатынаста кәсіби емес мінез-құлық, дөрекілік жағдайларына жол береді;
- Жәрдемақыларды тағайындау мен оны көрсетілетін қызметті алушының шотына нақты аудару арасындағы ұзақ кезең жағдайлары.
- Қайта тексеру рәсімдері қиын және қызмет алушылар үшін қолайлы емес. Көрсетілетін қызметті алушылар бұл рәсімнің орындылығы туралы сұрақ қояды.
- Мемлекеттік корпорацияда қызмет алу шарттары мүгедек балаларымен келген ата-аналар үшін қолайлылықты қарастырмайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қайта тексеру мерзімінсіз мүгедектік жағдайларының тізімін кеңейтіңіз.
2. Тексерілетін адамға қатысты кәсіптік емес мінез-құлық жағдайларын болдырмау бойынша жұмыстарды жүргізу.
3. Тағайындаудан кейін жәрдемақыларды уақтылы төлеуді қамтамасыз ету.
4. Құжаттарды жинау процедурасын жеңілдету, соның ішінде. диагностикалық, емдік және оңалту шараларының кешені және қызметті тіркеу үшін қажетті талаптар.

Мемлекеттік корпорациясы

5. Мүгедек баласы бар азаматтарға қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету.

3.12. Мүгедектік және/немесе мүгедектік дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын анықтау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00705001 Мүгедектік және/немесе мүгедектік дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын анықтау.

Қызмет коды:С12.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:30.01.2015 № 44.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:Қызмет провайдері, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

1) Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру көрсетілетін қызметті беруші арқылы – көрсетілетін қызметті алушы жүгінген күні жүзеге асырылады.

2) Медициналық-әлеуметтік сараптама департаменті тексерілетін тұлғаны және (немесе) зерттелетін адамның құжаттарын алдын ала сараптама қорытындысымен МӘС Әдістеме және бақылау бөліміне консультация алу үшін жіберген жағдайларда – 10 жұмыс күні.

3) www.egov.kz порталы арқылы мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру – 30 минут.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

1) көрсетілетін қызметті берушінің қағазы: мүгедектік туралы анықтама – көрсетілетін қызметті алушының мүгедектігі анықталған жағдайда; Мүгедектерді оңалтудың жеке бағдарламасының әлеуметтік бөлігінен үзінді – көрсетілетін қызметті алушы үшін ЖТҚ әлеуметтік бөлігі әзірленген жағдайда. Өндірістік жарақаттануға және/немесе кәсіптік ауруға шалдыққан мүгедектер үшін – ЗТЖ әлеуметтік бөлігі; Мүгедектерді оңалтудың жеке бағдарламасының кәсіптік бөлігінен үзінді – көрсетілетін қызметті алушы үшін ЖТҚ кәсіптік бөлігі әзірленген жағдайда. Өндірістік жарақаттануға және/немесе кәсіптік ауруға байланысты мүгедектер үшін – АЖК кәсіптік бөлігі; Жалпы еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі туралы анықтама – егер көрсетілетін қызметті алушы үшін жалпы еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі белгіленген болса; кәсіптік еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі туралы анықтама, көрсетілетін қызметті алушыға кәсіптік еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі туралы анықтамадан және медициналық-әлеуметтік сараптама актісінен үзінді көшірме – кәсіптік еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі белгіленген жағдайда; Зардап шеккен қызметкердің көмек пен күтімнің қосымша түрлеріне қажеттілігі туралы қорытынды – егер зардап шеккен қызметкердің көмек пен күтімнің қосымша түрлеріне қажеттілігі анықталған жағдайда; Толық оңалту туралы хабарлама – келесі қайта қарау кезінде мүгедек деп танылмайды; МӘС сараптама қорытындысы туралы хабарлама – бастапқы куәландыру кезінде мүгедек деп танылмаған жағдайда; Зардап шеккен қызметкердің көмек пен күтімнің қосымша түрлеріне қажеттілігі туралы қорытынды – егер зардап шеккен қызметкердің көмек пен күтімнің қосымша түрлеріне қажеттілігі анықталған жағдайда; Толық оңалту туралы хабарлама – келесі қайта қарау кезінде мүгедек деп танылмайды; МӘС сараптама қорытындысы туралы хабарлама – бастапқы куәландыру кезінде мүгедек деп танылмаған жағдайда; Зардап шеккен қызметкердің көмек пен күтімнің қосымша түрлеріне қажеттілігі туралы қорытынды – егер зардап шеккен қызметкердің көмек пен күтімнің қосымша түрлеріне қажеттілігі анықталған жағдайда; Толық оңалту туралы хабарлама – келесі қайта қарау кезінде мүгедек деп танылмайды; МӘС сараптама қорытындысы туралы хабарлама – бастапқы куәландыру кезінде мүгедек деп танылмаған жағдайда;

2) Портал арқылы электронды: мүгедектік туралы анықтама; Жалпы еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі туралы анықтама; Кәсіби еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі туралы анықтама; Кәсіби еңбек қабілетін жоғалту дәрежесі туралы анықтамадан және медициналық-әлеуметтік сараптама актісінен үзінді көшірме; Зардап шеккен қызметкердің көмек пен күтімнің қосымша түрлеріне мұқтаждығы туралы қорытынды; Жеке оңалту бағдарламасының әлеуметтік бөлімінен үзінді; Жеке оңалту бағдарламасының кәсіби бөлімінен үзінді; Медициналық-әлеуметтік сараптаманың сараптамалық қорытындысы туралы хабарлама; Толық қалпына келтіру туралы хабарлама.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

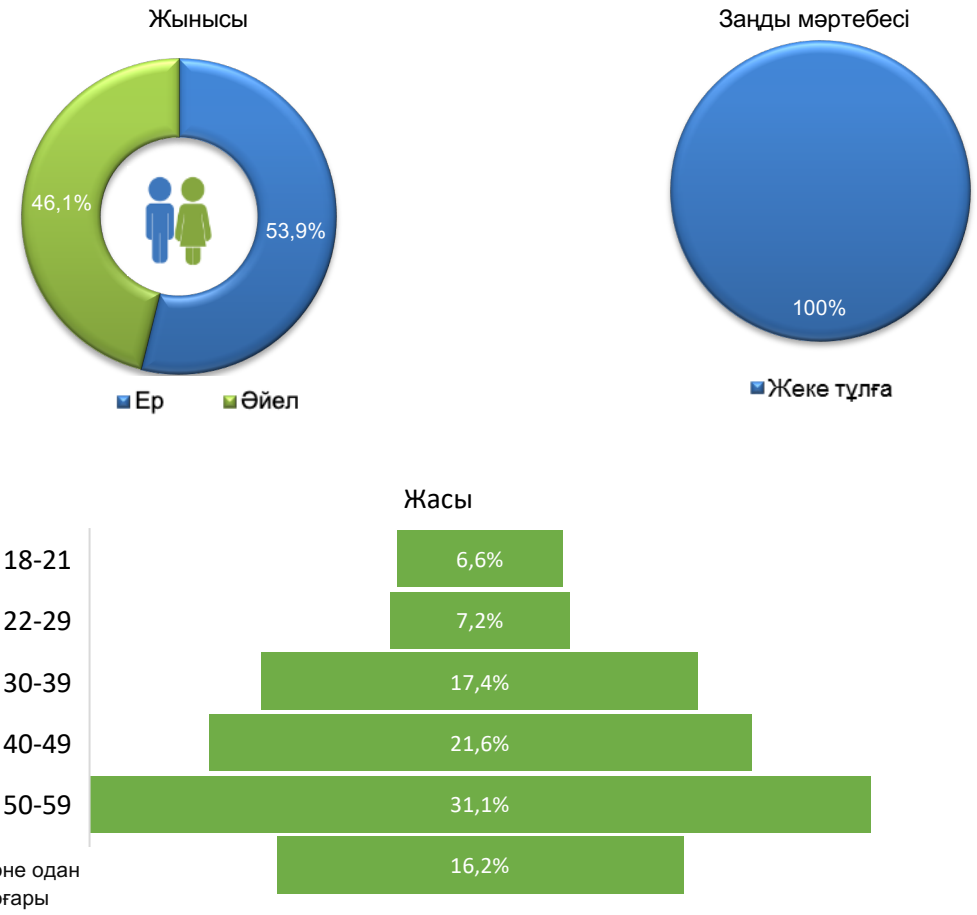
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбат және жасырын сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 167 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (53,9%) ерлер және 46,1% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 50-59 жас тобына тиесілі – 31,1% және 40-49 жас – 21,6%.Мүлдем барлық қызмет алушылар (100%) жеке тұлға ретінде жүгінген. Көрсетілетін қызметті алушылардың 80,2%-ында физикалық қолжетімділікке деген қажеттілік артқан (мүгедектік бар).

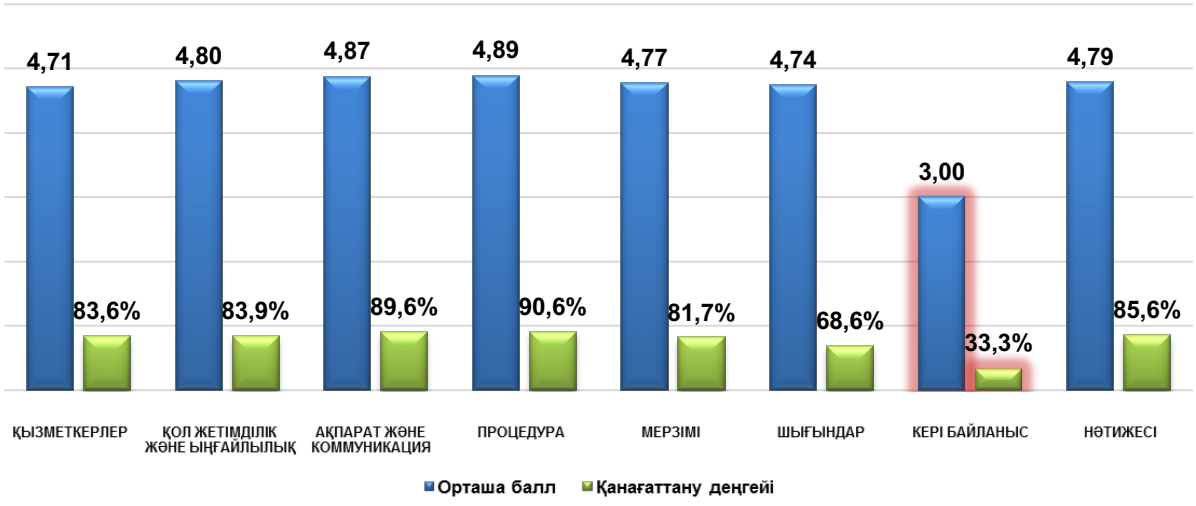
Диаграмма 45. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77,1%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,57 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

46 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу (4,69), тиімділік (4,71), сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу (4,73). Осылайша, көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысы орташа 4,71 баллмен бағаланды және қанағаттану деңгейі.-83,6%. Көрсетілетін қызметті алушылардың ескертулері арасында:*«Зейінді, сыпайы» (Ақмола облысы); «Ұқыптылық, шыншылдық», «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, алды-артында жүрдім, күттім. Бұл көп уақытты алды», «Сатаева Гуляим өз жұмысына теріс баға береді (біліксіз, бюрократиялық, мүгедектік тобын бермейді)», «Ескі ғимараттар, кезек, мәліметтер базасының жүктелуіне көп уақыт кетеді, компьютерлер ескі, жұмыс істемейді» (Алматы облысы); «Біліксіз, дөрекі», «Кейде жіберді», «Ұзақ қызмет етті» (ШҚО); «Ұзақ күту», «Департамент демалысқа шықты, жәрдемақы алмаған, олар оны анықтай алмады» (Жамбыл облысы); «Толық ақпарат бермейді», «Қызметкерлер әрқашан мұқият» (БҚО); «Шипажайға жолдама алудан бас тартты, өздерін біліксіз ұстады, хабарламады», «Бәрі де жарасады, қызметкерлер сыпайы және мұқият болды» (Қарағанды облысы); «Брондау ұнамады, кешіктірілді, ұзақ күтті», «Бәрі жарасады, шағым жоқ», «Кезек. Олар сауатты емес, қарапайым нәрселерді білмейді, мүгедектік бергісі келмейді, жыл сайын растау керек» (Қостанай облысы); «Мен өтініш берген кезде карантиндік маусым болды, сондықтан кезек көп болды және әлі шағын ғимарат болды, сондықтан мен 4 қойдым», «Мүгедектік үшінші топтан екінші топқа ауыстырылды, оларды жұмысқа алмағандарын түсіндірместен»,«Бәріне ризамын», «Дәрігерлер мұқият емес» (Маңғыстау облысы).*

Қолжетімділік пен ыңғайлылықосы қызмет бойынша қанағаттану деңгейі 83,9% (4,80 балл) құрады. Келесі ескертулер атап өтілді:*«Автотұрақ жоқ», «Ғимарат ыңғайлы орналаспаған, күту орындары жайлы емес, ғимарат ескі, көлік қоятын орындар жеткіліксіз» (Алматы облысы); «Автотұрақ, көліктерге орын жоқ» (Атырау облысы); «Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында кеңесшілер қажет, өйткені олардың саны аз», «Тұраққа қою жоқ», «Қызметкерлер мұқият әрі мейірімді болуы үшін», «Көп күту керек» (БҚО); «Отырар жер жоқ» (Жамбыл облысы); «Қызметті онлайн форматқа көшіру», «Тұрақ орындарын қосу» (ШҚО); «Қадам ыңғайлы болмады», «Карантинге байланысты ғимаратқа кіру оңай болмады», «Ескі ғимарат», «Басқыштар ыңғайсыз, тұрақ жоқ», «Су диспенсер, күту бөлмесін ойлаңыз (жайлылық), күту орындары ойластырылмаған», «Әділетсіз көзқарас», «Бәрі де жарасады» (Қарағанды облысы); «Олар көшеде күтіп тұрды, залда шу болды», «Жұмыс уақыты қолайлы емес, жұмыстан демалыс алуға тура келді» (Қостанай облысы); «Ғимарат алыс», «Күту орындары жоқ, ғимарат ескі», «Кеңселері болса жақсы болар еді», «Кірген кезде онай бұлған жоқ. Оның үстіне 2 қабат батыл» (Маңғыстау облысы);*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,87 балл) бойынша респонденттердің 89,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Қызмет алушылар келесі мәселелерді атап өтті:*«Көп адамды күту өте қиын болды, таблоны көре алмадым» (Ақтөбе облысы); «Аудандық емханада дәрі-дәрмек мәселесі бар», «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, күтіп отырдым. Бұл көп уақытты алды», «Қызмет электронды болуы үшін», «Толығырақ ақпарат беру үшін көп уақыт қажет» (Алматы облысы); «Олар маған ешқандай ақпарат бермеді», «Мен белгілерді көрмедім, нұсқау бермеді, бірақ мен бәрін өзім тез тауып алдым» (Қарағанды облысы); «Қыз көмектесті, түсіндірді» (Қостанай облысы); «Ешқандай белгі, тіл таңдау, нұсқау жоқ», «Медикерде маған сапасыз дәрі берді», «Кеңселерді табу қиын болды, арнайы белгілер жоқ», «Қызметкерледі тыйым онай емес, орындарында болмайды» (Маңғыстау облысы);*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 90,6%-ы толық қанағаттанған және 4,89 баллмен бағаланған. Орташа бағалау балы – 4,86 балл. Респонденттер келесі мәселелерді атап өтті:*«Шалқар сауатты жұмыс істемеді», «Жыл сайын медициналық тексеруден өтеді, сол процедураны жасайды, мұны істеу бекер, өмірлік мүгедектікке байланысты белгіленбейді» (Ақтөбе облысы); «Санатория сертификаты», «Толығырақ ақпарат беріңіз, көп уақытты қажет етеді, тиімділік, база жиі жұмыс істемейді», «Олар колл-орталыққа қоңырау шалды, қызметтерді кезексіз алуға болатынын айтты, мен бардым. Олар мүгедектерге қызмет көрсететін*

терезеге апарды, олар мені қабылдамады және күтуімді айтты. жарты күн күтумен болды. соңында дәрекілік танытып, брондау керек екенін айттым» (Алматы облысы); «Кадрларды жаңарту керек», «Емханадағы дәрігерлер жиі ауыстырылады» (Қарағанды облысы); «Кешік, дәрігер ауыстырылды» (Қостанай облысы); «Қызметкерлермен ешқандай проблемам болған жоқ» (Маңғыстау облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 4,77 пайызы толық қанағаттандырылды. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне қанағаттанудың орташа балы 81,7 балды құрайды.*«Көп уақыт алды», «Күту уақыты мен мерзімі ұзақ», «Ақпарат беру толығырақ, көп уақытты алады, жұмыс істемейді, база жиі жұмыс істемейді» (Алматы облысы) ; «Кезек болмас үшін», «Кезек бар, бірақ олар аз» (ШҚО); «Қызмет өте көп уақытты алады, мен күні бойы жоғалдым» (Жамбыл облысы); «Ұзын кезек», «Кезек тәртібін сақтау», «Мүгедектерге ресми бөлек терезе болсын» (БҚО); «Ұзақ қызмет», «Кезек көп», «11:00-де жазылдым, 15:00-ге дейін күттім», «Бағытқа түспеу үшін», «Орындау мерзімінде проблема болған жоқ» (Қарағанды қ. аймақ); «Кішкене құтып отырғаннан баски, Бари жақсы» (Қызылорда облысы); «Кезек ұзақ», «Бәрі тез өтті», «Кезектер көп болды», «Бари тез болды», «Талондар мәселесі, олар кездесуді ертеңге ауыстыра алады», «Қызметкерледі тыйым салу емес,*

Ішінара**шығындар**осы қызметтің – қызмет алушылардың 68,6%-ы қанағаттанған, мұнда орташа балл – 4,84. Қызмет алушылар келесі тармақтарға қанағаттанбайды: *«Көшірмелерді орнында орындаңыз», «Төлем сомасы қабылданбайды. Жол жүруге және т.б. көп қосымша шығындар жұмсалды. Медициналық көмек көрсетпейді» (Алматы облысы); «Дәрігерлік комиссия мен тексерулер үшін жол ақысын өзім төледім» (ШҚО); «УДЗ-ға ақша төледім, дәрігер жұмыс істемеді», «Сонымен қатар, құжаттарды көп көшіруге тура келді» (Жамбыл облысы); «Кейбір тексерулер мен нейрохирургтерге төленді. Ақылы өтті», «такси ақысы төленді» (Қарағанды облысы); «Ауданда дәрігерлер жоқ, кейбір қызметтердің ақысын төледім» (Қостанай облысы); «Фотокөпияға ақша төледі, одан басқа бәрі тегін», «Жол шығыны болды» (Маңғыстау облысы);*

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келсек (4,79 балл), тек 85,6% жағдайда ғана толық қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. Келесі наразылықтар қабылданды: *«Он минут кешігіп қалсаңыз, қабылдамаңыз» (ЗКО); «Жауап болмады, мүгедектер құқығы туралы ешкімге айтылмады» (Қарағанды облысы); «Ортопедиялық аяққиімге арналған табандарды алу кешіктірілуде, қоңыраулар жоқ» (Ақмола облысы); «Мүгедек ретінде анықтама алдым, бірақ көру қабілетінің нашарлығын алғым келді» (Ақтөбе облысы); «Интернет мәселесі болды», «Мүгедектігіме көңілім толмайды, емін-еркін қозғала алмаймын, жиі талма аламын, жәрдемақысы бір айға жетпейді, тіпті дәрі-дәрмекке де жетпейді. », «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, мен ары-бері жүрдім, күттім. Көп уақыт өтті. Көп күтті. Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі күрделі болды. Медициналық көмек көрсетілмейді. Олар мені 3 топқа жіберді, мен 2-ші топта болуым керек. Бұл көп қосымша шығындарды талап етті, жол жүруге, т.б.», «Рәсім қиын болды. Олар толық ақпарат бермеді, мен көп күттім, алға-артқа шықтым. Күту уақыты мен уақыты ұзақ. 1414 бірыңғай байланыс орталығының жұмысы нашар, олар телефонды көтермейді » «Дәрі-дәрмекке жәрдемақы жеткіліксіз, 2 жылдан кейін ғана мүгедектік алдым, жиі қайта бағытталдым, 2 жыл жұмыссыз болдым, бірден мүгедектік бермеді», «Ғимарат қолайлы емес, күту орындары жайлы емес, ғимарат ескі, көлік қоятын орын жоқ. Берілетін ақпарат егжей-тегжейлі, көп уақытты қажет етеді, жұмыс істемейді, деректер базасы жиі жұмыс істемейді», «Жәрдемақы көлемін көбейту керек. Менде шипажайдың құжаттамасында проблемалар бар» (Алматы облысы); «Қызметкерлер мейірімді болу үшін, дірілдеме» (ШҚО); «Күту уақыты, қызметкерлер кейде түсіндірмейді» (Жамбыл облысы); «Қарқаралы өңірінде қызмет алғымыз келеді, әйтпесе ай сайын бір қол үшін Қарағанды облысына баруымыз керек, ол жаққа бару қиын, компьютерді қалай пайдалануды білмейміз, алмасақ, «Қарағанды облысына бару қиын» деді. t оны онлайн режимінде дұрыс толтырсаңыз, біз жеңілдіктер ала алмаймыз», «Су диспенсері , күту залы туралы ойланыңыз (комфорт), күту орындары ойластырылмаған», «Карантинге байланысты ғимаратқа кіру оңай болмады. Кейбір тексерулер мен нейрохирургтерге төленген. Ақылы өтті. Мен олардың оңалту кезегін қадағалағанын қалаймын, өйткені оңалту кезегі келгенде менің мүгедектік мерзімім*

аяқталады, мен кірмеймін. Екінші рет», «Мүгедектік бойынша барлық құқықтарын алып, біле алмай жатырмын, халыққа қызмет көрсету орталығы, дәрігерлік комиссия бір жерге жіберіледі, хабарлама жоқ, 1414 те, барлық қызылкөздерді тарат, лайықты адамдарды жұмысқа ал. , қабілетсіз адамдар, мен комиссияға жүгіндім, ол жақта да бас тартты» (Қарағанды облысы); «Жүйе басқа уақытта жұмыс істейді» (Қостанай облысы); «Дәрілік көмек берілмейді. Дәрілер жағынан көмектесе жақсы болатың еді», «Қызметкерледі тыйым онай емес, орнында болмайды. Кірген кезде ондай онай бұлған жоқ. Әсіресе 2 қабат батыл.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (18%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (44 кестені қараңыз):

44 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=30)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**60%**	26,7%	13,3%
Толық ақпарат алыңыз	**63,3%**	20%	16,7%

Алушылар келесі ескертулер жасады:*«1414 өту мүмкін емес» (Ақтөбе облысы); «Мен 1414 нөмірі арқылы қызметке жазылдым, осы жазба бойынша ХҚО-ға бардым, бірақ қызметкерлер тірі кезекке тұрғанын айтты» (Атырау облысы); «1414пен ЦОН арасында байланыс жоқ дурыс ақпарат берді» (БҚО).*

Жауапкершілік бағыттарына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,84 және қанағаттану деңгейі – 84,2% алады.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	**4.61**	**79,9%**
Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	**4.84**	**84,2%**

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,61 балл және 79,9% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу аясында қызмет алушымен тереңдетілген сұхбат және құпия сатып алушы әдісін қолдану арқылы зерттеу жүргізілді. Жұмбақ сатып алу әдісін қолданып зерттеу жүргізген кезде қызмет көрсетушінің достық танытпағанын, дөрекі жауап бергенін және жалпы алғанда қызмет туралы қандай да бір ақпарат беруден бас тартқанын байқауға болады (Нұр-Сұлтан).

Сондай-ақ, қызметті алу процедурасы біршама ұзақ уақытты алатыны және оны ұсыну шарттары бұл қызметке шынымен мұқтаж адамдар үшін үлкен кедергілер тудыратыны белгілі болды. Көрсетілетін қызметтердің осы санатының қолжетімділігінің әлеуметтік маңыздылығын ескере отырып, көрсетілетін қызметті беруші көрсетілетін қызметтің төмен қолжетімділігіне назар аударуы қажет.

«Маған Астанадағы қызмет көрсету сапасы ұнамады, бірақ Державинскіде барлығы дәрігерлерге де, ХҚО-ға да көмектесті» (Г.И., Державинск);

«Бізге 2 жылға мүгедектік берді, содан кейін қайта тіркеу керек, дереу 5 жылға берсе жақсы болар еді»;

Мен көп құжаттарды жинау керек деп айтпас едім, бірақ ол жерде баламен жүгіру, тест тапсыру, ол жаққа бару, ауруханаға бару өте қиын»;

«Балам ауырып қалғанда, біз Көкшетаудағы ауруханаға түстік, кейін олар Астанада болды, дәрігер 4 айдан кейін мүгедек болып қалуымыз мүмкін екенін айтты» (Г.И., Державинск).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қолжетімділіктің төмендігі, қызмет көрсету жағдайлары қызметтерді алуда кедергілер тудырады.
- Қызмет көрсетудің және құжаттарды жинаудың ұзақ процесі.
- Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің дөрекілігі мен кәсіби еместігі жағдайлары.
- Қызмет туралы ақпараттың төмен қолжетімділігі.
- Қайта емтихан тапсыру процедуралары қиын және ыңғайсыз. Қызмет алушылар бұл процедураның орындылығы туралы сұрақ қояды.
- Мемлекеттік корпорацияда қызмет алу шарттары мүгедек балаларымен келген ата-аналар үшін қолайлылықты қарастырмайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қайта тексеру мерзімінсіз мүгедектік жағдайларының тізімін кеңейтіңіз.
2. Қызмет көрсету сапасын ішкі бақылауды қамтамасыз ету.
3. Құжаттарды жинау процедурасын жеңілдету, соның ішінде. диагностикалық, емдік және оңалту шараларының кешені және қызметті тіркеу үшін қажетті талаптар.
4. Қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызмет көрсету талаптары мен шарттарын қайта қарау, қызмет көрсету уақытын қысқарту.
5. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, көрсетілетін қызметті алу ережелерін нақты кезең-кезеңімен түсіндіре отырып, көрсетілетін қызмет туралы толық және сапалы ақпаратты ұсыну.

Мемлекеттік корпорациясы

6. Мүгедек баласы бар азаматтарға қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету.

3.13. Авиация персоналына куәліктер беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01102001 Авиация персоналына куәліктер беру.

Қызмет коды:С13.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт: 26.09.2013 г. № 750.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (egov.kz, elicense.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Авиация персоналына куәлік беру (не куәліктің қолданылу мерзімін ұзарту); жоғалған, ұрланған немесе бүлінген жағдайларда куәлікті және/немесе оған қосымша парақты қалпына келтіру; біліктілік және арнайы белгілердің қолданылу мерзімін енгізу немесе ұзарту; немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

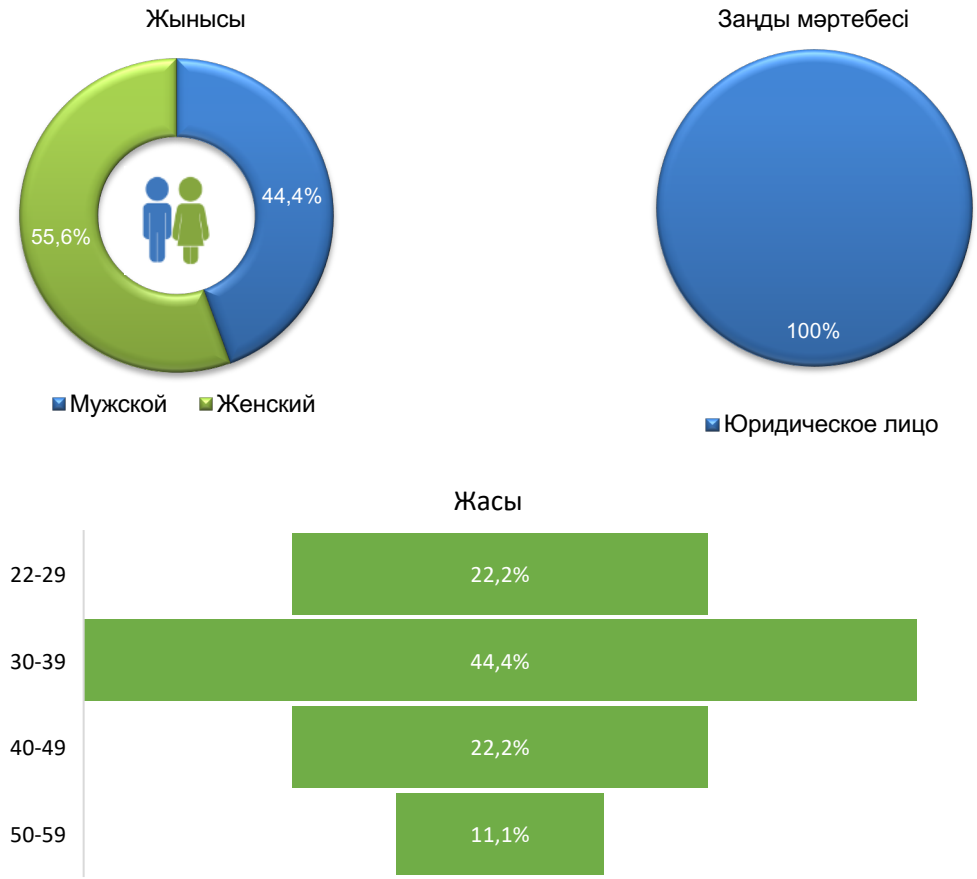
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуде келесі нәтижелер алынды (бар. мүгедектік)

Әлеуметтік-демографиялық блок

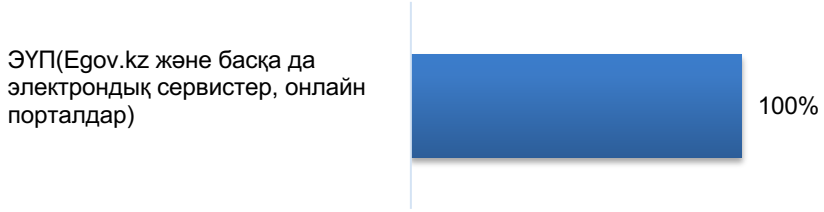
Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 9 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (55,6%) әйелдер және 44,4% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 44,4% және 40-49 жас – 22,2%. Заңды тұлға ретінде барлық қызмет алушылар (100%) жүгінген. Сауалнамаға алынған қызмет алушылардың арасында мүгедектер жоқ

Диаграмма 47. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда **электрондық үкімет** порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (48 диаграмманы қараңыз).

48 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=9)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (100%) болып табылатыны анық (46 кестені қараңыз).

46 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=9)

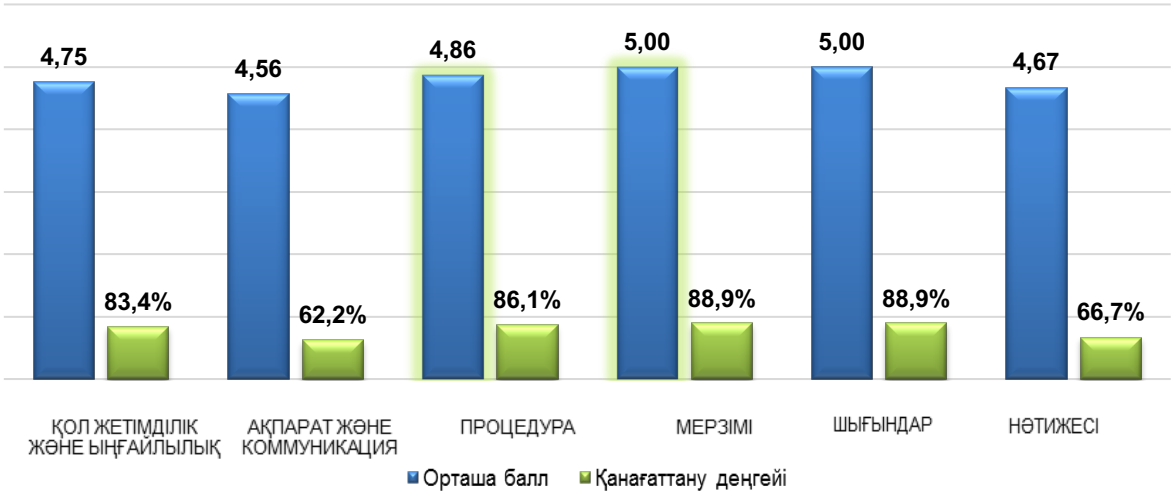
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	%
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 79,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,81 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 6 критерий бойынша анықталды:

49 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қоғамдық мониторингтің бойынша, қолжетімділік пен ыңғайлылық тұрғысынан (4,75 балл) Респонденттердің 83,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Түсініктемелердің ішінде электронды қызметті алу кезінде келесі ұсыныстар байқалады:*«Қажет емес көптеген қажетсіз сұрақтар» (Алматы); «Дизайнның ескі нұсқасы ыңғайлырақ болды» (Нұр-Сұлтан).*

Ақпараттандыру және коммуникация (4,56 балл) бойынша респонденттердің 62,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Респонденттер келесі мәселелерді атап өтті:*«Іздеуде қиындықтар болды»(Алматы қаласы); «Талап етілетін құжаттар тізбесі нормативтік құқықтық актілерге сәйкес болуы керек (бос парақтарды қоса беру керек, порталдағы қажетті құжаттар тізімі Халыққа қызмет көрсету орталығына тапсырған кезде қажетті құжаттар тізбесіне сәйкес келмейді), құжатты берудің ұсынылған күні. құжат көрсетілмеген, онлайн өтініш бергенде 1414 нөміріне хабарлама түрінде хабарлама келмеді» (Нұр-Сұлтан).*

ПроцедурақызметтерҚызмет алушылардың 86,1 пайызы толық қанағаттандырылды. Орташа қанағаттану баллы – 4,86 балл:*«Экипаж мүшелерін аттестаттау қызметін қайта қарау қажет» (Алматы); «Отыз мегабайттың көлемі жетпейді, оны бір құжатпен қоса алатындай етіп көбейтіңіз» (Нұр-Сұлтан).*

Уақыт қызмет алушылардың 88,9 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5 балды құрайды. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне қатысты бір ұсыныс бар:*«Соңғы он бесінші күні құжат бұдан былай Халыққа қызмет көрсету орталығында болмайды» (Нұр-Сұлтан).*

Мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың ешқайсысы кеңес беру және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) және порталдағы виртуалды ассистентге жүгінген жоқ.

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында ауызша және/немесе жазбаша шағымдар байқалмайды.

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,89 және қанағаттану деңгейі – 83,4% алады.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4,70	75,0%
Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	4.89	83,4%

Кестеде сондай-ақ ЭҮП бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,70 балл және 75% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді:

«Мен үйде қашықтан құжат тапсырдым. Барлығына ұнады. Барлығы қолжетімді. Барлығы түсіндірілді. Алдын ала. Қалай және не. Яғни, ешқандай проблемалар болған жоқ. Барлық осы қадамдардан өтіңіз. Яғни, барлығына толық қанағаттандым, содан кейін барлық құжаттарымды Халыққа қызмет көрсету орталығына келіп, алдым»;

«Мен құжаттың Алматыда екені туралы SMS хабарламаны халыққа қызмет көрсету орталығынан алғым келеді, трекерді таба алмадым. Трекерде ақау болды. Мен жол таба алмадым. Ол Алматыда ма? Халыққа қызмет көрсету орталығына бару керек пе, жоқ па. Мен ХҚКО-ға екі рет бардым. Сондай-ақ, әдеттегідей ХҚКО-ның плюс бар. Олар бірінші рет осындай құжатпен хабарласқанға ұқсайды. Олар оның қайда екенін білмеді. Бұл қай қалтада. Мәселе болды және оның осында екенін растау мүмкін болмады. Астанаға хабарлассам да: бір апта бұрын жібердік дейді. Ол міндетті түрде Алматыда болуы керек. Мен келіп айтамын: олар маған осылай деді. Барлығын SMS арқылы растаңыз. Поштадағы сияқты. Сізде болуы керек. Іздеу. Міне, мен келдім: олар маған айтты. Кім айтты? Неге айтты? Олар мүлдем айтты ма? Айтайын дегенім, бұл жер сондай минус. Әрине, халыққа қызмет көрсету орталығына баруға кететін уақыт. Яғни, анық емес: құжат бар, құжат жоқ. Дегенмен, бұл өте қажет құжаттар. Кейде өте шұғыл. Оларды Астанадан тезірек жіберуді өтінді. Сіз қазірдің өзінде сол жерде, халыққа қызмет көрсету орталығының жанында жүгіріп, күтіп тұрсыз»;

Пікір: халыққа қызмет көрсету орталығының қызметтері тағы да сырқаттанбаса, қызмет нашарламайды. Қаладан неғұрлым алыс болса, соғұрлым нашар. Және олар одан да көп жоғалтады, сіз көбірек күтесіз. Пошта жылдам жеткізіледі. Көрдіңіз бе, олар бұл құжаттарды қайда қоярын білмей отыр. Олар бұл құжаттарды іздей бастағанда, олар бұл құжатты мигранттарға арналған папкадан тапты. Қалай? Мигранттарға арналған папканың ішінде авиациялық сертификат болуы мүмкін бе? Оны тапқанымыз нағыз бақыт. Мен мынаны айтайын. Ал егер олар таппаса, мен тағы күтер едім. Мен қарапайым жұмысқа тұрамын. Бұл мен қайтадан тапсырыс беремін дегенді білдіреді. Яғни, егер олар өздерінің барлық қалталарын қарап шығуды бастамаса, үлкен мәселе туындауы мүмкін еді

Электрондық үкімет порталы туралы:

«Біздің қызметкерлеріміздің бірі. Яғни, бізге сұраныс түсті, қазір Азаматтық авиация комитеті... Олар бұл құжаттарды онлайн қабылдайды. Ал пионер болғандар қол жетімді бейне жасады: қай жерден нені басу керек, қай жерден шығу керек, файлдарды қалай қосу керек және т.б. Барлығы қол жетімді түрде және қарапайым түрде түсіндірілді, ол WhatsApp арқылы тарады және осының негізінде біз бәріне қызмет етіп жатырмыз »;

«Егер бейнебаян болмаса, мен оған үш деген баға берер едім деп айта аламын. Өйткені фотосуретті, басқа файлдарды және т.б. қоюға тура келетін көптеген терезелер болды. Бірақ, сізге жіберілген бейнеге сәйкес, ол жерге ештеңе қоюдың қажеті жоқ, сіз сол жерге баратын барлық үш файлды қоясыз, тек бірдей файлдарды барлық терезелерге қоясыз және болды. Менің айтайын дегенім, бұл кішкене сияқты. Осы бейнебаян болмаса, мен сонда отырып, бәрін кейінге қалдырып, ауыстырып, үйіп-төгетін едім» (Г.И., Алматы).

Проблемалық жағдайлар

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Файлды жүктеп салу өлшемінің шегі барлық тіркелген құжаттарды жүктеп салу үшін жеткіліксіз болуы мүмкін.
- ЭҮП жұмысындағы жиі ақаулар мен қателер.
- Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігімен байланысты мәселелер. Қызмет провайдері жоғары сапалы кері байланысты қамтамасыз етпейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет бойынша кеңес беретін қызметкерлер үшін қызмет бойынша оқыту семинарларын өткізу, қызмет алушыларға сапалы кері байланысты қамтамасыз ету.
2. Қызметті алу тәртібі туралы түсіндірмелері бар оқу бейнероликтерін ұсыну және оларды қолжетімді интернет-ресурстарға орналастыру.
3. Қызмет нәтижесін қамтамасыз етудің жылдам әдісін қамтамасыз етіңіз және енгізіңіз.

электрондық үкімет порталы

4. Қосылған құжаттарды жүктеп салудың ықтимал көлемін ұлғайту.
5. Портал жұмысындағы ақауларды болдырмау үшін барлық қажетті жұмыстарды орындаңыз, орын алған жағдайда оны мүмкіндігінше тезірек жойыңыз.

3.14 . 1, 6 және 7 сыныптардағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы: 01104005 1, 6 және 7 сыныптардағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат беру.

Қызмет коды: С14.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты: 2020 жылғы 30 сәуірдегі № 259.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (egov.kz, elicense.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: 1, 6 және 7 сыныптардағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат немесе дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

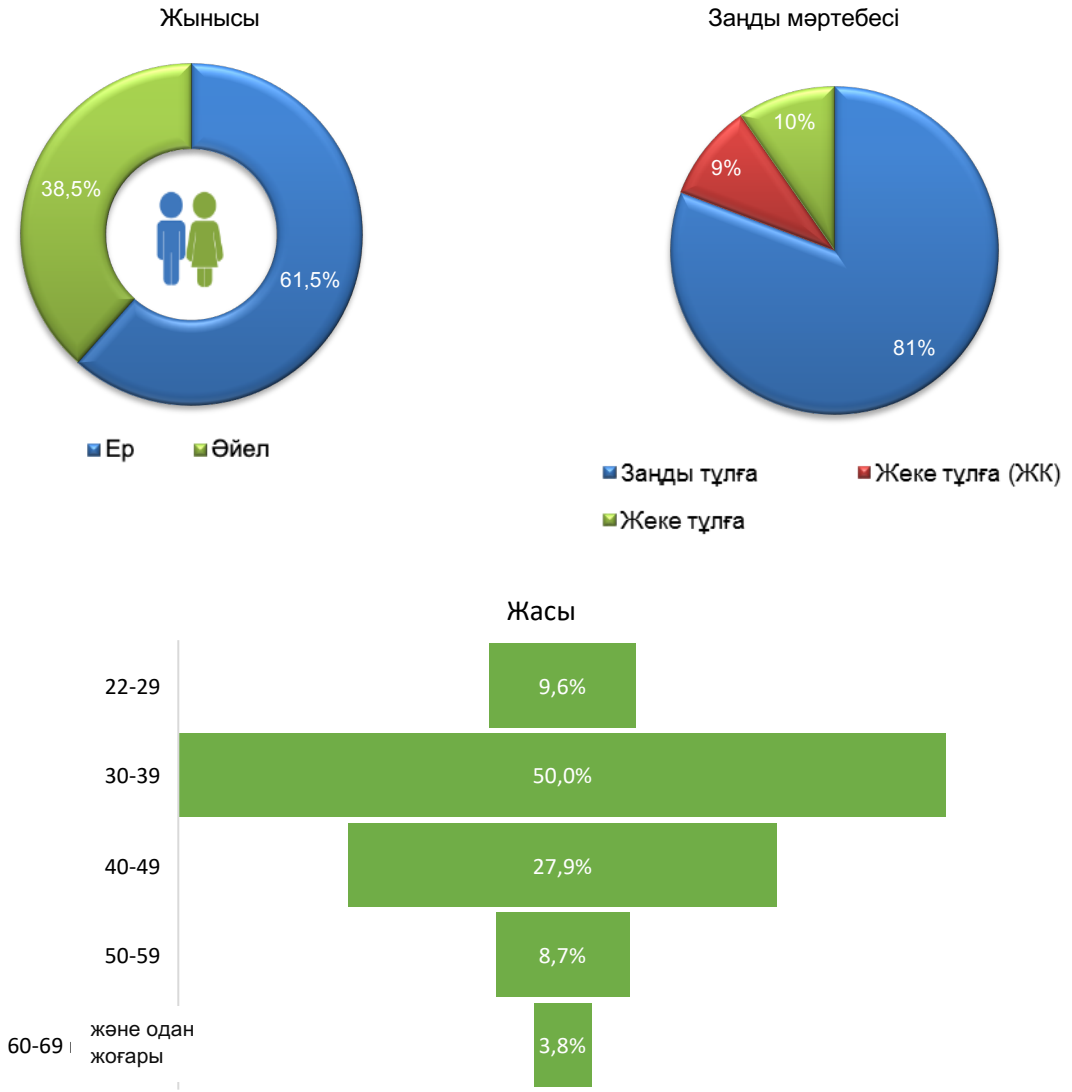
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуде келесі нәтижелер алынды (бар. мүгедектік)

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 104 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (61,5%) ер адамдар және 38,5% ер адамдар. Респонденттердің 1/2 бөлігі 30-39 жас тобына жатады - 50%. Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (81%) заңды тұлға ретінде жүгінген. Қалған 10 пайызы жеке тұлғалар, 9 пайызы ғана жеке кәсіпкерлер. Сауалнамаға алынған қызмет алушылардың арасында мүгедектер жоқ.

Диаграмма 50. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (97,1%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (2,9%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды (30-диаграмманы қараңыз).

51 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=104)



Көрсетілетін қызметті алушылар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (93,1%), қалған респонденттер (1%) логин және пароль, ал 1% жағдайда ғана SMS пайдаланылды. Сандық идентификатор, QR коды 0% құрады (48 кестені қараңыз).

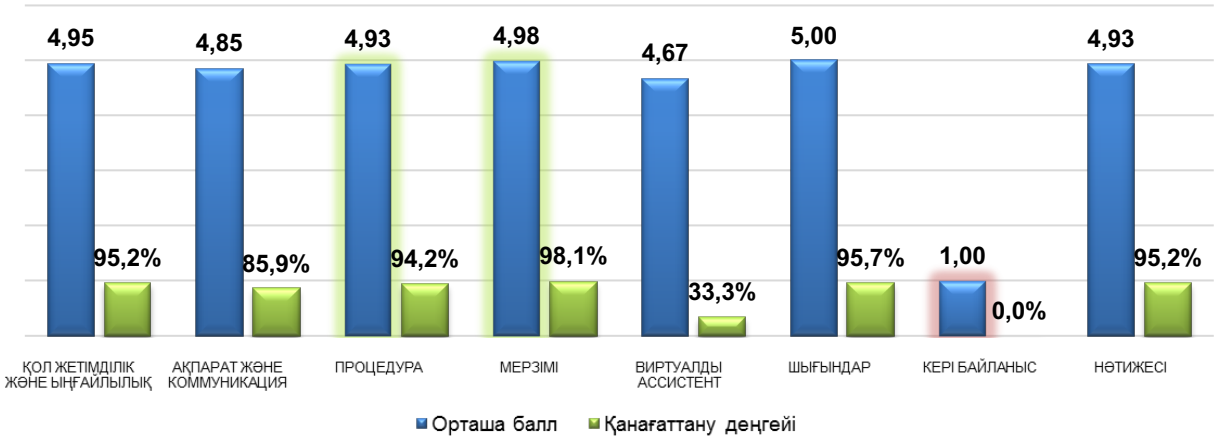
48 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=104)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	93,1%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	1,0%
Логин мен пароль арқылы	1,0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0,0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 74,7%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,41 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

29-диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша, қолжетімділік пен ыңғайлылық тұрғысынан (4,95 балл) Респонденттердің 95,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Түсініктемелердің ішінде электронды қызметті алу кезінде келесі ұсыныстар

байқалады:«Қызмет табу өте қиын» (Ақмола облысы); «Рұқсат құжатының өзінде белгілі бір тармақтар бар, атап айтқанда ақпаратты енгізуге арналған шектеулі ресурс, нормативтік құжаттың өзінде белгілі бір соманың нышандары, егер маршрут сонда тіркелген болса, онда бос орынсыз барлығын көрсету керек, қосымша ақпарат қажет. , рұқсат құжатын алған кезде маршрутты бөлек енгізу керек, сүйемелдеу қажет пе, осы элементтердің электронды нұсқасын алған кезде талаптарды қай жерде енгізуге болатын параметрлер жоқ, маршрут үлгісі дереу көрсетеді, не кіреріміз белгісіз, түсіне алмай жатырмыз» (Ақтөбе облысы); «Ақпарат көп, бастапқыда сайтты жеңілдету қиын болды, нәтиже алған кезде бұл да қиын, проблемалық» (Алматы облысы); Портал қазір жұмыс істемейді. Күй бетін тексере алмаймын, ол мені парақтан қуып жібереді» (Атырау облысы); «Сайтты, күрделі сайтты, баратын жерлерді жеңілдету», «Адамдар үшін онлайн чат құру», «ЭСҚ алу кезінде бару керек болды, ол электронды түрде жұмыс істемеді» (ШҚО); «Қайта жасау және уақытты жоғалту үшін біз рұқсат етілген сапарлардың санын 4 ай сайын 99 емес, 150-ге дейін ұлғайтуымыз керек, ал индекс өрісін міндетті емес етіп жасауға болады», «Бөлімдердің өздері құрылымды болуы керек, өйткені кейбір рұқсаттар басқа бөлім. Сайт қатып қалады және үнемі істен шығады, сақтау функциясы бар және сіз әр қадамды сақтауыңыз керек», «Құжаттарды жүктеп салуға аз мегабайттар кетеді, барлық құжаттарды жүктеп салу және жіберу мүмкін емес, сапасы нашарлайды, қалталарды қысу керек, бұл қосымша жұмыс, жүктеу ұзақ уақыт алады. Автокөліктердің үлгісінде арнайы белгілер (қауіпті жүктерді тасымалдау) көрсетілмейді, тексеру кезінде қосымша куәлік көрсетілуі керек, қосымша жұмыс «(Алматы); «Сайт жиі ілініп тұрады. Шектеу, тек 10 ел өтініш берді, бірақ одан да көп файл жібергісі келді. Қызметтердің қысқаша сипаттамасы» (Нұр-Сұлтан); «Іздеу кезінде сіз оны әрдайым таба алмайсыз, бірден таңдауға тура келеді» (Қарағанды облысы); «Уақытты қысқарту» (Қостанай облысы); «Порталға Есіл ауданы болып тіркелген кезде сайт Есіл қаласына ауысады, біз оны қолмен қайта түзетуіміз керек. Порталдың бұрынғы нұсқасы қарапайым болды, қазір қиын» (Қызылорда облысы); «Ескерту парағын жазу, маршрутты жою үшін мердігердің де, тапсырыс берушінің де ұйымдары туралы көп ақпарат қажет (ұйымдардың атауы мен мерзімі өтінімде жеткілікті), «Толтырылғаннан кейін сайтта және бастапқы жіберу кезінде барлық құжаттарды жүктеп алғаннан кейін жобадан шығып, қайта енгізу керек, содан кейін оны тек сіз жібере аласыз, бөлімдер бойынша хабарландыру купоны шықпайды, » «Жіберілген құжатты өңдеу мүмкін емес. Портал ұзақ уақыт жұмыс істейді», «Кейбір қызметтер порталда жұмыс істемейді» (Маңғыстау облысы).

Ақпараттық-коммуникациялық бағыттағы қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша респонденттердің 85,9%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Орташа бағалау баллы – 4,85 балл. Көрсетілетін қызметті алушылардың өтініштерінің ішінде мыналар тіркелді:*«Іздеу жүйесін жетілдіру» (Ақмола облысы); «Қызметті кілт сөздерде көрсетпейді, бұл функция қосылатын еді» (Ақтөбе облысы); «Сапаны бақылау сауалнамасы терезесі жиі ашылады, ол порталдағы жұмысқа кедергі келтіреді», «Ұзақ уақыт бойы қате пайда болды, мен құжаттарды қайта толтырдым. Менің поштам порталда ұшып кетті. Бұл қате бір жылға созылды. Басқа адамдармен кеңесу үшін чат жасаңыз» (Атырау облысы); «Мемлекеттік қызмет туралы ақпаратты іздеу көп уақытты алады. Қызметтерді санаттарға бөлу», «Іздеу қиын және ыңғайсыз», «Резидент емес тасымалдаушылар ЭСҚ-сыз қызметті ала алмайды. Ақпарат толық емес», «Іздеу қиын» (Алматы); «Қиындықтар», «Шың жүктеме және сәтсіздіктер» (Қарағанды облысы); «Іздеу жүйесі кілт сөзге қажетті ақпаратты таба алмайды, қызметтің толық атауын енгізу керек»,*«Мен порталдың ағылшын тілінде сертификат бергенін қалаймын, өйткені біз экспортпен айналысамыз және апостиль қоюға тапсырыс беруіміз керек»*(Қызылорда облысы);*«Техникалық қолдау (кері байланыс) жұмысын жақсарту», «Порталдан ақпаратты табу оңай емес. Іздеу жүйесі түсініксіз, тез таппайды», «Сайттан ақпаратты таба аласыз, 1414 арқылы өту мүмкін емес», «Мемлекеттік қызметтің сипаттамасы туралы толық ақпарат жоқ. Мен бұл қызметке не қосу керектігін түсінбеймін»*(Маңғыстау облысы).*

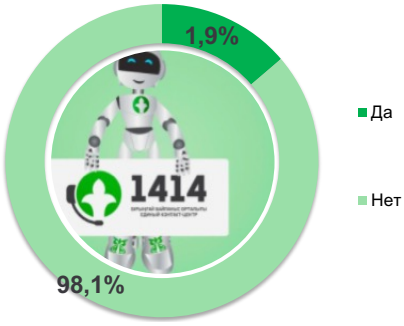
Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 94,2%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,93 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру кезінде келесі қолайсыздықтарды атап өтеді: «Кешке қарай сайт қатып қалады»*(Ақтөбе облысы);*«Ол бұл жолда толығымен толтырылмаған, машинаның өзі, нөмір рұқсатта көрсетілмеген және бұл тексеру кезінде өте маңызды»

(Алматы облысы);«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпаратты жеңілдету», «Өтініштерді тіркелген жері бойынша (өтініш берушінің орналасқан жері бойынша) қабылдау» *(IN TO);*«Кейде тексеруге көп уақыт кетеді. Қызмет көрсетушінің нөмірін көрсетуден бас тартсаңыз», «Арнайы рұқсат қызметін қалай алуға болатыны белгісіз», «Лицензия бойынша құжаттарды жүктеп салу кезінде портал жиі қатып қалады, қателер туындайды», «Сайт қатып қалады. «*(Алматы қаласы);*«Қолданбаны қолдау үшін файлды сақтау мүмкін болмады» *(Нұр-Сұлтан);*«Автомобильдің параметрлеріне сәйкес, жыл сайын сертификатты растау үшін қосымша қондырғылар мен шығындар артық» *(Қарағанды облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 98,1%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,98 балды құрайды. Қызметті алу мерзімін оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «Жылдамдатыңыз, 10 күн күтті», «Уақытты қысқартыңыз» деп атап өтеді.*(Ақтөбе облысы);*«Жылдамдатыңыз, 1 күнде орындаңыз», «Уақыт шкаласын жылдамдаңыз» *(IN TO);*«Уақыт шкаласын кем дегенде екі күнге қысқартыңыз» *(Қостанай облысы).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 9%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистент(порталдағы чат-бот) қызметіне жүгінген. 98,1% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (53 диаграмманы қараңыз).

53 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=2)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	5	50%
Жауаптың толықтығы	5	50%
Жауап жылдамдығы	4	0%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 50%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 4,6 балл болды.Осы қызметтің құны бойынша 95,7% қанағаттанушылық, мұнда орташа балл 5,00.

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,85 балл) келетін болсақ, 90,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:«Жылдамдық», «Қызметті табуды жеңілдету»*(Ақмола облысы);*«Сайт қатып қалады, жақсартылады», «Құжаттарды жүктеуге жад аз, жылдамдықты арттырыңыз», «elisence.kz сайтында бұзылулар бар, ол қатып қалады»*(Ақтөбе облысы);*«Автокөлік үлгісін толтыру үшін сызықты жақсарту»*(Алматы облысы);*«Портал тұтқаны қояды, өтініш жазды, жұмыс істемейді, egov.kz сайтындағы бір жылдағы бүкіл тарихты бұзды», «Жүйені жеңілдетіп, ақпаратты жылдам табыңыз», «1414 нөмірін теру жылдамдығы қабылданбайды», «Қосылым қосу мемлекеттік органның кеңесшілерімен.Қызметтер мен санаттарды қарапайым іздеу. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарын қайта қарау», «Порталдың сапасын бағалау өте жиі шығады, тітіркендіргіш»*(Атырау облысы);*«Кәуіпті жүк таситын жүйрікшілер саны көбейіп қойса порталда, тек 1 адам тіркеледі, бірақ жүк көлдігін бірнеше жүргізеді»*(IN TO);* «Бүкіл процедура бірнеше терезеде жүзеге асырылады, бәрі біреуде болса жақсы болар еді», «Қызмет алушының жанындағы «тасымалдаушы» бағанын қосыңыз», «Негізгі мәзірді реттеңіз», «Құжаттарды жүктеп салу кезінде мегабайттарды гигабайтқа көбейтіңіз

»*(Алматы қаласы);*«Қазіргі уақытта мен бағдарламаның функцияларын жақсартқым келеді, осылайша ол тоқтаусыз жұмыс істейді және жыл сайын оңайырақ болады»*(Қызылорда облысы);*«1414 нөмірін терудің жылдамдығы қабылданбайды, олар жауап бергенде оны лақтырып тастайды. Іздеу жүйесін жетілдіру», «Жеке тұлғаның иесі туралы мәліметтерді басып шығару және оны ХҚКО-на хабарласпай-ақ өз бетінше алу мүмкіндігі, жердің кадастрлық құнын анықтау қызметі жұмыс істемейді»*(Маңғыстау облысы);*«Техникалық қолдаудың шағымдарға, мәселелерге жылдам жауап беруі үшін жедел шешім қабылданды. 1414 жылы өту қиын»*(Павлодар облысы).*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (17,3%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (49 кестені қараңыз):

49 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=18)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**50%**	50%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**55,6%**	44,4%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,96 және қанағаттану деңгейі – 95,1% алады.

50 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4.40**	**70,0%**
Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	**4.96**	**95,1%**

Кестеде сондай-ақ ЭҮП бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,40 балл және 70% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді, ол қызмет көрсету сапасына оң әсерін, оны электрондық лицензиялау порталында (Е.лицензия) автоматтандырылған нысанда алу мүмкіндігін бірден атап өтті:

«- Соңғы 2-3 жылда қызмет көрсету сапасы қалай өзгерді?

- бұл сөзсіз жақсы, өйткені бұрын ешқандай құжаттар жоқ, бұл қызмет провайдерімен байланыстарды болдырмайды. Портал арқылы бәрі, бұрын қағаздарды қалай жүргізу керек, қазір олай емес. Бұл уақытты қысқартады ».

Сонымен қатар, қызмет алушылардың кездесетін мәселелері де айтылады:

«Портал арқылы жіберіп, содан кейін қағаз түрінде сұрайтын кездер болады, бұл қаншалықты дұрыс? Түсініксіз»;

«Портал жұмыс істейді, содан кейін ол жұмыс істемейді, ол ұзақ уақыт жұмыс істемейді, біз сайт жұмыс істемегендіктен қызметке өтініш бере алмаған кезде де кездестік»;

«Лицензия алу әлі де біраз күш салуды талап етеді, сізге әлі де қызмет провайдеріне қоңырау шалу, түсіндіру, түсіндіру қажет»;

«Мен қызметтен бас тартуды бірден алғым келмейді, алдымен хат-хабарды жазып, өтінішті түзетуге мүмкіндік берген дұрыс»;

«Бізде лицензия алуда қиындықтар туындады, бәрі ұсақ-түйекке дейін жүктелді, бірақ олар қызмет көрсетуден бас тартатындарын айтты, мен өзім оларға хабарласып: «Егер бас тартсаңыз, мен прокуратураға барамын» дедім. шағыммен. Бұл қызметті сәтті алудың жалғыз жолы. Сонымен бірге, бізде шынымен де шағымданатын ештеңе жоқ, олар күтпеген жерден қарғып кетті, сондықтан біз оларды қорқытуға тура келді »;

«ол жерде сіз 30 күн қызмет аласыз, бірақ оны 15 күн жасасаңыз, жақсы болар еді»;

«Жалпы, қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін мен бюрократияны азайтып, осы рұқсатты беретін адамдарға тәртіпті күшейтуді ұсынар едім».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Көрсетілетін қызметті алушылардың порталдың дұрыс жұмыс істеуіне қатысты мәселелер туралы шағымдары, онда қызмет мүлдем болмауы мүмкін.
- ББО 1414 жүйесінде теру қиындықтары
- Қызметті алушылар осы қызмет бойынша барлық қажетті ақпаратты өз бетінше таба алмайды.
- Бұл қызмет бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың кері байланысы бойынша жұмыс жолға қойылмаған.
- Қызмет көрсетуші тарапынан жасалған бюрократиялық қағазбастылық жағдайлары туралы шағымдар бар.
- Ұзақ қызмет мерзімі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Сапалы кері байланыс беріңіз.
2. Ақпараттық ресурстарда қызметтерді алу тәртібі туралы түсініктемелері бар түсінікті және қолжетімді ақпаратты орналастыру.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.
4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына ішкі бақылауды күшейту, негізсіз бас тарту, қызметтерді бюрократизациялау жағдайларын болдырмау.

электрондық үкімет порталы

5. ЭҮП-те қызметке тұрақты қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз, жұмыс кезінде ақауларды болдырмаңыз.
6. Порталдың жылдам және дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін уақытылы профилактикалық қызмет көрсету.

ББО 1414

7. ЕКК 1414 жұмыс сапасын арттыру бойынша қосымша шараларды қарастыру.

3.15 Алкоголь өнімін өндіру аумағында сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтау және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00905002 Алкоголь өнімдерін өндіру аумағында сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру.

Қызмет коды: С15.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 10 шілдедегі № 665.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (egov.kz, elicense.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:Лицензияны беру – 1 жұмыс күні. Лицензияны қайта ресімдеу – 3 жұмыс күні.

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

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар.

Қызмет құны: Лицензияны немесе лицензияның телнұсқасын алған кезде – астанада, республикалық және облыстық маңызы бар қалаларда – 100 АЕК. Аудандық маңызы бар қалалар мен елді мекендерде – 70 АЕК. Ауылдық елді мекендерде – 30 АЕК. Қайта ресімдеу кезінде – лицензияны беру кезіндегі мөлшерлеменің 10%.

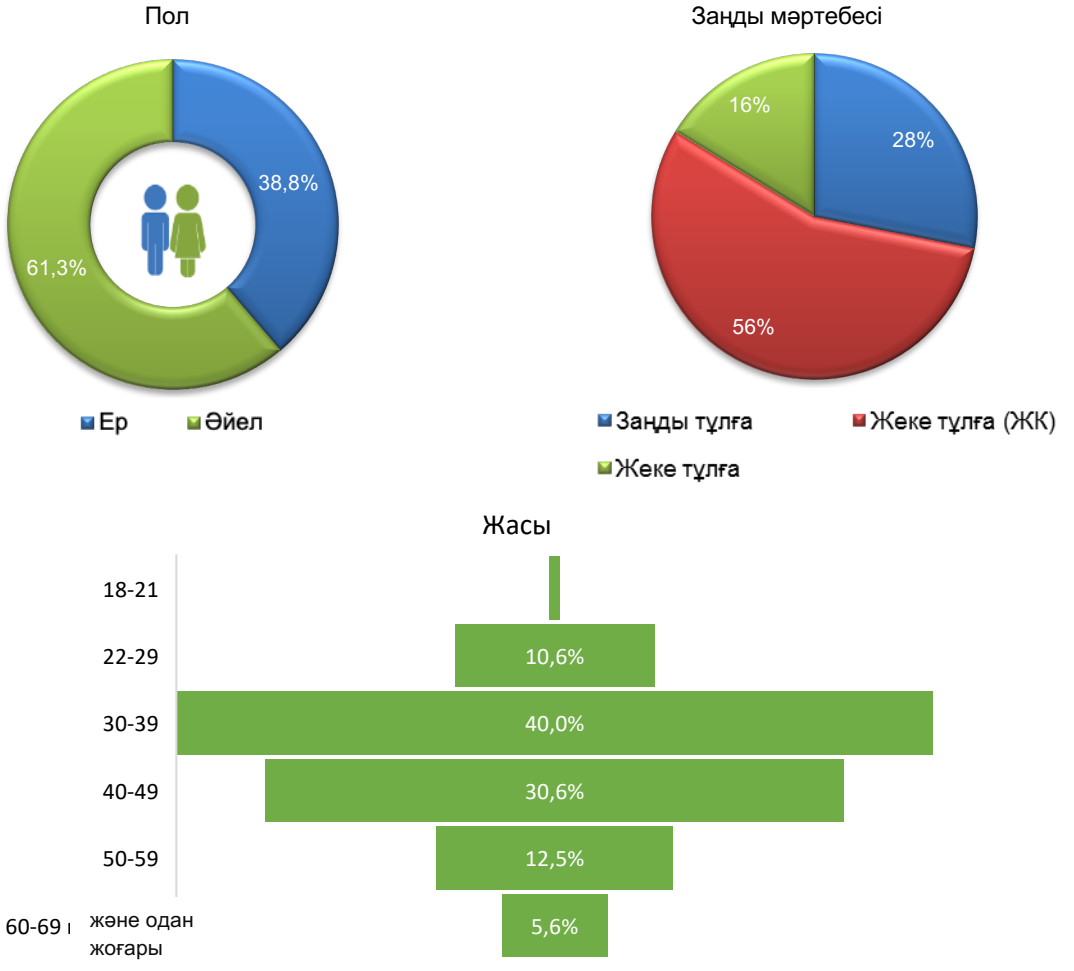
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер,нәтижесінде келесі нәтижелер болды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 160 респондент қатысты, олардың көпшілігі (61,3%) әйелдер және 38,8% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 40% және 40-49 жас – 30,6%.Қызметті негізінен жеке кәсіпкерлер (56%) және заңды тұлғалар (28%) пайдаланды. Қызметті алушылардың 16%-ы ғана қызмет ретінде алғанжеке тұлғалар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 7,5%-ында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктер бар.

Диаграмма 54. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (87,5%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (12,5%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды (30-диаграмманы қараңыз).

55 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=160)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (96,9%), қалған респонденттер (1,9%) логин және пароль, тек 1,3% жағдайда ғана SMS пайдаланылған. Сандық идентификатор, QR коды 0% құрады (15-кестені қараңыз).

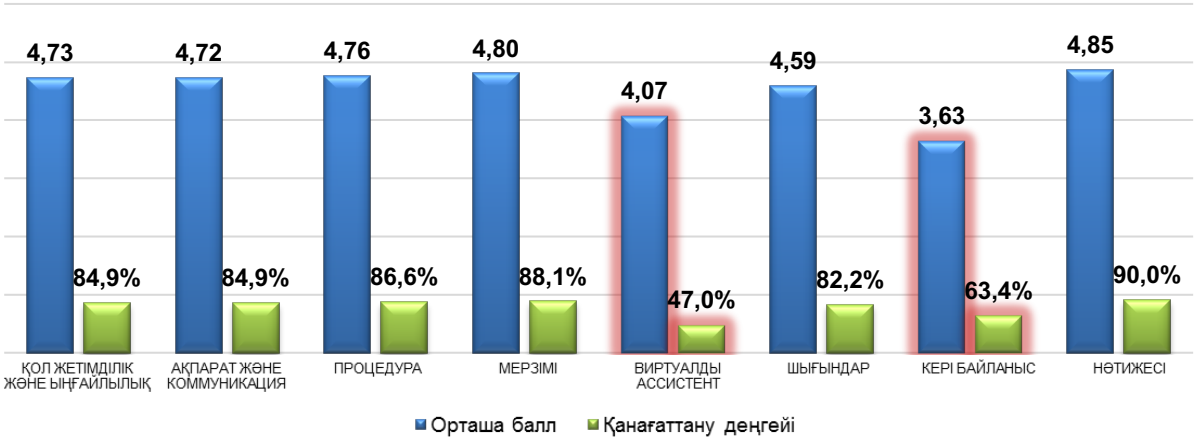
15 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=160)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	96,9%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	1,3%
Логин мен пароль арқылы	1,9%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл):4,52 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

29-диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,73 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 84,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Түбіртекті жүктеу ұзақ», «ЭСҚ-ны алу аз уақытты алды 14 жұмыс күні», «Көп сұрақтар қойылды, көрсетілетін қызметті алушының сұрақтарына толық жауап берілмеді», «Тым көп бөлімшелер», «Тіркелу портал түсініксіз» (Ақмола облысы); «Порталда электронды қызметті алу алгоритмі түсініксіз», «Түрлі сұрақтар көп және жауап күту уақыты», «Сервер кейде қатып қалады» (Алматы облысы); «Олар үнемі электрондық пошта мекенжайын талап етеді, сіз жұмыс істейтін мекенжайды пайдалана алмайсыз, сіз үнемі жаңасымен өтесіз», «Техникалық ақаулар, аты түсініксіз», «Оны бір сайтқа біріктіру ыңғайлы болар еді» , «Порталға тіркелу және ЭСҚ алу оңай болған жоқ», «Әзірге бәрі қолайлы», «Қиындық болған жоқ» (Атырау облысы); «Ешқандай ұсыныстар жоқ, бәрі түсінікті. Біз порталды пайдаланып келе жатқанымызға 2 жыл болды», «Іздеу әрқашан дұрыс қайтарылмайды, баяу жұмыс істейді», «2 күн қажет болды», «түсініксіз түбіртек, 1414 нөміріне қоңырау шалу үшін қайда көрсету керек жиі өзгереді, дұрыс қызметті табу қиын», «Орындау оңайырақ» (ШҚО); «Бұрынғыдан бәрі ескірген», «Кішкене жеңілдетіңіз», «Мекенжайда ақау болды, ол түзетілмеді. Осыған байланысты алты айдан астам тауарды қайтара алмайды. Құжаттар тіркелген кезде олар қоса берілмейді», «Ыңғайсыз, оңай, файлдарды тіркеу қиын, себебін жазудан бас тартсаңыз, түсінікті (толығырақ түсініктеме)» (Алматы); «Трубканы қояды», «Мекенжайды көрсетпейді, сол қолдау көпке дейін жауап береді» (Нұр-Сұлтан); «Ол ілініп тұр. Бұл көп уақытты алады», «Процесс жақсы жұмыс істемейді, тездетілмейді», «Мен үшін бәрі түсініксіз және қиын болды», «Түсініксіз портал, ыңғайлы емес, оны қарапайым етіңіз, құжаттар тізімі тым үлкен. , Тіркеу деректерінің бірнеше рет қайталануы ыңғайлы емес, порталдың шамадан тыс жүктелуі, пысықталмаған, бетбелгілердің көп болуы, берілген өтінішке жауап құжатын алған кезде табу қиын және қиын, бетбелгілердің көп болуы, тек бесінші және алтыншы қадамдар жауап. тек бірінші және екінші қадамдар жеткілікті» (Шымкент); «ЭСҚ алу қиын болды және оны пайдалану қиын болды», «Интернет жылдамдығын арттыру» (Жамбыл облысы); «Төлем дұрыс емес жерге кетті, олар бұл мәселені басқаға ауыстырды, әлі шешкен жоқ» (БҚО); «Порталға тіркелу біраз түсініксіз», «Басында бәрі қиын болды, кейін телефон соғып, түсіндірді. Кемшілігі – кеңес бермейді», «Бас тарту кезінде және төлем жасағанда сөйлесетін адам жоқ», «Порталға тіркелу аздап түсініксіз» (Қарағанды облысы); «Сайттағы бәрін өзіңіз толтыру қиын», «Кейде солай болады, сіз кіріп, бәрі бұзылып жатқанда», «Мен ұзақ уақыт лицензияның өзін іздедім. Электронды шот-фактуралар сайтында лицензия өте ұзақ уақыт бойы көрінбеді» (Қостанай облысы); «Порталға кіруде қиындықтар туындады» (Қызылорда облысы); «Сайт қатып қалды, колл-центр хабарласты, өту қиын, ақсап жатыр» (Маңғыстау облысы); «Порталға тіркелу аздап түсініксіз» (ОҚО); «Төлем көрсетілмейді, автоматты түрде көрсетілмейді» (Түркістан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,72 балл) бойынша респонденттердің 84,9%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Ескертулер арасында: «Мен бәрін төледім, құжаттарды жинадым, бірақ лицензия ұзақ уақыт берілмейді», «Лицензияны ұзарту туралы SMS хабарлама», «Оңай болған жоқ. ақпаратты табу», «Порталдағы ақпарат қиын болды» (Ақмола облысы.); «Порталда байланыс орталығының нөмірі жоқ» (Ақтөбе облысы); «Лицензия алған кезде кадастрлық нөмірі бар, чекті басқан кезде олар ешбір зат табылмағаны туралы ақпарат береді, ал келесі түймені бассам, жүйе өтіп кетеді», «Маған департамент қызметкері қатты ұнады. Кіріс. Мұқият тыңдап, барлық сұрақтарға шыдамдылықпен жауап берді» (Алматы облысы); «ыңғайлы, күрделі портал емес, құжаттар тізімін жеңілдету», «Бір сайтқа біріктіру ыңғайлырақ болар еді, барлық қызметтерде бейне нұсқаулықтар жоқ», «Алғашқы сәтте қиын болды, ал екіншісінде бәрі оңай болды» (Атырау облысы); «Қызмет туралы толық емес ақпарат», «Бәрі жарасады», «Бәрі орташа болды», «Порталға тіркелу қиын, оны оңайырақ жасаған жөн» (ШҚО); «Нұсқауларды табу қиын», «Жеңілдету» (Алматы); «Ақпаратты табу оңай болған жоқ», «Бәрін жеңілдету керек, уақыт жоғалтып жатырмын», «Казак тілі қиын, бірінші жолы қиын», «Мен үшін бәрі түсініксіз және қиын болды», «Түсініксіз портал , ыңғайлы емес, оны жеңілдету, құжаттар тізімі тым үлкен, тіркеу деректерінің бірнеше рет қайталануы ыңғайлы емес, портал шамадан тыс жүктелген, аяқталмаған, көптеген бетбелгілер,

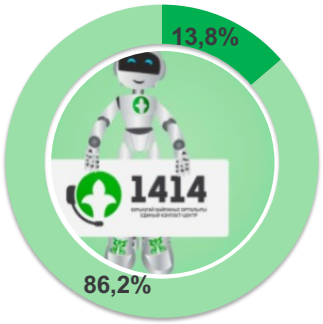
берілген өтінішке жауап құжатын алған кезде, оны табу қиын және қиын, көптеген бетбелгілер, тек бесінші және алтыншы қадамдар жауап береді. тек бірінші және екінші қадамдар жеткілікті, дәлірек айтсақ, лупаны дәлірек жазу керек» (Шымкент); «Лицензияға қатысты ақпарат жеткіліксіз», «Интернет істен шықты» (Жамбыл облысы); «Ақпаратты табу оңай болған жоқ» (БҚО); «Егер жақын жерде мұны түсінетін адам болмаса, құжаттар тізімін алатын жер жоқ, онда маған қызмет алу қиынға соғады, олар Мемлекеттік Думаға қоңырау шалды, мемлекеттік органға қоңырау шалуға мүмкіндік жоқ, Мен басқа адамға жақсы соманы төлеуге тура келді, қызметкер түсіндіргісі келмеді, бұл түсінбейтіндерге түсініксіз, олар мені Google-дан іздеңіз деді, мені белгісіз жаққа жіберді, олар «барыңыз» деді. онда мен қайдан білмеймін, білмегенді изде»», «Қазақ тіліндегі ақпарат түсініксіз», «Құжаттарды тіркеуде киіндік болды» (Қарағанды облысы); «Қызметкерлер дұрыс жауап бермейді», «Егер бәрі электронды түрде тапсырылған болса, лицензия алуға өтінішті неліктен қағаз түрінде де жергілікті салық органдарына тапсыру түсініксіз» (Қостанай облысы); «Кеңесшілер қажетті сұрақтарға жауап бере алмады» (Қызылорда облысы);

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 86,6%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,76 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру кезінде мынадай келеңсіздіктерді атап өтеді: «Құжаттарды тиеу ұзақ», «қызмет толық көрсетілмеген және олар әртүрлі құжаттар бойынша жүргізілген» (Ақмола облысы); «Құжатты жүктеп салу кезінде құжаттың көлеміне қатысты мәселелер туындайды», «Техникалық бөлігінде жиі ақаулар болады» (Ақтөбе облысы); «Олар 3 рет тапсырды, өздері деректерді қате енгізді», «Қалай тіркелу керек, порталда жұмысты қалай бастау керек екені белгісіз», «Құжаттарды жинау қиын болды. Бардым, құжаттарды жинадым, кеңселерді аралап жүрдім» (Алматы облысы); «Сонымен қатар, құжаттар тізімін жеңілдету үшін көп құжаттарды сұрайды» (Атырау облысы); «К Egov.kz ұсынады - қолданбаларды көрмеңіз, олар өзгерістер туралы ескертпейді», «Сайтты қиындатпау үшін өзгертпеген жөн, қайта жеңілдетуіңізді сұраймын, үйрену қиын, уақытты босқа өткізіп жатырмыз» (БҚО); «Бюрократия тым көп болды. Қараша айында жаңа пунктке көшкенде олар маған бір жыл төлеуге мәжбүр етті. Осыған байланысты пандемия кезінде есепші ұзақ жұмыс істеуге мәжбүр болды» (Алматы); «Техникалық қамтамасыз етуді жақсарту» (Нұр-Сұлтан); «Олар барлық форматтарды жасау үшін көптеген құжаттарды сұрайды, соның ішінде. және фото» (Шымкент); «Лицензия өмір бойы қалсын, яғни лицензияны әр кезде ауыстырған тиімді емес» (Жамбыл облысы); «Лицензия алу үшін 3 жалдау шартын қалай тіркеу керек екенін ешкім дұрыс түсіндіре алмады, құжатпен айналысқан қыз түсіндіргісі келмеді, барлығы 3 рет шешілді» (Қарағанды облысы); «Документе Катя Болган, сонында ол ақымақ», «Кемшіліктер болды, жалға беру туралы, код қате енгізілді», «кадастрлық нөмірге қатысты мәселелер туындады» (Қостанай облысы); «Маған құжат көлемінің шектелуі ұнамайды» (Қызылорда облысы); «Мәселелер, менің біліктілігім жеткіліксіз болуы мүмкін» (Маңғыстау облысы); «Төлем көрінбейді, құжаттарды, тіркеу карталарын және т.б. қосу керек». (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 88,1 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне қанағаттанудың орташа балы 4,80 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер: «Кешіккен», «Ұзақ және мұңды» (Ақмола облысы); «Мерзімді бұзулар болды, 10 күнге жуық күттім» (Алматы облысы); «Бәрі тез орындалды» (Атырау облысы); «Лицензия күнтізбелік күннің 31 желтоқсанына дейін жарамды, бұл қолайлы емес. Айталық, егер сіз оны күзде немесе жазда алсаңыз, онда ол 31 желтоқсанда аяқталады, бұл кезең сізге сәйкес келмейді», «Бәрі тез және уақытында болды» (БҚО); «Күтілгеннен сәл көп күтті», «Қызметті алған кезде көп күтті» (Алматы); «Себепті бас тартудан бас тарту Мемлекеттік Думаның кеңсесіне жазылмаған» (Шымкент); «Мерзімі бұзылып алынды», «Барлығы өз уақытында» (Жамбыл облысы.); «Ұзақ, өте ұзақ уақыт бойы» (Қостанай облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 13,8%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) жүгінген. 86,2% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (57 диаграмманы қараңыз).

57 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4.05	45,5%
Жауаптың толықтығы	4.00	45,5%
Жауап жылдамдығы	4.16	50,0%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 38,7%, орташа балл 5 мүмкінден 3,43 баллды құрады.Қызметті алушылардың арасында виртуалды ассистентге қатысты шағымдар тіркелді: «Операторға бәрібір жүгіндім, тікелей эфирде сөйлескен дұрыс» (Ақмола облысы); «Нақты ақпарат алған жоқпын» (Алматы облысы); «Мағлұматты болу, барлық сұрақтарға жауап табу үшін», «ВА әрқашан дұрыс жауап бермейтіндіктен 4 деген баға қойдым» (Атырау облысы); «Виртуалды ассистентлер жиі назардан тыс қалды» (Шымкент); «Мен қалағаным емес, жауап алмадым» (БҚО).

Бұл қызметтің құны критерийі 4,59 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 82,2%). Бұл ретте қызмет алушылардың арасында төлемге қатысты «арзандату керек», «Ауылдағы лицензияның сомасын аудандық болып төлейміз» деген шағымдар тіркелді. Бір баға және бәрібір тым қымбат», «Каспий төлем», «Тегін болса жақсы болар еді», «Лицензияға төленетін төлем мөлшері тым көп», «Бастап жатқан кәсіпкерлерге төлем тоқсан сайын төленеді», «Лицензия қымбат, егер жазалаушының алаңы кішкентай болса, сонымен қатар үлкен квадраттар болса, елден өту мүмкіндігін ескерсек» (Ақмола облысы); «Төлем сомасына лицензия өте қымбат емес», «Лицензия сомасы ұят» (Ақтөбе облысы); «Төлемнің сомасы қабылданбайды, өте жоғары және бәрі түсініксіз болды, мен де көмекшілерге жүгіндім, нәтижесінде мен ұйымдағы кәсіпкерлерге көмек төледім», «Бұл қымбат, сіз аз төлеуіңіз керек, сауда алаңы бойынша шара», «Құрметті лицензия» (Алматы облысы); «Жылдық соманы төлемеу үшін тоқсан сайын төлеген дұрыс», «Жеке кәсіпкерлерге «Каспий Голд» арқылы төлеу ыңғайлы болар еді», «Бөлшектеп алсаң бәрі жақсы», «Лицензия қымбат» (Атырау облысы); «Төлемнің сомасы қабылданбайды», «Біраз қымбат, бір жыл төлегеннен жақсы», «Тым қымбат, олар сізден алкогольдік ішімдіктерді сататын ірі дүкендердегідей ақы алады» (ШҚО); «Олар аудандағы салық мәселесін дұрыс түсіндірмеді, процесте барлығын өзім түзеттім», «Қымбат, артық шығын болды», «Лицензия қымбат» (Алматы); «Аудан бойынша арзанырақ жасауға болады, тауар айналымы бойынша төлеуге болады» (Нұр-Сұлтан); «Қымбат, қызмет көрсету үшін ешкімді қамтымайды, уақытты қажет етеді, құжаттармен қағазбастылық», «Төлемнің мөлшері рұқсат етілмейтін жоғары» (Шымкент); «Лицензия сомасы өте қолайсыз» (Жамбыл облысы); «Лицензиялар үшін төлем сомасын азайту», «Лицензияның Қызмет құны қымбат және уақыт бойынша тиімсіз» (БҚО); «Сома рұқсат етілмейтін жоғары», «Лицензияның Қызмет құны сәл қымбат», «Қымбат, менде аз айналым бар, мұндай ақша өкінішті. Мен есепшіге қызмет көрсету үшін N сомасын төледім» (Қарағанды облысы); «Барлығы өте қымбат, ондай ақшаға арақ та сатылмайды. Салық өтелмейді, әсіресе жалға алу, электр энергиясы, «Қымбат» (Қостанай облысы); «Лицензия төлем шотындағы сома тым үлкен» (Қызылорда облысы); «Төлемнің мөлшері қабылданбайды немесе тоқсан сайын төлейтін еді», «Ауылда белгіленген сома арзанырақ, қалада жалпы кеңістік» (Маңғыстау облысы); «Төлем мөлшері жоғары» (ШЫҰ). Мен есепшіге қызмет көрсету үшін N сомасын төледім» (Қарағанды облысы); «Барлығы өте қымбат, ондай ақшаға арақ та сатылмайды. Салық өтелмейді, әсіресе жалға алу, электр энергиясы, «Қымбат» (Қостанай облысы); «Лицензия төлем шотындағы сома тым үлкен» (Қызылорда облысы); «Төлемнің мөлшері қабылданбайды немесе тоқсан сайын төлейтін еді», «Ауылда белгіленген сома арзанырақ, қалада жалпы кеңістік» (Маңғыстау облысы); «Төлем мөлшері жоғары» (ШЫҰ). Мен есепшіге қызмет көрсету үшін N сомасын төледім» (Қарағанды облысы); «Барлығы өте қымбат, ондай ақшаға арақ та сатылмайды. Салық өтелмейді, әсіресе жалға алу, электр

энергиясы, «Қымбат» (Қостанай облысы); «Лицензия төлем шотындағы сома тым үлкен» (Қызылорда облысы); «Төлемнің мөлшері қабылданбайды немесе тоқсан сайын төлейтін еді», «Ауылда белгіленген сома арзанырақ, қалада жалпы кеңістік» (Маңғыстау облысы); «Төлем мөлшері жоғары» (ШЫҰ). жалпы қалада бос орын бар» (Маңғыстау облысы); «Төлем мөлшері жоғары» (ШЫҰ). жалпы қалада бос орын бар» (Маңғыстау облысы); «Төлем мөлшері жоғары» (ШЫҰ).

Кері байланыс толық қанағаттандырылды – 63,4%. Орташа балл – 3,63 балл. Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді: «Олар бірден жауап бермеді» (Ақмола облысы); «Пайдасыз» (Алматы); «Бас тартуыма пәтер иесінің кадастрлық нөмірінің сәйкес келмеуі себеп болды, ал бұл туралы уәкілетті орган білген, себебі мәселе ХҚКО қателескен деректерде болған, бірақ мен оны шешуге міндетті болдым, бірақ бәрі бұл дерекқор қатесі екенін білді» (Нұр-Сұлтан).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,85 балл) келетін болсақ, 90,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша айтып беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі мынадай түсініктеме берді: «Алу мерзімі ұзақ және артық жүгіру», « Мерзімді бұзушылықтар болды, мен 10 күн күттім. Порталдағы ақпарат қиын болды. Сома жол беруге болмайтын жоғары» (Ақмола облысы); «Көп күтуге тура келді» (Алматы облысы); «Қызметкерлер сауатты мамандарды алу үшін бір-біріне жібереді» (Жамбыл облысы); «Құжаттарды жинау қиынға соқты. Мен барып, құжаттарды жинадым, кеңселерді аралап шықтым. Төлем мөлшері қабылданбайды, өте жоғары және бәрі түсініксіз болды, мен көмекшілерге де жүгіндім, нәтижесінде кәсіпкерлерге көмек төледім. ұйымда. Портал жұмысы нашар, интернетке қатысты мәселелер 1414 толық ақпарат бермейді» (Алматы облысы); «Шексіз шытырман оқиғадан өту үшін көп уақыт қажет» (ШҚО); «Біздің деректер базасында төлемді қолданған кезде ол бірден көрсетіледі, бірақ салық базасында ол бізге кедергі ретінде сол күні көрсетілмейді.Ал лицензия алғаннан кейін екінші сәтте ол аудандық салықта автоматты түрде көрсетіледі. кеңсе, бірақ, өкінішке орай, 3 күн кетеді, күн сайын көрсетіліп тұрса жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «ДГД тарапынан бұл мәселелер, бас тарту себебін көрсетпейді» (Шымкент); «Тіпті теру қате ақпарат бергенде де өту мүмкін емес» (Жамбыл облысы); «Көптен шақырдық» (Маңғыстауқая ауданы); «Біздің деректер базасында төлемді қолданған кезде ол бірден көрсетіледі, бірақ салық базасында ол бізге кедергі ретінде сол күні көрсетілмейді.Ал лицензия алғаннан кейін екінші сәтте ол аудандық салықта автоматты түрде көрсетіледі. кеңсе, бірақ, өкінішке орай, 3 күн кетеді, күн сайын көрсетіліп тұрса жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «ДГД тарапынан бұл мәселелер, бас тарту себебін көрсетпейді» (Шымкент); «Тіпті теру қате ақпарат бергенде де өту мүмкін емес» (Жамбыл облысы); «Көптен шақырдық» (Маңғыстауқая ауданы); «Біздің деректер базасында төлемді қолданған кезде ол бірден көрсетіледі, бірақ салық базасында ол бізге кедергі ретінде сол күні көрсетілмейді.Ал лицензия алғаннан кейін екінші сәтте ол аудандық салықта автоматты түрде көрсетіледі. кеңсе, бірақ, өкінішке орай, 3 күн кетеді, күн сайын көрсетіліп тұрса жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «ДГД тарапынан бұл мәселелер, бас тарту себебін көрсетпейді» (Шымкент); «Тіпті теру қате ақпарат бергенде де өту мүмкін емес» (Жамбыл облысы); «Көптен шақырдық» (Маңғыстауқая ауданы); бірақ өкінішке орай ол жерде 3 күн кетеді, сол күні көрсетілсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «ДГД тарапынан бұл мәселелер, бас тарту себебін көрсетпейді» (Шымкент); «Тіпті теру қате ақпарат бергенде де өту мүмкін емес» (Жамбыл облысы); «Көптен шақырдық» (Маңғыстауқая ауданы); бірақ өкінішке орай ол жерде 3 күн кетеді, сол күні көрсетілсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «ДГД тарапынан бұл мәселелер, бас тарту себебін көрсетпейді» (Шымкент); «Тіпті теру қате ақпарат бергенде де өту мүмкін емес» (Жамбыл облысы); «Көптен шақырдық» (Маңғыстауқая ауданы);

Мемлекеттік электрондық қызметтерді көрсету бойынша порталдың, басқа да онлайн платформалардың жұмысын жақсарту бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың ұсынымдары, тілектері, ұсыныстары:*«Онлайн төлеу, картаны байланыстыру және банкке бармау», «Лицензия алу уақытын жылдамдату» (Ақмола облысы); «Департамент ұжымына рахмет. Өте сыпайы» (Алматы облысы); «Сервис туралы ақпаратты табу қиындықтары, лицензиядағы қателер, виртуалды қоймаға дұрыс емес заңды тұлға тағайындалды. мекен-жайы, лицензияға ақшаны бекер жұмсаған. виртуалды қойма жоқ, лицензия қымбат, оны ауылдық және қалалық аумақтарға бөлу керек», «Сома рұқсат*

етілмейтін жоғары және барлық нарықтар үшін бірдей сома. Алкоголь базарларының режимін қамтамасыз ету» (Атырау облысы); "Egov.kz техникалық жұмыстар туралы ескертеді", "Сома тым үлкен, қабылданбайды. Салық сомасын азайтыңыз", "Сайт жүктелді, платформалар бөлінген, сертификат дайын, жүктеп алу мүмкін емес. », «Тіркеу жүйесін жеңілдету» (ШҚО); «Ыңғайлы емес, оңай, файлдарды қосу қиын, бас тартқан жағдайда неғұрлым тұжырымдаманың себебін (толығырақ түсіндіру) жазып береді, лицензия қымбат» (Алматы); «Портал қатып, жұмыс істемей тұрғандықтан, құжаттарды порталға жүктеп салу қиынға соқты. Виртуалды ассистентлер жиі назардан тыс қалды.Төлем сомасы қымбат», «түсініксіз портал, ыңғайлы емес, оны жеңілдетіңіз, құжаттар тізімі тым үлкен, тіркеу деректері бірнеше рет қайталанады, ыңғайлы емес, портал шамадан тыс жүктеледі. , пысықталмаған, бетбелгілер көп, берілген өтінішке жауап құжатын алған кезде оны табу қиын және қиын, бетбелгілер көп, тек бесінші және алтыншы қадамдар жауап болып табылады. тек бірінші және екінші қадамдар жеткілікті. Дәлірек айтсақ, үлкейткіш әйнек тіркеу керек, лицензия қымбат», «1414 болғанда, олар сенің аймағыңды біледі және сол жерде орналасқан органды қосады, бірақ басқа аймақта орган керек болса, олар мұны істей алмайды. Телефон бере алады, бірақ қоса алмайды» (Шымкент); «ООО-ның барлығына лицензиясы бар, біз жаңа пункт ашқан сайын барлық жаңа дүкендердің барлық құжаттарын толтырыңыз, келісім-шарттарды толтыруыңыз керек уақытты алады кассалар қиындықсыз төлем жасайды, құжаттармен бюрократия - су, газ деректі фильм kaita zhinau uakyt alady барлығы құжат айналымына қарай онлайн болса да, бірақ бәрібір көп құжаттарды сұрайды, Сұраныс: сауда нүктелері бар барлық төлеушілер үшін процедураны автоматты түрде жеңілдеткен дұрыс», «Көшіп жатқанда лицензияны өзгерту мүмкін емес. басқа қалаға» (Жамбыл облысы); «Егер мобильді қосымшалар болса, әр адам үйден шықпай-ақ сайтқа оңай қосыла алар еді» (БҚО); «Біз төлемді дерекқорымызға қолданған кезде ол бірден көрсетіледі, бірақ салық базасында ол сол күні көрсетілмейді, бұл бізге кедергі. Ал лицензияларды алғаннан кейінгі екінші сәтте ол автоматты түрде аудандық салық басқармасында көрсетіледі, бірақ өкінішке орай ол жерде 3 күн кетеді, сол күні көрсетілсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «Бағаны, уақытты және қызметкерлерді тексеруді реттеу» (Қостанай облысы); «Салық мәселесіне байланысты Каспий теңізі арқылы қызмет ақысын қалай төлейтініміз туралы термин жүктелген кезде лицензияны еске салу» (Маңғыстау облысы);

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың үштен бір бөлігі (33,3%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (58 кестені қараңыз):

58 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=54)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**44,4%**	44,4%	11,1%
Толық ақпарат алыңыз	**60,4%**	34%	5,6%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Қаржы министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,67 және қанағаттану деңгейі – 84,6% алады.

59 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4.50**	**76,6%**
қаржы министрлігі	**4.67**	**84,6%**

Сондай-ақ кестеде көрсетілгендей, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,50 балл және 76,6% құрайды.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылармен тереңдетілген сұхбат, сонымен қатар құпия сатып алушы әдісі бойынша зерттеулер жүргізілді. Жалпы алғанда, қызмет көрсетуде күрделі мәселелер болған жоқ, қызмет қолжетімді. Бұл ретте электрондық лицензиялау порталын жетілдіру қажет, себебі өтініш беру процесі кейбір қызмет алушыларға түсініксіз және қолайсыз болып көрінуі мүмкін.

Сұхбат барысында респондент қызмет құнының тым жоғары екенін және әсіресе ісін жаңа бастаған кәсіпкерлер үшін қолайсыз екенін айтты:

«- қызмет үшін талап етілетін төлем жеткілікті деп ойлайсыз ба?

- Жоқ! Менің ойымша, бұл қымбат! Әсіресе, адам кәсіппен айналысуды енді бастағанда. Әрбір тиын есептегенде. Ал жыл сайын қайта төлеудің қымбат екенін есептемегенде, сонша ақша беру».

Сондай-ақ, халықтың цифрлық сауаттылығы мәселесі әлі де өзекті:

«- мемлекеттік қызметтерді алуда туындайтын негізгі қиындықтар, кедергілер қандай?

– ХҚО-ға келгенде қиындықтар туындайды, компьютерге бару керек, өз бетіңізше бәрін жасай алмайсыз. Жастардан сұрауымыз керек. Ал кейде көп адам жиналып, ұзақ күту де болады. Жалпы бәрі жақсы. Көбіміз компьютермен жұмыс істеуде сауатсызбыз және бұл мемлекеттік қызметтерге тапсырыс беруді білмейміз. Сізге ХҚО қызметкері келіп, бәрін көрсетуін күтуіміз керек. Олар керемет, олар бас тартпайды, олар әрқашан көмектеседі, сізге бәрін айтып береді»;

«...әсіресе егде жастағы адамдар ешқашан өздері қызмет көрсетуді үйренбейді. Бұл мәселеде қарттарға көмектесетін ХҚО қызметкерлерінің қатарын кеңейту қажет деп ойлаймын»;

Бұл мәселеге қандай шешім ұсынар едіңіз?

- семинарлар өткізу, оны дұрыс пайдалануды және өз бетінше қызмет алуды үйрету. Және олар бәрін өздері жасайтын. Әйтпесе, біз білмейміз, бірақ оқу - қалаға оқуға бару, ол үшін қайтадан ақша төлеу. Әйтпесе, егер бізде курстар болса, біз өзіміз үйде отырып, есептерді жіберіп, өз ісімізбен айналысар едік »(GI, Қостанай облысы, Мемлекеттік корпорация);

«Компьютерді бәрі бірдей түсінбейді, оның үстіне интернеті жоқ ауылдарда тұратындар бар, бұл әрине мәселе» (ГИ, БҚО, ПЭП).

Сондай-ақ, қызмет туралы ақпараттың қол жетімділігімен байланысты мәселе атап өтілді:

«- қызмет көрсету сапасына не кері әсер етеді?

– Біріншіден, бұл портал кейде қатып қалады. Мұның бәрін бірінші рет алған кезде де, бәрі түсінікті емес, не, қалай, қайда, неліктен, неге біреуге қоңырау шалу керек, қосымша сұраңыз. Біз Халыққа қызмет көрсету орталығына жүгіндік, бірақ ол жақтан 100 пайыз ақпарат алмадық. Бізге тек алға-артқа жүрейік деді. Сали YouTube ашты және YouTube сонда бәрін кезең-кезеңімен түсіндірді. Біз бәрін YouTube-те жасадық»;

«- арасында бір нәрсе, мұндай формаларды толтыру жеткіліксіз, иә, бірақ оларды қалай толтыру керек, міне, кейбір сұрақтар мен қиындықтар туындайды. Менің ойымша, біз көп уақытты қалай жасау керектігі туралы ақпарат алуға жұмсадық.

– Оған қанша уақыт жұмсадыңыз?

– Бір-екі күн болса керек, алдымен сол жерге телефон соғып сұрадық, ештеңе түсіндірмеді, тек сайтқа бар, бәрін өзің істе деді. Содан кейін олар YouTube ашты ... »;

«- қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін не ұсына аласыз?

- Білмеймін, мүмкін бұл қадамдық нұсқаулықты да осында басыңыз, мында басыңыз, егер солай болса, әрі қарай не істеу керектігін көрсетеді. Адам, сайтқа кіргенде, қайда, нені басатынын, қай жерде, ненің дұрыс екенін білмей қалады, кенет сол жерде

қателеседі, болды. Ол жерде бәрі түсінікті болуы үшін қалыпты жазу керек, ол құжатты ал, мына құжатты ал, одан да көп ештеңе жазылмайды» (ГИ, БҚО, ПЭП).

Проблемалық мәселелер

Зерттеу нәтижелері бойынша келесі негізгі мәселелер анықталды:

- Қызмет автоматтандырылған, бұл қызмет көрсету сапасына оң әсер етеді, дегенмен халықтың цифрлық сауаттылығы мәселесі өзекті болып қала береді, әсіресе байланыс сапасы нашар ауылдық жерлерде. Бұл жағдай көрсетілетін қызметті алушылардың бұрынғысынша Мемлекеттік корпорацияның филиалдарына баруға немесе үшінші тараптың ақылы кеңесшілерін жалдауға мәжбүр болуына алып келеді.
- Қызметтің жоғары құны.
- Электрондық лицензиялау порталы дизайнда күрделі және түсініксіз болып қала береді.
- Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі көңіл көншітпейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет құнын қарау, қызмет алушылардың ұсыныстарын ескеру.
2. Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, интернет-ресурстарда қызметті алу ережелері бойынша кезең-кезеңімен түсіндірмелерді орналастыру.

электрондық үкімет порталы

3. ЭҮП-те қызметтерді алу процедурасын жеңілдету. Қызметті алудың қарапайым және түсінікті жолын көрсетіңіз, қызмет бойынша түсіндірме материалдарын беріңіз.
4. Халықтың цифрлық сауаттылығын арттыру бойынша шараларды қамтамасыз ету, ауылдық жерлерде қызметке қолжетімділікті қамтамасыз ету.

3.16. Тауарларды кедендік ресімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 0180100 Тауарларды кедендік ресімдеу.

Қызмет коды: С16.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:26.01.2018 No 73.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет провайдері, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:ГУ стандартында белгіленген мерзімге сәйкес.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті лауазымды адамы қабылдаған, оның электрондық цифрлық қолтаңбасымен (ЭЦҚ) куәландырылған, оның ішінде көрсетілетін қызметті алушыны, сондай-ақ мүдделі тұлғаларды ақпараттық жүйе арқылы бір мезгілде хабардар ете отырып, тауарды шығару туралы шешім қабылдағаны туралы хабарлама не дәлелді бас тарту. жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар, жеке тұлғалар.

Қызмет құны: Тауарларды кедендік декларациялау – 20 000 теңге. Заңды және жеке тұлғалар өткізетін тауарларды кедендік ресімдеу – кедендік құнның 0,2% Тауарлар мен көлік құралдарын белгіленген орындардан тыс және мемлекеттік кірістер органдарының жұмыс уақытынан тыс кедендік ресімдеу – кедендік құнның 0,4%.

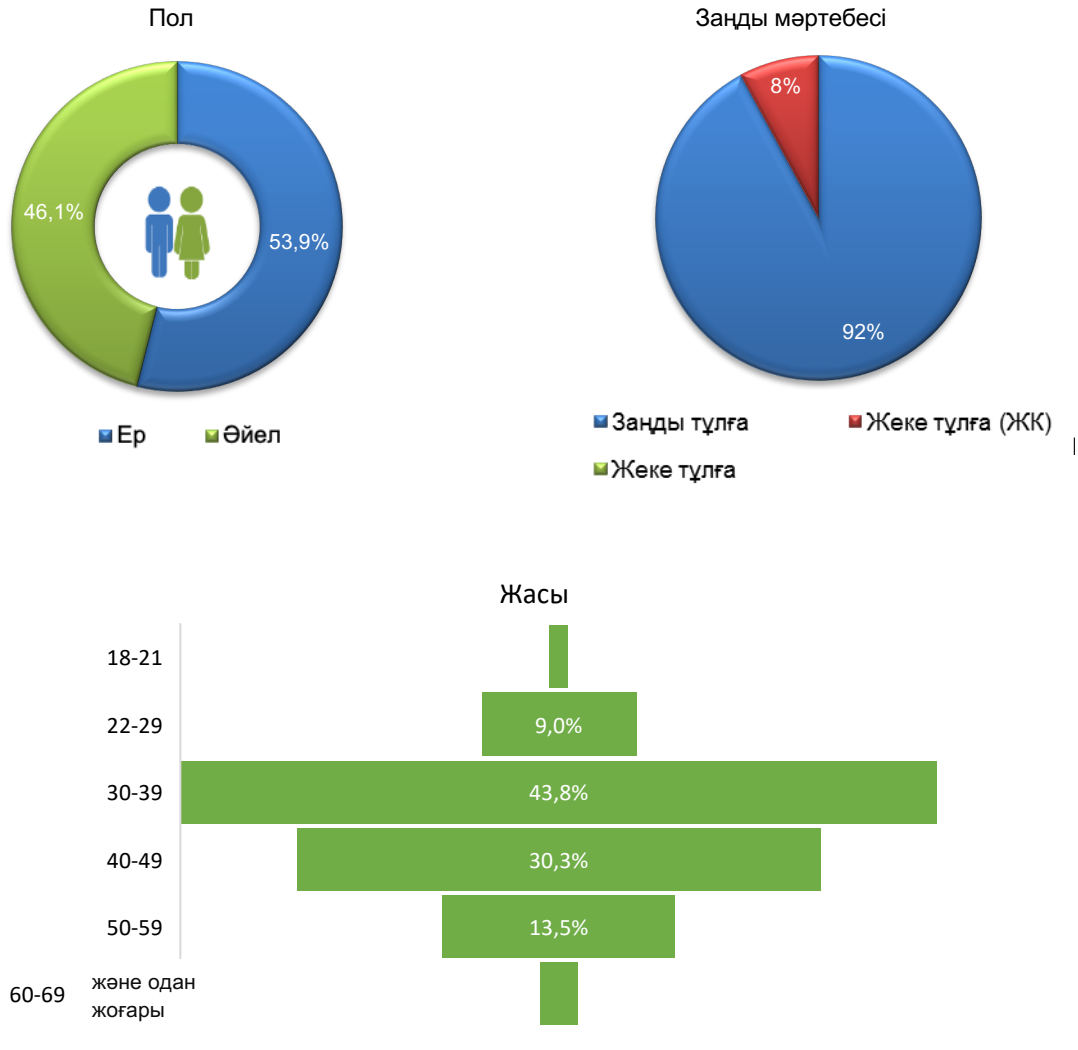
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

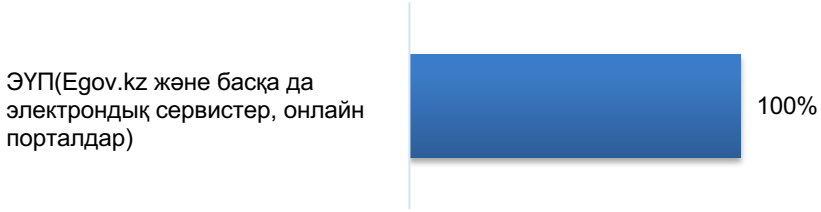
Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 89 респондент қатысты, олардың көпшілігі (61,3%) ер адамдар және 46,1% ер адамдар. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 43,8% және 40-49 жас – 30,3%.Қызмет негізінен заңды тұлғалар (92%), ал қалған 28% жеке кәсіпкерлер ретінде қолданылды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 1,1% физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 60. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) электрондық нысанда көрсетілетін қызметті алу мүмкіндігін пайдаланды.

61 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=89)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (89,9%), қалған респонденттердің (4,5%) логин және пароль, басқа 5,6% жағдайда SMS пайдаланылады (62 кестені қараңыз).

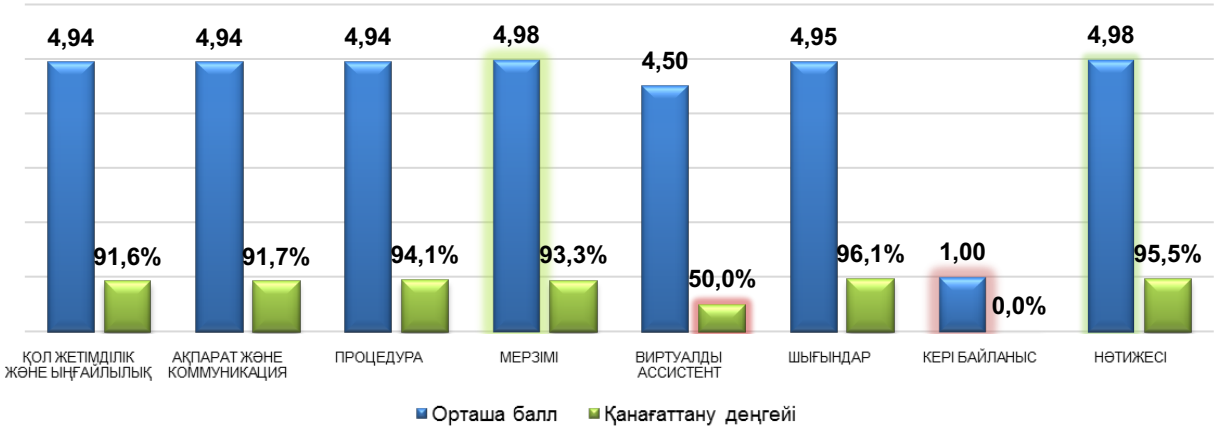
62 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=89)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	96,9%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	5,6%
Логин мен пароль арқылы	4,5%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 76,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,40 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

63 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,94 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 91,6%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Алып жатыр», «egov.kz порталының жұмысы өте нашар», «Алып жатыр, аяқталмаған egov.kz порталы, ұмтылатын нәрсе бар, интернеттің өзін жақсарту керек, декларацияға қоса беретін құжаттарымыз ұшып кетеді, жоқ. Логикалық бақылаудың FLC форматы, жинақтау ТД тапсыру үшін құжаттарды жасау абсолютті автоматтандырылған, қазір ол 20% ғана автоматтандырылған» (Ақмола облысы); «Ескі дизайн, 2005 жылғы үлгі, декларацияны теру ыңғайсыз» (Ақтөбе облысы); «egov.kz*

порталы ілулі тұр, қиын болды», «Техникалық бөлігі ілулі тұр, күрделі бағдарлама» (Алматы облысы); «egov.kz порталы жоғалып, қатып қалады» (ШҚО); «Мүмкін және жақсырақ» (Шымкент); «Блок жүйесі ыңғайлы емес, блоктарға бөлінген декларацияның өзі ыңғайлылық туғызбайды, декларацияларды толтырудың жалпы суреті көрінбейді, барлық бағандар экранда көрсетілуі керек, арттыру мүмкіндігі» (Қарағанды облысы); «Нұсқаулар көп, декларация бойынша іздеу ыңғайсыз» (Қостанай облысы); «Мен құжаттарды тіркеген кезде жүктеп салуға 1 МБ жетпей қалды» (Павлодар облысы); «Нұсқаулар әрқашан анық емес», «қатып қалады, ұзақ уақыт ашылады, ұзақ уақыт бойы жүктейді» (RMS); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «ЭСҚ кілтін алған кезде біраз түсініксіз болды» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,94 балл) бойынша респонденттердің 91,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Ескертулер арасында мынадай ескертулер мен ұсыныстар түсті: «egov.kz порталы ілулі тұрды» (Ақмола облысы); «Нұсқауларды табу үшін басқа сайтқа өту керек» (Ақтөбе облысы); «Ақпаратты табу оңай болған жоқ» (Алматы облысы); «Тез қажет» (ШҚО); «Ұзақ жауап береді» (Шымкент); «Толтыруға нұсқау жоқ» (Жамбыл облысы), «Сұрақ қою үшін бірыңғай байланыс орталығын құру», «Бәрі түсінікті емес, кеден кодексі болуы керек, қосымша ақпарат» (Қостанай облысы); «Нұсқау жоқ, тіл таңдау да жоқ» (Қызылорда облысы); «Ағылшын тілінде бәрі түсініксіз», «Жақсарту үшін жылдамдық пен ыңғайлылық» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 94,1%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,94 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру барысында мынадай келеңсіздіктерді атап өтеді: «Құжаттарды жеңілдету, құжаттардың көлемін реттеу қажет» (Ақтөбе облысы); «Құжаттарды жинау қиын болды» (Алматы облысы); «тым аз көлем» (VKO); «Кейде сайт ілулі тұрғанда қызмет алу қиынға соғады» (Алматы); «Құжатқа шағын рұқсат» (Шымкент); «Алты лауазым көп болса жақсы болар еді», «Құжат көлемі, үлкен болса, түзеу қиын» (Жамбыл облысы); «Егер құжат тым үлкен және көлемді болса, оны түзету мүмкін емес», «Құжаттарды жүктеуге мегабайт жеткіліксіз» (Қостанай облысы); «Алынған құжаттарда кемшіліктер болды, бірақ олар жойылды», «Көбінесе сервер мәлімдемелерді блоктайды, ілулі және бірден блокқа» (Павлодар облысы); «Транзиттік қызметті тапсырған кезде кодтар көрінбейді», «Мәселе құжат көлемді болса басталады» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 93,3%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,98 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Сағаттық айырмашылық, келесі күні алады, декларацияны күту үшін ұзақ уақыт» (Ақтөбе облысы); «Сұрақтарға ұзақ жауап береді» (Шымкент); «кейде қатып қалады, сондықтан ұзаққа созылады» (Қостанай облысы).*

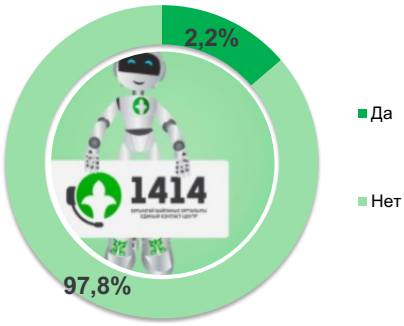
Бұл қызметтің құнының критерийі 4,95 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 96,1%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: *«Артық баға» (Ақтөбе облысы); «Қосымша төлемдер аздап көп» (Алматы облысы); «Кедендік баждар жоғары, біз кедендік брокерлерге жүгінеміз, орташа баға бойынша мерзімді қосымша кедендік алымдар, біздің нақты бағаларымызды дәлелдеуге мүмкіндік жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Сома жол беруге болмайтын жоғары» (Жамбыл облысы); «Қызмет көрсету көлемін барынша азайту» (Қостанай облысы); «Ол көтерілмегенше» (RMS).*

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылар арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді:*«Жауап жоқ, қайда жүгінерімізді де білмейміз, виртуалды қойма аяқталмаған» (Қарағанды облысы).*

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келетін болсақ (4,98 балл) 95,5% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«egov.kz порталы қайта жүктеуге жиі кеткенде болады, құжат жүктелмейді» (Ақтөбе облысы); «Жүйе жұмыс істемегенде не болады» (Алматы); «1414 оларға қоңырау шалыңыз*қиын» (Жамбыл облысы); «шағымға жауап бермеді» (Қостанай облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 2,2%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистент(порталдағы чат-бот) қызметіне жүгінген. 97,8% - көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (64-диаграмманы қараңыз).

64 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=2)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4,50	50,0%
Жауаптың толықтығы	4,50	50,0%
Жауап жылдамдығы	4,50	50,0%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 50%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 4,50 балл болды.

Мемлекеттік электрондық қызметтерді көрсету үшін порталдың, басқа да онлайн платформалардың жұмысын жақсарту бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың ұсынымдары, тілектері, ұсыныстары: «Нормативтік құқықтық актілерге тікелей egov.kz порталында қол жеткізуді қамтамасыз ету (бұл ақпарат іздеуді азайтады) , нормативтік-құқықтық құжаттарды осы құжатты әзірлеген және қолдану тәртібін реттейтін мемлекеттік органдармен байланыстыру», «egov.kz порталының жұмысы өте нашар» (Ақмола облысы); «egov.kz порталының нашар жұмысы», «Құпия сөзді өзгерту өте қиын. Кейде egov.kz порталы трубканы қояды», «egov.kz порталы кейде трубканы қояды» (Ақтөбе облысы); «egov.kz порталы трубканы қойды, қиын болды. Ақпаратты табу оңай болған жоқ. Үстеме ақылар сәл үлкен», «Кейде адам көп болғанда шамадан тыс жүктеледі», «Интернет жылдамдығын жасау тезірек», «Аяқталмаған egov.kz порталы, ақпараттық жүйені жетілдіру қажет, әзірлеушіге жету қиын, жүйедегі DTS электронды түрде белгіленеді, басып шығару кезінде құсбелгі жоқ, классификатор дер кезінде жаңартылмайды, техникалық орындалмаған жағдайда, ресми хабарлама немесе алдын ала хабарлама талап етілсе, мұның барлығы декларантқа кедендік жүктемені қосымша шығындарға әкеледі. ТРА құжаттарын тіркеу үшін жадының көлемі шектеулі» (Алматы облысы); «Қатып қалады, құжаттарды жүктеу қиын» (Атырау облысы); «Қызметтерді тезірек көрсету үшін біліктілік шешімдерін қабылдау туралы», «Кейде қайта жүктеуден кейін жұмыс істемейді» (ШҚО); «Көлемді ақпаратпен іліп қояды, кеден салығы жоғары» (Алматы); «Мен қызметтерді және egov.kz порталын жақсартқым, сынап көргім, дамытқым келеді» (Шымкент); «Бағананы толтыруға көмектесу», «Кеден декларацияны жойған кезде, қабылдамайды, хабарлама жоқ. Мұндай бас тартулар жоқ. Тауарыңызды алу үшін Шымкенттегі посттарды аралау керек. Барлығына жеткенше қойма жабылып қалды. Сайтта қызметкерлер өте аз. Кеңсе көп уақытты алады, Шымкенттегі посттарда кеңсе посттан алыс. Емтихан қабылдаушы да жалғыз, апталап жүктер бар. ЖЭО-ның өзі қаланың сыртында, ешнәрсе тұтынбайды, егістіктің ортасында», «Сервис жұмысы нашар. 1414 толық ақпарат бермейді» (Жамбыл облысы); «Жасыл дәлізде ТД бар, бірақ екеуі жоғалған және олар Виртуалды қоймада жоқ», «Экспорт режиміндегі лицензияға жататын тауарлар бойынша жұмыс декларацияларымен жұмыс істеу алгоритмінің болмауы (уақытша декларация) лицензияның қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін ол оңайырақ және қолжетімді» (Қарағанды облысы); «Арнайы жабдықты бір үлгімен, бір өніммен оңтайландыру ыңғайлырақ болды», «бағдарламада ұзақ уақыт жұмыс істеу мүмкін емес, құжаттарды әр уақытта сақтау керек, барлық кодтаулар үшін 44-бағанды толтыру керек, көшіру функциясы жоқ, құжаттардың үлкен көлемі жүктелмейді, қысу керек», «Бір сәт, жаңа ЭСҚ кілтін күшейту үшін маманның оған қол қоюын күту керек, оған уақыт қажет, ол бізге қолайлы емес. Осы жаңа ЭСҚ кілтін өзіңіз тіркесеңіз жақсы болар

еді» (Қостанай облысы); «Кейбір кеден бекеттерінде интернетті ұлғайту жылдамдығы», «Трубканы қояды, ашуға көп уақыт кетеді, жүктеуге көп уақыт кетеді, жылдамдық пен ыңғайлылықты жақсарту» (ОҚО); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «egov.kz порталы телефонды сәл қойып қалды, ЭСҚ кілтін алған кезде түсініксіз болды» (Түркістан облысы). «бағдарламада ұзақ уақыт жұмыс істеу мүмкін емес, құжаттарды әр уақытта сақтау керек, барлық кодтаулар үшін 44-бағанды толтыру керек, көшіру функциясы жоқ, құжаттардың үлкен көлемі жүктелмейді, сізде қысу», «Бір сәт, жаңа ЭСҚ кілтін күшейту үшін маманның қол қоюын күту керек, бұл уақытты талап етеді, бұл бізге қолайлы емес. Осы жаңа ЭСҚ кілтін өзіңіз тіркесеңіз жақсы болар еді» (Қостанай облысы); «Кейбір кеден бекеттерінде интернетті ұлғайту жылдамдығы», «Трубканы қояды, ашуға көп уақыт кетеді, жүктеуге көп уақыт кетеді, жылдамдық пен ыңғайлылықты жақсарту» (ОҚО); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «egov.kz порталы телефонды сәл қойып қалды, ЭСҚ кілтін алған кезде түсініксіз болды» (Түркістан облысы). «бағдарламада ұзақ уақыт жұмыс істеу мүмкін емес, құжаттарды әр уақытта сақтау керек, барлық кодтаулар үшін 44-бағанды толтыру керек, көшіру функциясы жоқ, құжаттардың үлкен көлемі жүктелмейді, сізде қысу», «Бір сәт, жаңа ЭСҚ кілтін күшейту үшін маманның қол қоюын күту керек, бұл уақытты талап етеді, бұл бізге қолайлы емес. Осы жаңа ЭСҚ кілтін өзіңіз тіркесеңіз жақсы болар еді» (Қостанай облысы); «Кейбір кеден бекеттерінде интернетті ұлғайту жылдамдығы», «Трубканы қояды, ашуға көп уақыт кетеді, жүктеуге көп уақыт кетеді, жылдамдық пен ыңғайлылықты жақсарту» (ОҚО); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «egov.kz порталы телефонды сәл қойып қалды, ЭСҚ кілтін алған кезде түсініксіз болды» (Түркістан облысы). барлық кодтаулар үшін 44-бағанды қайтадан толтыру керек, көшіру функциясы жоқ, құжаттардың үлкен көлемін жүктеп алу мүмкін емес, сіз қысуыңыз керек», «Бір сәт, жаңа ЭСҚ кілтін күшейту үшін сізге қажет маманның қол қоюын күтіңіз, бұл уақытты алады, бұл бізге ыңғайлы емес. Осы жаңа ЭСҚ кілтін өзіңіз тіркесеңіз жақсы болар еді» (Қостанай облысы); «Кейбір кеден бекеттерінде интернетті ұлғайту жылдамдығы», «Трубканы қояды, ашуға көп уақыт кетеді, жүктеуге көп уақыт кетеді, жылдамдық пен ыңғайлылықты жақсарту» (ОҚО); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «egov.kz порталы телефонды сәл қойып қалды, ЭСҚ кілтін алған кезде түсініксіз болды» (Түркістан облысы). барлық кодтаулар үшін 44-бағанды қайтадан толтыру керек, көшіру функциясы жоқ, құжаттардың үлкен көлемін жүктеп алу мүмкін емес, сіз қысуыңыз керек», «Бір сәт, жаңа ЭСҚ кілтін күшейту үшін сізге қажет маманның қол қоюын күтіңіз, бұл уақытты алады, бұл бізге ыңғайлы емес. Осы жаңа ЭСҚ кілтін өзіңіз тіркесеңіз жақсы болар еді» (Қостанай облысы); «Кейбір кеден бекеттерінде интернетті ұлғайту жылдамдығы», «Трубканы қояды, ашуға көп уақыт кетеді, жүктеуге көп уақыт кетеді, жылдамдық пен ыңғайлылықты жақсарту» (ОҚО); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «egov.kz порталы телефонды сәл қойып қалды, ЭСҚ кілтін алған кезде түсініксіз болды» (Түркістан облысы). бұл бізге қолайлы емес. Осы жаңа ЭСҚ кілтін өзіңіз тіркесеңіз жақсы болар еді» (Қостанай облысы); «Кейбір кеден бекеттерінде интернетті ұлғайту жылдамдығы», «Трубканы қояды, ашуға көп уақыт кетеді, жүктеуге көп уақыт кетеді, жылдамдық пен ыңғайлылықты жақсарту» (ОҚО); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «egov.kz порталы телефонды сәл қойып қалды, ЭСҚ кілтін алған кезде түсініксіз болды» (Түркістан облысы). бұл бізге қолайлы емес. Осы жаңа ЭСҚ кілтін өзіңіз тіркесеңіз жақсы болар еді» (Қостанай облысы); «Кейбір кеден бекеттерінде интернетті ұлғайту жылдамдығы», «Трубканы қояды, ашуға көп уақыт кетеді, жүктеуге көп уақыт кетеді, жылдамдық пен ыңғайлылықты жақсарту» (ОҚО); «Қосылған құжаттардың қайталануын болдырмаңыз», «egov.kz порталы телефонды сәл қойып қалды, ЭСҚ кілтін алған кезде түсініксіз болды» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметтерді алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (19,1%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (54 кестені қараңыз):

54 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=17)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	52,9%	23,5%	23,5%
Толық ақпарат алыңыз	52,9%	23,5%	23,5%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Қаржы министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,96 және қанағаттану деңгейі – 95,2% алады

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.43	75,1%
қаржы министрлігі	4.96	95,2%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,43 балл және 75,1% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерделеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді.Бірақ электронды лицензиялау порталын жетілдіру қажет, себебі өтініш беру процесі кейбір қызмет алушыларға түсініксіз және ыңғайсыз болып көрінуі мүмкін

«- Соңғы 2-3 жылда бұл қызметтің сапасы қалай өзгерді?

– Жарайды, әрине, алғашында ол жаңадан жұмыс істей бастағанда, әрине, ақаулар болды, қиын болды, себебі операциялық жүйе, яғни қатып қалады, интернет жақсы болуы керек, компьютер болуы керек. Бұл көптеген факторлар. Және, әрине, бұл жұмысты қиындатады. Өйткені бәрі қиын болды. Ал қазір 2-3 жылдан кейін жұмыс істеп жатқандықтан, әрине, жақсарады. Кейбір сәтсіздіктер бізді ескертсе, «Декларацияны сақтаңыз» т.б. Дәл қазір ол жақсы жұмыс істей бастады. Іске қосылған кездегі түпнұсқамен салыстырғанда»;

«Бұл жерде тағы да экспортқа фитосанитарлық сертификат күні бойы жұмыс істемеді. Электрондық база жай ғана жұмыс істемеді, олар қазір бәрін электронды түрде шығарады және ол бір күн бойы жұмыс істемеді. Олар келесі күні ғана қалыптаса бастады. Мен бәрі қосылғанын айтамын, Интернетпен және т.б.»;

Ол жерде байланыс орталығымыз бар, телеграм сайты бар деген сөз, сонда тіркелген адам көп, сол себепті хабарласып жатырмыз. Ақша түспеуі мүмкін, сол жерде, тіркеу кезінде бюджетке міндетті төлем талап етіледі, мысалы, бағдарлама ақшаны көрмейді, олар да электронды түрде отырады, мұндай сәттер сияқты. Иә, олар жасады, кейде декларация сол жерде бұғатталып қалады, сондықтан біз «Блоктан шығаруға» жүгінеміз. Тіркеу процесін одан әрі жеделдету;

«Содан кейін бағдарлама бұзылады, содан кейін біз компьютерді жұмыс істейтін етіп шамадан тыс жүктейміз. Осындай сәттер. Сол шам сөніп қалды. Физикалық Мен істей алмаймын, алғым келеді, бірақ істей алмаймын. Сондықтан, ол сонда жұмыс істегенше, бәрі қайта жүктелгенше күтесіз. Тек осыған байланысты».

«Кейбір сәтсіздіктер бар, әйтеуір түсініксіз. Ол қалай? Бірдеңе болды делік, сіз кімге хабарласу керектігін білмейсіз, сіз байланыс орталығына қоңырау шала бастайсыз, байланыс орталығына жету өте қиын. Яғни, бізде жеделхаттар бар, бірнеше, қалай айтсақ, біз жүгінетін осы топтар бар, олар бізге жауап береді. Бұл әрқашан тез бола бермейді. Және бұл бәріне тез қажет ».

Проблемалық мәселелер

- Портал жұмысында жиі ақаулар орын алады, бұл қызметке өтінімді толтыру кезінде қолайсыздықтар туғызады.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған.
- Көрсетілетін қызметті алушылар қызмет бойынша қолжетімді ақпараттың, түсініктемелері бар нақты нұсқаулардың жоқтығын атап өтеді.
- Өтінім беру кезінде ТЖҚ-ға қоса берілетін құжаттардың шектеулі көлемі.
- Қажетті құжаттардың үлкен саны.
- ББО 1414 жұмысы қанағаттанарлықсыз, теруге көп уақыт кетеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметтерді алу тәртібін жеңілдету, құжаттарды жинауды автоматтандыру.
2. Қызметті толығымен автоматтандыру.
3. Қызмет алушылардың қызметтерді алуға байланысты шығындарын азайту мүмкіндігін қарастыру.
4. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу тәртібі бойынша қадамдық нұсқаулықтарды дайындау және интернет-ресурстарға орналастыру.
5. Қажетті құжаттар тізімін қысқартыңыз.

электрондық үкімет порталы

6. Ақпараттық жүйелердің жұмысын жақсарту, портал жұмысындағы ақаулардың алдын алу және орын алған жағдайда дереу жою.

. ББО 1414

7. Мемлекеттік қызметті алу тәртібі мен орны туралы ББО-1414 операторлары үшін ақпаратты жаңарту. Желіде жауап күту уақытын қысқартыңыз.

3.17. Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша оқыту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00101011 Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша оқыту.

Қызмет коды: С17.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2017 жылғы 17 шілдедегі No 357.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:Бірінші кезеңде құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап – 2 жұмыс күні. Екінші кезеңде – оқуға қабылдау туралы хабарламада көрсетілген сабақтар басталған сәттен бастап – 42 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

Бірінші кезеңде – азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша оқуға қабылдау туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Екінші кезеңде – әскери резервке даярлау бағдарламасы бойынша оқуды аяқтағаны туралы куәлік беру.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны:263 318 теңге.

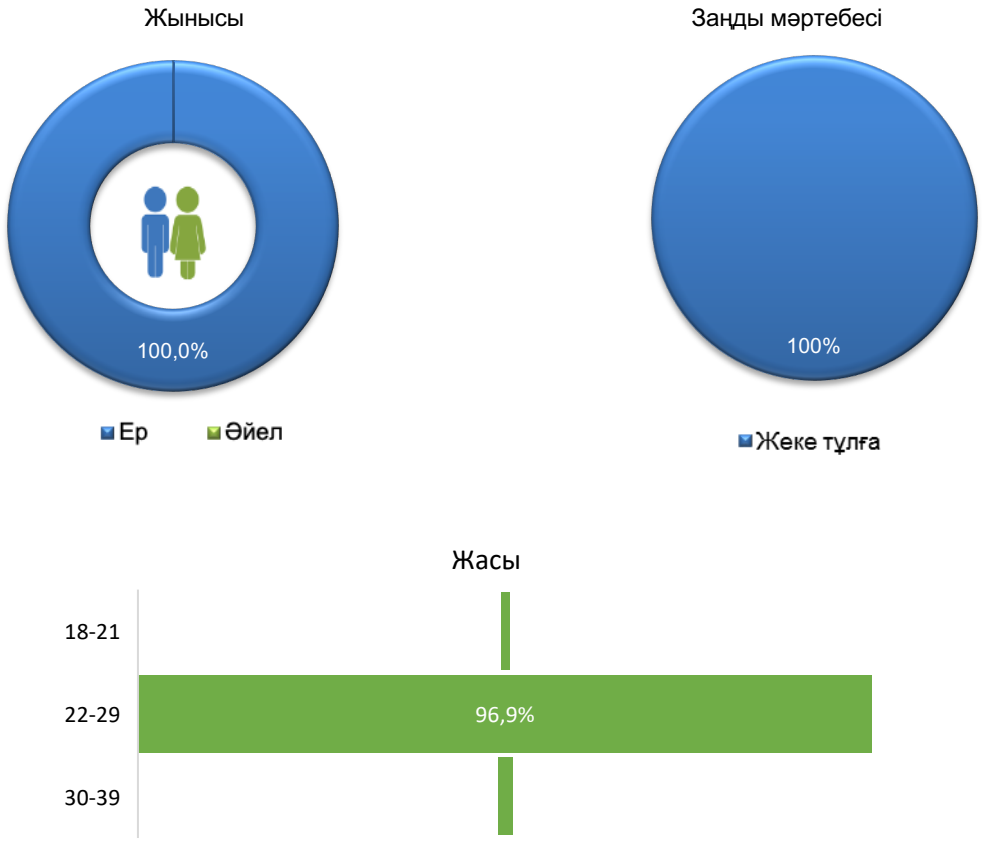
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 160 респондент, ер өкілдер (100%) қатысты. Респонденттердің ең көп саны 22-29 жас тобына тиесілі – 96,9%. Мүлдем барлық қызмет алушылар жеке тұлға ретінде жүгінді. Әңгімелесу жүргізілген қызмет алушылардың ешқайсысында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктер жоқ.

Диаграмма 29. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (83,3%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (16,3%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды 66-диаграмманы қараңыз).

66 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=160)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (64,4%), қалған респонденттер (8,8%) логин және пароль, ал SMS 24,4% жағдайда ғана қолданылған. Цифрлық идентификатор, QR код 2,5% құрады (67-кестені қараңыз).

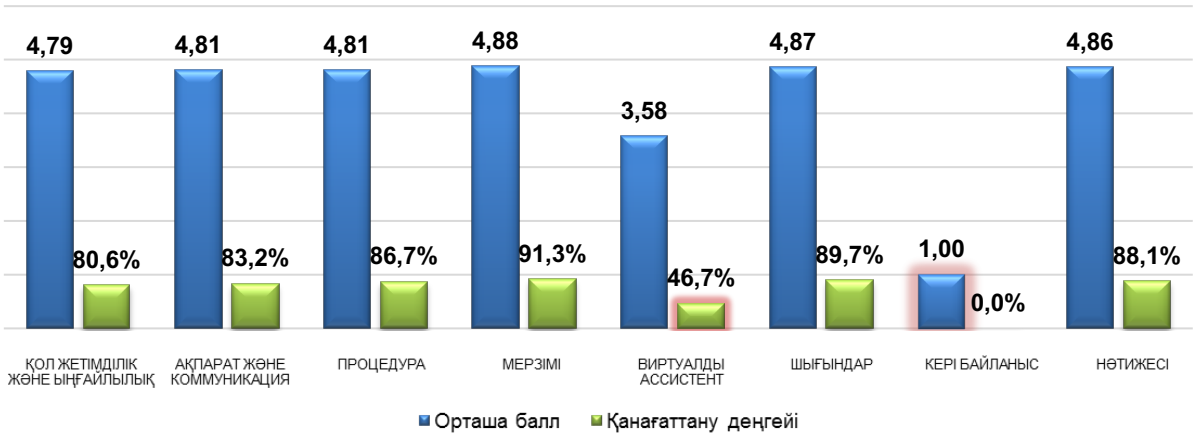
67-кестеҚызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=160)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	%
ЭСҚ арқылы	64,4%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	24,4%
Логин мен пароль арқылы	8,8%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	2,5%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 70,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,20 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

68 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,79 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 80,6%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Қиындықтар» (Алматы); «Жүктелмейді, қатып қалады», «Уақытты тездетіңіз, күту ұзақ», «Мобильді қосымшасыз тіркелу қиын. Ұйымның құрылымы түсініксіз», «Тіркеу кезінде апатқа ұшырады» (Шымкент қ.); «Сайттан ақпаратты табу қиын», «Дизайнды өзгертіңіз, порталға кіруді жеңілдетіңіз» (Қарағанды облысы); «Ақпаратты табу қиындықтары», «Брондау кезінде барлық тізімдер бірден кетеді және өз тізіміңізді табу қиын» (Қостанай облысы); «Бәрі анық емес. Заманауи емес, басқа қолданбалармен салыстырғанда, ескі сайт», «Сайт жұмыс істеуге асығыңыз», «Тіркелу өте күрделі», «Медициналық құжат жоқ, әскери комиссариатқа қайта бару үшін сіз медициналық куәландыру құжатын сұраудың қажеті жоқ, азаматтардың өмірін жеңілдету, тұрмас үшін кезекте тұру» (Маңғыстау облысы); «Дизайнды жақсарту», «Оны түсінікті, ыңғайлы ету,*

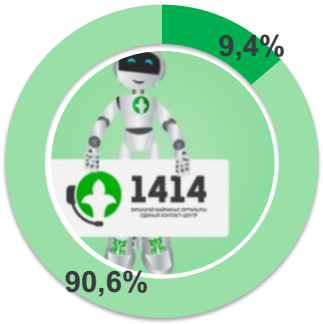
Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,81 балл) бойынша респонденттердің 83,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Ол баяу жүктеледі, қызмет бір бетте ешқандай ауысулар болмайтындай» (Ақмола облысы); «Порталды ыңғайлы ету, іздеу жүйесін пайдаланып қажетті бөлімдерді іздеу» (Атырау облысы); «Ақпаратты*

табу өте қиын» (ШҚО); «Енгізу кезінде ақпаратты ұзақ уақыт бойы іздеңіз», «Портал жылдамдығы», «Ақпарат бірден табылмайды», «Тірек сөз тіркестері бойынша қызмет табылмайды. Кейде ақпарат өзекті емес, пайдаланылған әдебиеттер тізімі ескірген», «Нақты ақпарат іздеу жүйесінде табылмайды. Бір сертификатты енгізгенде, ол мүлдем басқасын көрсетеді», «Қолдануды жеңілдету үшін egov.mobile қолданбасын және ұялы телефонға арналған мобильді қосымшаны жетілдіріңіз, жетілдіріңіз және көбірек бейімдеңіз», «Пайдалану нұсқаулары түсініксіз» , «Қызметкерлер сауатты емес, қандай құжаттар қажет екенін және қайда және қалай тапсыру керектігін білмеді, олар бір-бірінен сұрады, мен оған уақыт бөлдім», «Ақпаратты табу қиын», «Жеке хабарласуға, саяхаттауға тура келді, толық емес жауаптар, 3-4 көзден іздедім», «Барлық қызметтерді онлайн режимінде орындаңыз», «Кілтсөзді іздеу ақпаратты таба алмайды», «Бәрі түсінікті емес. », «Іздеудегі қиындықтар, әрең табылды, жеңілдету», «Қызметті алу күндерінің санын тездету», «Іздеу жүйесі сөзбен нақтырақ, іздеу жүйесінің жұмысын жақсарту» (Алматы); «Ол жүктелмейді, қатып қалады», «Бәрі түсінікті емес», «Ақпаратты табу оңай болмады», «Тілді таңдауды байқамадым, нұсқаулар түсініксіз, ақпарат толық емес» , «Нұсқаулық түсініксіз, ешкім көмектеспеді» (Шымкент мырза); «Кіргенде ақпарат табылмайды, тіл таңдауы болмады», «Портал ілулі тұр, өңдеуге көп уақыт кетеді» (Жамбыл облысы); «Ақпаратты табу оңай болған жоқ», «Ақпарат көптен табылды» (БҚО); «Түсініктірек, жеңілдету үшін» (Қарағанды облысы); «Ақпаратты енгізу кезінде оны табу қиын», «Түсініктірек, ыңғайлырақ, қызметтердің жалпы түрі көрінеді», «Сіздің ақпаратыңызды іздеу қиын» (Қостанай облысы); «Іздеу жүйесін жетілдіру» (Маңғыстау облысы); «Оны түсінікті, ыңғайлы етіңіз, мобильді қосымшаны жеңілдетіңіз», «Портал қатып қалады», «Құжаттарды іздеу неғұрлым қолжетімді, түсінікті» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 86,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,81 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Құжат келді, хабарландыру жоқ», «Құжат форматтарының барлығына қолдау көрсетілмейді, түрлендіру қажет болмас үшін бірнеше пішімдерге қолдау көрсетіңіз», «Жүктеп салу кезінде құжаттардың көлеміне қатысты мәселелер туындады», «Олар ХҚО-да сурет пішімін ұсына алмадым, оны порталда таңдау керек », «Өтініш бергенде барлығында қателер болды, өтінім арқылы бас тартулар болды», «5 мегабайттан артық сұралмайды, аға буын түсінбейді. , 20-ға дейін ұлғайту. Қателер болды, қате күндер көрсетілді», «Фотосуреттер жүктелмеді» (Алматы) ; «Құжаттарды жинау кезінде мен емханаға бардым және т.б. Емханада кезек көп», «Құжаттар ұзақ жүктеледі», «Қызметкерлерден нақты емес ақпарат, құжаттар бойынша ақпарат жоқ, хабар бермейді» (Шымкент қ.); «Кейбір құжаттар талап етілмеді, ал кейбіреулері қайта-қайта сұралды» (Жамбыл облысы); Құжаттарды жүктеп салудағы қиындықтар «Фотосуреттерді жүктеу кезінде қиындықтар туындады» (ЗКО); «База қатып қалады» (Қостанай облысы); «Түскі ас кезінде бірден кетеді, ауыстыру жоқ және күтуге көп уақыт кетеді», «Құжаттарды жинау қиын әрі түсініксіз болды», «Кейде қатып қалады» (Маңғыстау облысы); «Портал біраз қатып қалады», «Құжаттарды іздеу неғұрлым қолжетімді, түсінікті» (ШЫҰ); «ХҚО-да қызметкерлер әскери билетінде қате жіберіп, тағы 2 апта күтуге тура келді» (Түркістан облысы).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 9,4%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) жүгінген. 90,6% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (69 диаграмманы қараңыз).

69 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=15)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3,67	46,7%
Жауаптың толықтығы	3,64	46,7%
Жауап жылдамдығы	3,42	46,7%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 46,7%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 3,57 балл болды.

Уақыт қызмет алушылардың 91,3%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,88 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Қызмет 10 күн ішінде көрсетілуі керек еді, бірақ мен көп күттім» (Ақмола облысы); «Біз екі күнге кешігіп қалдық», «Порталдың кешігуіне байланысты», «Мен бірнеше рет өтініш бердім», «Процесті жылдамдату», «Қызмет 10-15 жұмыс күні ішінде көрсетілді», «Біз қабылдай аламыз. электронды порталдан фотосурет» (г. Алматы); «ХҚКО-ның барлық қызметкерлері құжаттарды тапсыру және беру тәртібін біле бермейді» (Шымкент); «Біз күткеннен сәл ұзағырақ» (Қарағанды облысы).*

Бұл қызметтің құны критерийі 4,87 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 89,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Төлем мөлшері аздап жоғары» (Ақтөбе облысы); «Онлайн төлем мәселелері» (ШҚО); «Қымбат және төлеу қиын, онлайн төлем жоқ», «Қымбат, сомасын азайтыңыз, кем дегенде 200 000 теңге», «Онлайн, жұмыс істемеу үшін», «Тек Халық банк қабылдады Төлемді, сол жерге барып, чек басып алу керек boldy, online toleuge bolsa», «Кішкене қымбат», «Жолға шықтым», «Төлемге ыңғайлы емес, онлайн төлем жоқ, Халық банкке бару керек, оларда комиссия қымбат, нәтижесінде , 263318т емес, бірақ одан да көп болды», «Онлайн-шот жасау мүмкін болды », «ХҚО-ға бармау үшін банк арқылы өткен дұрыс», «Телефон арқылы төлеу», « Төлем сомасы тегін болар еді», «Төлем сомасы қабылданбайды. Қосымша шығындар тамаққа жұмсалды. Тамақтың мәзірін жақсарту керек, өйткені ол дәмді емес», «Төлемді азайтыңыз», «Менің ойымша, бұл көптеген адамдар үшін қымбат сома, олар несие алуға мәжбүр болды», «Сома өзін ақтамайды, киім жақсы және тамақты қалайды», «қызмет қымбат», «төлем сомасы қабылданбайды. Тамақтануды жақсарту керек, ет жоқ, сусындар және т.б. Олар үйсіз адамдар сияқты тамақтанады», «Xerox», «Қымбат қызмет. Қызмет құнын төмендетіңіз», «Тамақ тек сумен және 2 картоппен қаттамасыз етіледі. Тамақтануды жақсарту керек», «Соны азайтыңыз, бұл қызметті көбірек адамдар ала алады, онлайн төлем жасаңыз, барлық Kaspi», «Қызмет қымбат», «Онлайн төлем, Kaspi арқылы жасаңыз», «Төлемді азайтыңыз» (Алматы); «Қолданба арқылы», «Қызмет үшін төлем сомасы сәл жоғары болды. Қосымша шығындар емханаға, анализдерге, жол жүруге, «Кейде төлемді қабылдамай қалдым», «Қымбат қызмет көрсетуге», «Төлем сомасы шартқа сай емес. Казарманың жағдайы жақсы емес, тамағы нашар» (Шымкент); "Маған онлайн төлемді қосу керек", «Қымбат төлем» (Жамбыл облысы); «Біраз арзанырақ болар еді» (Қарағанды облысы); «Онлайн төлем, төлеу кезінде таңдау жоқ, тек Халық банкі арқылы төлеу керек», «Төлемді азайтуға болады», «Бағаны арзандатуға болады» (Маңғыстау облысы); «Сома қымбат», «Банк арқылы ыңғайсыз, онлайн болғаны жақсы» (ОҚО).*

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,86 балл) келетін болсақ, 88,1% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сұраққа кейбір респонденттер «Тіркеу кезінде түсініксіз болды», «Ол баяу жүктеледі, қызметте бір бетте ауысулар жоқ» (Ақмола облысы .); «Құжаттарды қабылдауды жеңілдету», «Портал жұмысының нашарлығы. Портал жұмысын жақсарту. Құжат 2 тілде емес, 3 тілде, соның ішінде ағылшын тілінде шығарылсын. Құжатты алу мерзімін жеделдету» (Ақтөбе облысы); «Қадамдық нұсқаулық, бәрін бір өріске салыңыз, ол көрінетін және түсінікті болады» (Атырау облысы); «Жұмыс жылдамдығы egov.kz», «Онлайн төлем мен фотоларды қабылдауды жақсарту», «Портал жылдамдығы», «Дәлірек айтсақ, түсіндіру сайт жаңартылып, жетілдірілуі керек», «1414 сайтынан ақпарат іздегеннен гөрі ақпаратты алу және білу оңай», «Қызметкерлердің жалақысын көтеру», «Іздеуді жақсарту», «Алу мерзімін қысқарту» қызметтер», «Іздеу жүйесі сөзбен нақтырақ, іздеу жүйесінің жұмысын жақсартыңыз» , «Жүйенің өзі жоғалады және тек дүйсенбіде жұмыс істейді», «Құжаттар тізімі көрсетілуі керек», «Egovmobile қосымшасында мәселе, аяқтау», «Жоқ, egovmobile қатып қалады», «құжаттарды жүктеп салуға арналған egovmobile мобильді қосымшасы пысықталмаған», «Дайын болған кезде маған әскери билеттің дайын екендігі туралы SMS жіберілді, бірақ мен ХҚО-ға келгенде олар бір құжаттың жетіспейтінін айтты, ал егер олар қосымша құжат қосу керектігі туралы хабарлаған болса, «1414 байланыс орталығына қатысты мәселе» (Алматы қ.); «Жүктелмейді, қатып қалады, қолданба арқылы төлем жасайды», «Мобильді қосымша аз ғана функцияларды іздейтін стандарттарға сәйкес келмейді», «egov.kz жұмысын және ондағы ақпаратты жақсарту және жаңарту», «Порталда көбірек ақпарат беру», «Қызметкерлер өз мамандығын жақсы көруі, сыпайы болуы керек. , толық мәлімет беріңіз» (г . Шымкент); «ХҚО-ның қызметкерлері дұрыс толтырмады, консультант менің мәліметтерімді қателесіп әскери кафедраға жүктеп салды», «Онлайн төлемді қосып, құжаттар тізімін минимумға дейін қысқартыңыз», «портал ілулі тұр, бұл көп уақытты алады. процесс, қымбат төлем» (Жамбыл облысы); «Портал үлкен көлемде қатып қалады, ақпаратты табу оңай болған жоқ», «Неғұрлым түсінікті, қолжетімді» (ЗКО); «Порталды түсінікті, жадты, ыңғайлы ету үшін», «Жеке кәсіпкер ашқан кезде бірден зейнетақы ашыңыз, зейнетақыны қызметке қосыңыз», «Табу оңай, аты, тобын жеңілдетіңіз», «Бұл сайттан ақпаратты табу қиын. Неғұрлым түсінікті неғұрлым қолжетімді» (Қарағанды облысы); «Түсініктірек, ыңғайлырақ, жалпы қызмет түрі көрінетін болады», «Ақпараттық іздеуді жақсарту» (Қостанай облысы); «Жылдам жұмыс істеу үшін», «Серверді жақсарту керек, көлемі, жүктеу жылдамдығы», «Тіркеу өте қиын. Құжаттарды жинау қиын және түсініксіз болды», «Портал туралы қиындықтар 1414, олар барлық сұрақтарға жауап бермейді, бармау үшін онлайн қызметтерді көбейту керек», «Іздеу жүйесін жақсарту», «Іздеу жүйесін жақсарту » (Маңғыстау облысы); «Оны анық көрсет» (Павлодар облысы); «Оны түсінікті, ыңғайлы ету үшін, мобильді қосымшаны жеңілдету үшін қызмет қымбат», «Барлығын қол жетімді тілде, көп терминдерде істеу», «Құжаттарды іздеу оңайырақ, бұл түсінікті қатып қалмас үшін» (ОҚО); «Жылдам жұмыс істеу үшін», «Серверді жақсарту керек, көлемі, жүктеу жылдамдығы», «Тіркеу өте қиын. Құжаттарды жинау қиын және түсініксіз болды», «Портал туралы қиындықтар 1414, олар барлық сұрақтарға жауап бермейді, бармау үшін онлайн қызметтерді көбейту керек», «Іздеу жүйесін жақсарту», «Іздеу жүйесін жақсарту » (Маңғыстау облысы); «Оны анық көрсет» (Павлодар облысы); «Оны түсінікті, ыңғайлы ету үшін, мобильді қосымшаны жеңілдету үшін қызмет қымбат», «Барлығын қол жетімді тілде, көп терминдерде істеу», «Құжаттарды іздеу оңайырақ, бұл түсінікті қатып қалмас үшін» (ОҚО); «Жылдам жұмыс істеу үшін сервердің жақсарту керек, көлемі, жүктеу жылдамдығы», «Тіркеу өте қиын. Құжаттарды жинау қиын және түсініксіз болды», «Портал туралы қиындықтар 1414, олар барлық сұрақтарға жауап бермейді, бармау үшін онлайн қызметтерді көбейту керек», «Іздеу жүйесін жақсарту», «Іздеу жүйесін жақсарту » (Маңғыстау облысы); «Оны анық көрсет» (Павлодар облысы); «Оны түсінікті, ыңғайлы ету үшін, мобильді қосымшаны жеңілдету үшін қызмет қымбат», «Барлығын қол жетімді тілде, көп терминдерде істеу», «Құжаттарды іздеу оңайырақ, бұл түсінікті қатып қалмас үшін» (ОҚО); «Іздеу жүйесін жетілдіру» (Маңғыстау облысы); «Оны анық көрсет» (Павлодар облысы); «Оны түсінікті, ыңғайлы ету үшін, мобильді қосымшаны жеңілдету үшін қызмет қымбат», «Барлығын қолжетімді тілде, көп терминдерде істеу», «Құжаттарды іздеу оңайырақ, түсінікті. қатып қалмас үшін» (ОҚО); «Іздеу жүйесін жетілдіру» (Маңғыстау

облысы); «Оны анық көрсет» (Павлодар облысы); «Оны түсінікті, ыңғайлы ету үшін, мобильді қосымшаны жеңілдету үшін қызмет қымбат», «Барлығын қолжетімді тілде, көп терминдерде істеу», «Құжаттарды іздеу оңайырақ, түсінікті. қатып қалмас үшін» (ОҚО);

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (23,1%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (57 кестені қараңыз):

57 кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=37)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	56,8%	40,5%	2,7%
Толық ақпарат алыңыз	67,6%	27%	5,4%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Қорғаныс министрлігі мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,86 және қанағаттану деңгейі – 89% алады

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау
(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.17	67,8%
қорғаныс министрлігі	4.86	89,0%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,17 балл және 67,8% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық жағдайлар

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Портал жұмысының жайсыз, түсініксіз және баяу жұмысына көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары.
- Порталда қажетті ақпаратты табу қиын.
- Құжаттарды жүктеп салудың шектеулі мөлшері қолданбаларға кедергілер жасайды.
- Төлем сомасы жоғары, төлеу әдістері қолайлы емес.
- ББО 1414 қызмет бойынша толық кеңес бермейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін Мемлекеттік корпорацияның, ЕКК 1414 қызмет көрсету бойынша кеңес беруге тартылған қызметкерлеріне семинарлар өткізу.
2. Көрсетілген қызмет үшін төлем сомасын қайта қарау.

электрондық үкімет порталы

3. Тұрақты негізде ЖЭО қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмыстарды жүргізу.
4. Қосылған құжаттарды жүктеп салудың ықтимал көлемін ұлғайту

3.18. Әскери қызмет өткеруге жататын адамдарды және мерзімді әскери міндеттілерді тіркеу және әскери есептен шығару

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00201012 Әскери қызметке міндетті адамдарды және мерзімді әскери міндеттілерді тіркеу және әскери есептен шығару.

Қызмет коды:С18.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2017 жылғы 24 қаңтардағы No 28.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:4 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

1. Порталға жүгінген кезде көрсетілетін қызметті берушінің ЭЦҚ қол қойылған электрондық құжат нысанында әскери қызмет өткеруге міндетті адамдарды және мерзімді әскери қызметшілерді есепке қою немесе шығару және әскери есептен шығару туралы хабарлама.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

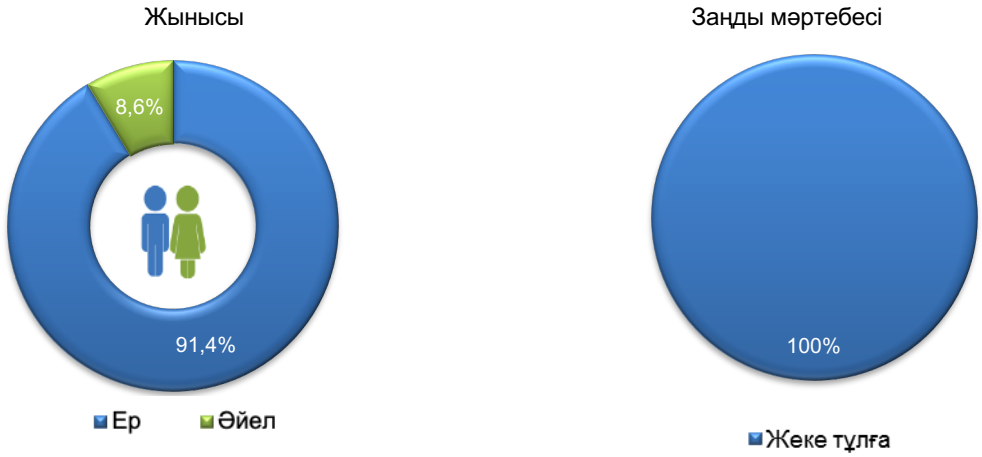
Зерттеудің негізгі нәтижелері

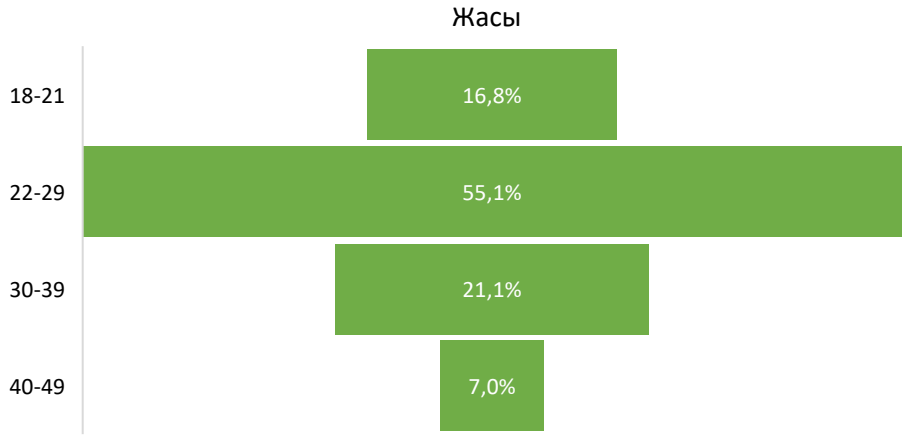
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 185 респондент қатысты, олардың көпшілігі (91,4%) ерлер және тек 8,6% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 22-29 жас тобына тиесілі – 55,1% және 30-39 жас – 21,1%.100% жағдайда қызмет жеке тұлға ретінде сұралған. Әңгімелесу жүргізілген қызмет алушылардың арасында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері бар тұлғалар болған жоқ.

Диаграмма 70. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (89,7%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (10,3%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды (30-диаграмманы қараңыз).

71 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=185)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (68,1%), қалған респонденттер (8,6%) логин және пароль, ал SMS 22,7% жағдайда ғана қолданылған. Цифрлық ID, QR коды 0,5% құрады (15-кестені қараңыз).

72 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=185)

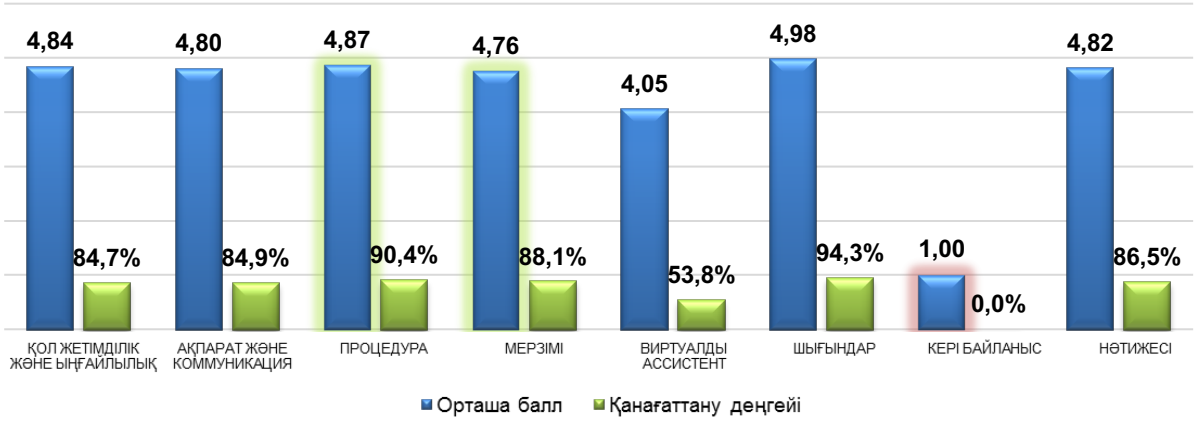
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	68,1%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	22,7%
Логин мен пароль арқылы	8,6%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0,5%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,52 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

73 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



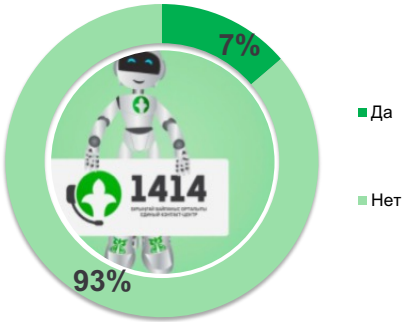
Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,84 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 84,7%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: «Мен қателік үшін кешірім сұрадым, мен әскери комиссариатқа бірнеше рет бардым, содан кейін портал арқылы алуым керек болды, олар қайта шақырды, Келемін, бірақ құжат дайын емес, басқа нәрсе, көп уақыт өтті, бір жыл өтті, құжат жоғалып кетті, сержант бітті, араласып кетті, бәрі қалды, қарттарға сайт қиын», «Тіркелу жаңадан бастағандар қиын. ЭСҚ алу және қолдану түсініксіз», «Ауруханаға бармай, жарты күн кезекте тұрмай, бір ай бойы мамандарды күтпеу үшін egov.kz арқылы тікелей дәрігердің қабылдауына жазылу мүмкіндігін қосыңыз. », «Біз аспирантура қызметкерлеріміз, қайда барарымызды білмейміз, порталда кім қай бөлімге жатады, нақты қайда жүгінуіміз керек деп жазылғанын қалаймын» (Ақмола облысы); «ЕТСП алу қиын болды» (Ақтөбе облысы); «Egov.kz порталында БЖЗҚ жайлы ақпарат болса жақсы болады», «Электрондық үкімет» eGovmobile веб-порталының мобильді қосымшасы қатып қалады» (Алматы облысы); «Қызметті таңдауда олар өзара қайталанды» (Атырау облысы); «Тіркеу кезінде қағазбастылық көп болды», «Бірнеше рет сайтқа кіре алмадым», «Сайтты жақсартыңыз, egov.kz сайтына телефон арқылы жүз арқылы кіруге болады, экран жиі үлкейеді. пайдалану, бұл ыңғайсыз», «Мен ЭСҚ кілтін бірінші рет алғанда, бұл өте қиын болды, ыңғайсыз» (ШҚО); «Сайттың дизайнын өзгерту» (Алматы); «Сайт өте жиі қатып қалады», «Порталды жақсарту», «ЭСҚ алу кезінде оператордың жауабын өте ұзақ күттік» (Жамбыл облысы); «Деректер сақталмаған», «Ақпарат және басқа бірліктер анық емес. Mobile egov.kz сайтында жылдамдықты жақсартыңыз және реттеңіз», «Әлсіз жылдамдық», «Қызмет жұмыс істемейді, осы қызметтің жұмысын веб-портал арқылы ұйымдастыру» (Қарағанды облысы); «Дизайнды өзгерту», «Порталды жақсарту, мобильді қосымшадағы мәселе», «Онлайн арқылы кейінге қалдыруға өтініш білдіргім келді, төрт тармақ жазылған, бірақ төртінші тармақ жоқ, толық тізім емес, заң бар. , бірақ egov.kz сайтында бәрі көрсетілмеген» , «ЭЦҚ-ны өз бетімен алу қиын», « egov.kz сайтындағы деректер сіздің жеке кабинетіңізде жаңартылмайды» (Қостанай облысы); "EDS alganda loading ұзақ уақыт болды" (Қызылорда облысы); «Интернет жылдамдығы қатып қалады», «Ұзақ жүктеу», «ЭСҚ алу қиын», «ЭЦҚ үшін түзету қажет таңбалар», «Компьютерде «қызметтер» жұмыс істейді. Дизайнды өзгерту» (Павлодар облысы); «Мобильді қосымшаларда ұзақ өңдеу», «Порталда жаңа қызметтер пайда болған кезде бейне нұсқаулар да пайда болғанын қалаймын», «Керек ақпаратты табу қиын», «Сілтемелер көп, қызметті табу қиын болды» (ОҚО); «Тіркелу қиын болды» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,80 балл) бойынша респонденттердің 84,9%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Іздеу жүйесіне қызметте көрсетілген сөзді терген кезде ол ақпаратты таппайды, яғни порталда ақпаратты*

іздеу тиімсіз» (Қостанай облысы); «Қызметтердің қайталануы іздеуге кедергі келтірді» (Атырау облысы); «Нұсқаулар болған жоқ», «Іздеу жүйесіндегі мәселелер», «Іздеуде қажетті ақпаратты табу қиын» (ШҚО); «Іздеу кезінде қажетті ақпарат жоқ» (Алматы); «Ол қатып қалады, іздеу дұрыс жұмыс істемейді, виртуалды ботты оңтайландырыңыз», «Кейбір ақпарат қазақ тілінде түсініксіз», «Әскери тіркеуге тіркелу туралы порталдан ақпарат таба алмадым, достарым ұсынды, көмектесті. , содан кейін ғана мен қызметті ала алдым» , «ЭСҚ-сыз істеу мүмкін емес, онсыз қызмет алуға мүмкіндік беру» (Жамбыл облысы); «Сайттың жылдамдығы өте әлсіз», «Порталдың істен шығуы жиілеп кетті», «Ақпарат түсініксіз. Түсінікті нұсқаулар беріңіз» (Қарағанды облысы); «Іздеу жүйесіне қызметте көрсетілген сөзді терген кезде ол ақпаратты таппайды, яғни порталда ақпаратты іздеу тиімсіз» (Қостанай облысы); «Біраз шатастырылды», «Мобильдік қосымша өте әлсіз, толық түсінікті емес», «Порталдағы интернет жылдамдығы рұқсат етілмейді, жүктеу өте ұзақ уақыт алады, сайт жиі қатып қалады» (Павлодар облысы); «Іздеу жүйесі жұмыс істемеді» (ОҚО); «Жиі іздеу мәселелері» (Түркістан облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 7%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистент(порталдағы чат-бот) қызметіне жүгінген. 93% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетімен алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (74-диаграмманы қараңыз).

74 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=13)



Виртуалды ассистент	Орта ша балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4,08	46,2%
Жауаптың толықтығы	4,15	61,5%
Жауап беру жылдамдығы	3,92	53,8%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 53,8%, орташа балл 5 мүмкінден 4,04 балл болды.

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 90,4%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,87 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Құжаттарды жинаған кезде мен военкоматқа бардым, баруға болмай, бәрін электронды түрде толтыру үшін», «Әскери бөлімге бару керек еді, не таңдау керектігін білу керек» (Ақмола облысы).); «Тек бір файлды және белгілі бір мегабайт санын жүктеуге рұқсат етіледі, шектеулерді алып тастау керек» (Атырау облысы); «Вскери комиссариаттағы адамдар телефон соғып, маған физикалық түрде келуімді айтады, бірақ олар барлық операцияларды онлайн режимінде жасауға болатынын түсінбейді немесе білмейді» (БҚО); «Қызметтің жүктелуі көп уақытты алады» (Жамбыл облысы); «PDF форматындағы сұраныс» (ШҚО); «Қызмет көрсетілмеді, жарты жыл өтті» (Қарағанды облысы); «Мобильді қосымша арқылы пәтерді уақытша тіркеуге өтініш бере алмадым», «egov.kz сайтынан жеке құжаттар жүктелмейді, жылдамдығы төмен» (Қостанай облысы); «Егер сіз egov.kz порталына тіркеген барлық құжаттар құжаттарыңызды ұмытып қалсаңыз» (Павлодар облысы); «Құжаттар нашар жүктелді», «Қызметкерлердің өздері порталды толық зерттеп шығуы үшін» (ОҚО); «Парольдер кейде қабылданбайды» (Түркістан облысы); «Бот ақымақ және жауап бере алмайды. Қосымша кілт сөздерді қосыңыз» (Павлодар облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 88,1 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,76 балды құрайды. Бұл қызметтің құны критерийі 4,98 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 94,3%).Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00).Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,82 балл) келетін болсақ, 86,5% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (20,5%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (60 кестені қараңыз):

60 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=38)

ББО1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**52,6%**	47,4%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**73,7%**	26,3%	0%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік бағыттарына сәйкес бөлу кезінде Қорғаныс министрлігі мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,89 және қанағаттану деңгейі – 91,4% алады.

61 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	4.44	74,4%
	қорғаныс министрлігі	4.89	91,4%

Сондай-ақ кестеде көрсетілгендей, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,44 балл және 74,4% құрайды.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- ЭҮП іздеу жүйесі қисынсыз, ыңғайсыз және тиімсіз.
- ЭҮП жұмысындағы жиі ақаулар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

электрондық үкімет порталы

1. Іздеу жүйесінің жұмысын жақсарту.
2. Портал жұмысындағы қателерді болдырмау үшін алдын алу шараларын қабылдау.

3.19. Қазақстан Республикасының аумағына азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдарды және жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген немесе басқа тауарлардың құрамына кіретіндерді импорттаудан басқа жағдайларда, Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) беру. олардың импортына лицензия

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01403025 Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдарды және жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде кіріктірілген немесе басқа тауарлардың құрамына кіретіндерді импорттаудан және (немесе) беруден басқа жағдайларда Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру олардың импортына лицензия.

Қызмет коды:С19.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің аумақтық бөлімшелері.

Нормативтік құқықтық акт:30.04.2020 № 168/НҚ.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны:электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:Мемлекеттік корпорация, ЭҮП.

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттары:Мемлекеттік корпорацияда 2 жұмыс күні. Құжаттарды қосымша тексерумен – 30 күнтізбелік күн. Порталда 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Көрсетілетін қызметті алушы өтінішпен немесе дәлелді бас тартумен жүгінген жағдайда, қағаз жеткізгіштегі «Апостиль» мөрі бар құжат, өтінішті қарауды тоқтату туралы хат.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:ақылы.

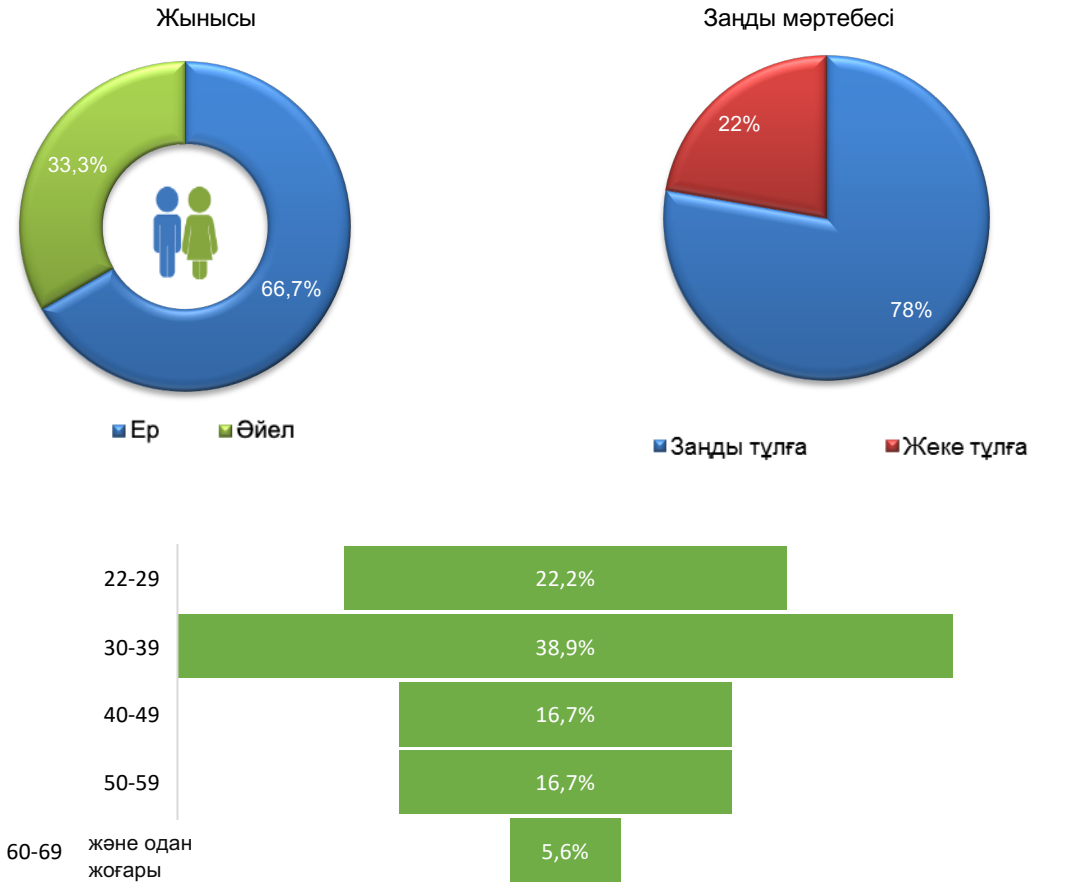
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

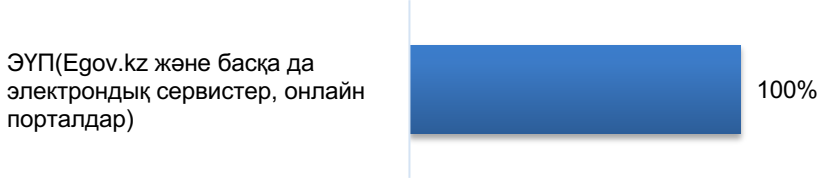
Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 18 респондент қатысты, олардың көпшілігі (66,7%) ерлер және 1/3 әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 38,9%. 78% жағдайда қызмет заңды тұлға, ал қалған 22% жеке тұлға ретінде сұралған. Әңгімелесу жүргізілген қызмет алушылардың арасында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері бар тұлғалар болған жоқ.

Диаграмма 75. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (76 диаграмманы қараңыз).

76 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=185)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (100%) болып табылатыны анық (15-кестені қараңыз).

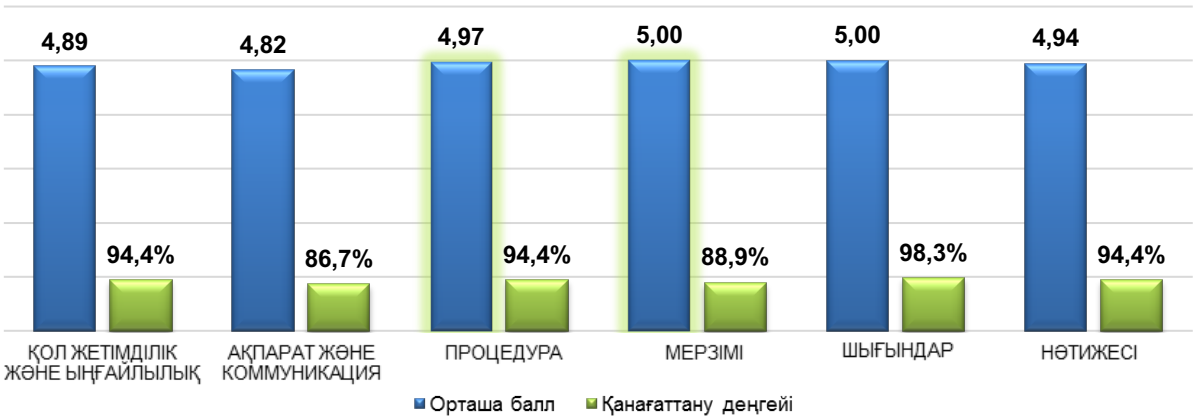
62 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=185)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 92,9%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,94 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 6 критерий бойынша анықталды:

77 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,89 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 94,4%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Іздеуді ақылды етіңіз, қызметтің нақты атауынсыз оны табу қиын, кілт сөздер бойынша қызметтерді табу дәл)»(Алматы облысы); «Жаңартулар жиі болып тұрады»,*

«ЭСҚ пайдалану кезінде қиындықтар, техникалық ақаулар туындайды» (Алматы); «Автотолтыруды жеңілдету» (Нұр-Сұлтан).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,82 балл) бойынша респонденттердің 86,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Ақпаратты табу оңай емес», «Іздеу жүйесін кілт сөздер арқылы тез табуға болатындай жақсарту керек», «Шығаруда құжаттың ағылшын тілін қосу» (Алматы); «БСН ақпаратты табу оңай емес» (Нұр-Сұлтан); «Біраз ақпарат таба алмадым» (Қостанай облысы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 94,4%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,97 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Құжаттарды жүктеп салу кезінде 505 қате жиі орын алады, портал қатып қалады, қабылданған құжатта қателер, кемшіліктер бар, кейде оны басқа санатқа жатқызады», «қызмет көрсетуді жеделдету және бас тарту себебін, жазу себебін, мамандар бір-бірін қайта бағыттайды, спецификация жоқ» (Алматы облысы); «Бір сәт қызметкер құжатты көрмей қалды, бізге бас тартты», «Құжаттарды жүктеуге көп уақыт кетеді, техникалық ақаулар бар», «Портал жиі қатып қалады» (Алматы).*

Уақыт қызмет алушылардың 88,9 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Мемлекеттік органдарға хат жолдаған кезде хатқа жауап кейде мерзімнің бұзылуымен келеді, ал мердігерді білгіңіз келгенде немесе хабарласқыңыз келгенде телефон нөмірін көрсетпейсіз, тек мәліметтерді көрсетесіз» (Алматы қ.).*

Ең азы, қызмет алушылар бұл қызметтің құнына қанағаттанған – 98,3%, мұнда орташа балл 5,00.Бұл ретте қызмет алушылардың арасында төлемге қатысты: «Мен қызметке өтініш бердім және аяқталғаннан кейін құжат дайын болғаннан кейін ғана төлем жасаңыз» (Алматы облысы) бойынша тұрақты ұсыныстар болды.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (44,4%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (63 кестені қараңыз).

63 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=8)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**25%**	75%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**37,5%**	62,5%	0%

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келетін болсақ (4,94 балл) істің 94,4%-ы ғана толық қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Порталды жетілдіру, бірыңғай байланыс орталығы 1414» (Алматы облысы); «1414-тің жұмысын жақсартыңыз», «Портал жиі қатып қалады», «1414-ке өтпеңіз» (Алматы).*

Жауапкершілік бағыттарына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,98 және қанағаттану деңгейі 82,0% алады.

64 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4,88	84,2%
Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш министрлігі	4,98	82,0%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,88 балл және 84,2% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Ақпараттың қолжетімділігіне және порталдың тұрақтылығына көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары.
- Порталдың іздеу жүйесі жаңартылмаған.
- Қызметті алушылардың кері байланысы қамтамасыз етілмейді.
- ББО 1414 нөмірін теру кезіндегі қиындықтар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы көрсетілетін қызметті алушыларды ақпараттандыру бойынша жүргізіліп жатқан жұмыстарды қарау.
2. Сапалы кері байланыс беріңіз. Сондай-ақ жауаптарды дайындау кезінде орындаушылардың телефон нөмірлерін көрсетіңіз.

электрондық үкімет порталы

3. Іздеу жүйесінің алгоритмін қайта қарау, қажетті ақпаратты табу әдістерін жетілдіру.
4. ПЭТ тұрақты және жылдам жұмысын қамтамасыз ету.

ББО 1414

5. Нөмірді теру және кеңес беру сапасын жақсарту бойынша қажетті шараларды жүргізу.

3.20. Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарлы жұмыстар жүргізілетін аумақтардағы жер бедерінің геодезиялық және картографиялық білімі туралы мәліметтерді беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02202003 Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарлы жұмыстар жүргізілетін аумақтардағы жер бедерінің геодезиялық және картографиялық білімі туралы мәліметтерді беру.

Қызмет коды: С20.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:23.12.2014 ж Жоқ.164.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: Қызмет провайдері, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 19 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жоспарланған жұмыс бағыттары бойынша ауданның геодезиялық және картографиялық білімі туралы мәліметтерді немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап беру.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:«Мемлекеттік мүлік туралы» 2011 жылғы 1 наурыздағы Қазақстан Республикасы Заңының 15-бабының 13) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің www. .gov.kz/memleket/entities/mdai және Қорwww.nkgf.kz.

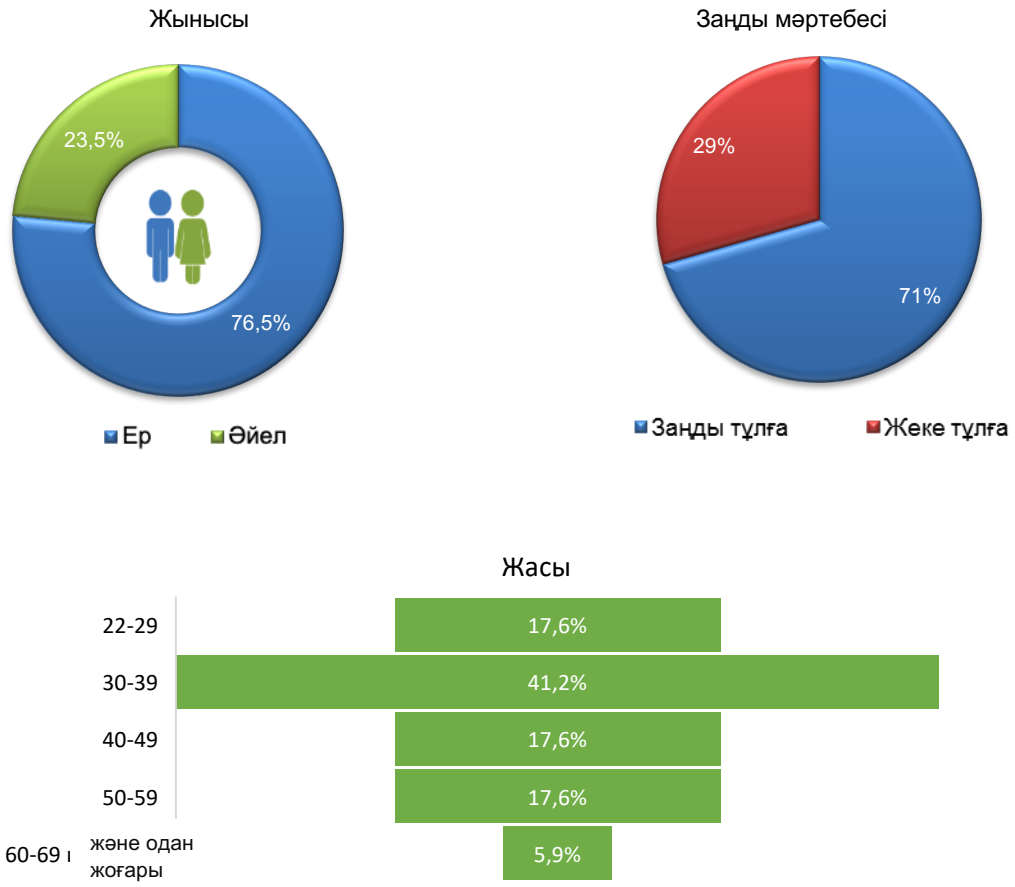
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 17 респондент қатысты, олардың көпшілігі (76,5%) ерлер және тек 23,5% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 41,2%.71% жағдайда қызметке заңды тұлғалар, қалған 29% жеке тұлғалар ретінде жүгінген.Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 5,9%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие.

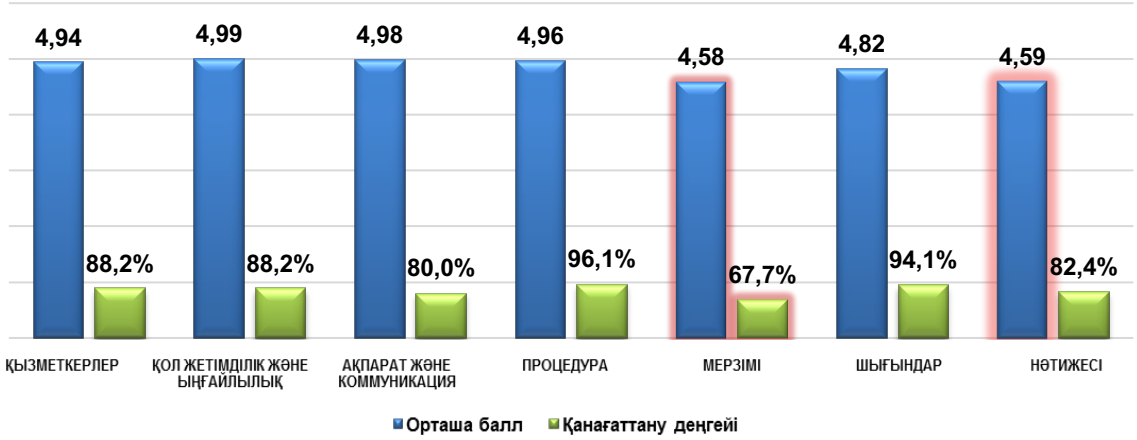
Диаграмма 78. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 85,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,84 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды

79 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын бұқаралық сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,94 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 88,2% құрады.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,99 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 88,2%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар «Кейбір қызметкерлердің біліктілігі жоқ», «Материалдарды алу міндетін жеңілдету», «Материалдарды алу процесін жеңілдету» (Алматы) тілектерін атап өтеді.

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,98 балл) бойынша респонденттердің 80,0%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Жеңілдетіңіз, тікелей Алматыда жасаңыз», «Мүгедектерге арналған тұрақтарды басқа көліктер жауып тастайды» (Алматы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 96,1%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,96 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді: «Кейбір карталар жоқ»,*«Өтінімдерді онлайн қабылдауға ауысу», «Онлайн өтінім беру» (Алматы).*

Уақыт қызмет алушылардың 67,7%-ы толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,58 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер мынаны атап өтеді:*«Олар оны Астана арқылы алады, бұл өте ұзақ», «Өңдеуге көп уақыт кетті», «Мерзімді қысқарту», «Мерзімді қысқарту», «Барлығын онлайн ету үшін», «Жылдамдату уақыт» (Алматы).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,82 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 94,1%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Үлкен артық төлемдер және бағалар», «Пошта арқылы жіберу, ыңғайсыз» (Алматы).*

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келетін болсақ (4,59 балл) 82,4% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Мәдениет және спорт министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,80 және қанағаттану деңгейі – 81,8% алады.

80 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.71	78,7%
Мәдениет және спорт министрлігі	4,80	81,8%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,71 балл және 78,7% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Көрсетілетін қызметті алушылардың қызмет құнына шағымдары.
- Ұзақ қызмет ету мерзімі.
- Қызмет автоматтандырылмаған.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет құнын қарап шығыңыз.
2. Қызмет нәтижелерін жеткізу уақытын қысқарту.
3. Қызметтерді алу тәртібін автоматтандыру бойынша тиісті шараларды қабылдау.

3.21. Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02302002 Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру.

Қызмет коды: С21.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:29.05.2020 Жоқ.159

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: мемлекеттік корпорациясы, грант беруші, ПЭП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 11 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мұрағаттық анықтама, мұрағаттық құжаттың көшірмесі және қағаз жеткізгіштегі мұрағаттық үзінді не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

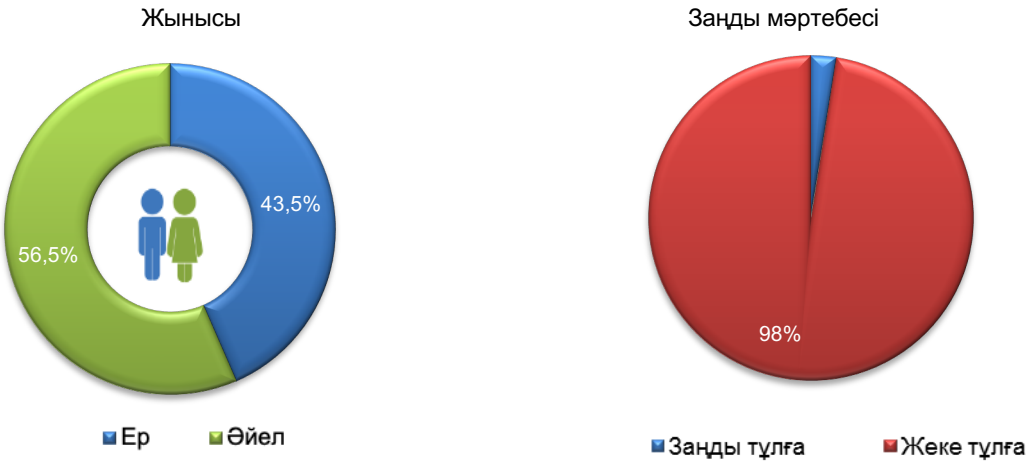
Зерттеудің негізгі нәтижелері

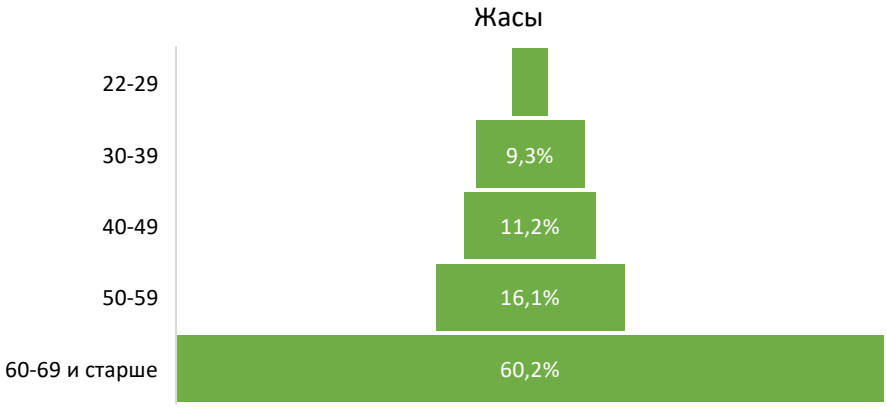
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбат және жасырын сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 161 респондент қатысты, олардың көпшілігі (56,5%) әйелдер, қалған 43,5% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 60-69 жас тобына жатады – 60,2%.Көп жағдайда (97,5%) қызметке жеке тұлғалар, қалған 2,5%-ы заңды тұлғалармен жүгінген.Сауалнамаға алынған қызмет алушылардың 5,6%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 81. Әлеуметтік-демографиялық блок

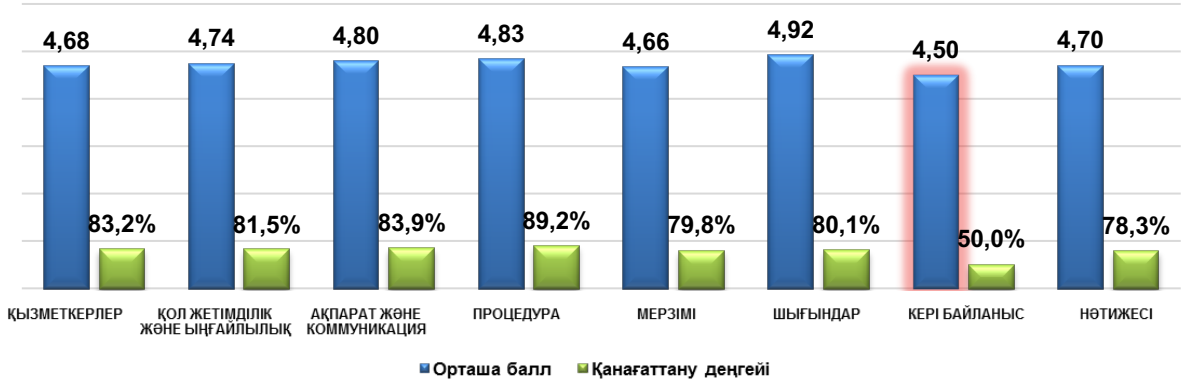




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,1%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,73 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

82 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,68 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 83,2% құрады.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,74 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 81,5%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: «Ғимарат шағын» (Ақмола облысы); «ХҚО ғимаратында интернет жылдамдығы әлсіз, жиі қатып қалады», «Жауап алған жоқ», (Ақтөбе облысы); «Құжаттар табылмады, жұмысшылардың тәжірибесі ақсап», «Компьютерлерді көбейту» (Алматы); «Қызметкерлер жалған ақпарат берді. Олар еңбек кітапшасының түпнұсқасын алды, бірақ құжатқа сканерден өткізілгенін жазды. Мен қызметкерлерге хабарласқаннан кейін олар солай болуы керек, бірақ заң бойынша олай болмауы керек деді. , ал Ресейде мен ала алмаймын, осыған байланысты зейнеткерлікке шығу үшін он екі жыл еңбек өтілін жоғалтты» (Атырау облысы); «Асхат деген қызметкер өте сауатты, бәрін түсіндіреді», «Олар қажетті ақпаратты бермеді» (ШҚО); «Қызметкерлерде ақпарат болмаса, құзырлы органдардан қайта сұрайды», «Қызметкерлердің жалақысын көтеріңіз, білім деңгейі төмен, бірақ олар қызмет көрсету сапасын жақсартуға тырысады», «Сұраныс жібердім, бермеді. жауап», «Жеткілікті құзыретті емес, зейнетақыны кімге жіберу керектігін шешу өте ұзақ уақытты алды, оны кім жасайтыны туралы кеңес алды. Қызметкерлерді оқыту керек», «Онлайн қызмет алу мүмкіндігі», «Маған бәрі ұнады, әсіресе Түркістан облысы», «Мекеме таппадық», «Олар мәселенің шешімін табуға көп көмектесті, қызметкерлер тамаша. Мұрағаттан еңбек кітапшамды әлі ала алмай жүрмін, бөлім жабылған кезде, жұмыс істеген жерімде жоғалтып алдым, содан кейін құжаттар мұрағатқа жіберілді, анықтамалар және басқа да құжаттар мұрағатта, бірақ еңбек кітапшасын таппай жатырмын», «Мұрағатта мектептер жалға берсін», «Сәтбаевта бәрі тамаша, барлық қызметкерлер сыпайы, толық түсіндіріледі. Ал Чуланова көшесіндегі қызметкерлердің жұмысына біліксіз, ұнамады», «Мемлекеттік мұрағатқа екі күннен кейін ғана жеттім», «Қызметкерлерге тренинг өткізу», «ХҚО ғимараты алыста» (Алматы) ; «Олар тез жұмыс істемейді, бірақ өз ісіне сауатты», «Онлайн арқылы қызмет алыңыз, ешқайда бармаңыз, уақытты босқа өткізбеңіз», «25 қазанда мен еңбек комитетіне, көші-қонға жүгіндім. Шығыс Қазақстан облысы бойынша департаменті, мен олардың жұмысын өте жақсы деп бағалаймын», «Қызметкерлердің құзыреттілігі бойынша жұмыс», «Қызметкерлер қабілетсіз, тиімді емес», «Негізі бәрі жақсы, мен электронды цифрлық қолтаңбаны тез алдым, қыздар көмектесті. , жақсы қызмет көрсетті, шағымдар жоқ», «Күрделі сұрақтарға жауап бере алмайды, үш сұраудан кейін тірі адамға тапсырады», «19 шілдеде құжаттарды тапсырдым, әлі алған жоқпын», «Қызметкерлерді қандай сұраныс беру керектігін білу үшін оқытыңыз» , «Алматыдағы мұрағат қызметкерлері дұрыс емес мәлімет береді, хаттар жіберілді дейді, бірақ мен алмадым, кейін қайта жіберіп, жарты жыл күттім. Бұл үшін қанша жүйке қажет болды, сіз қоңырау шалмайсыз. Мұрағат кеңсесіндегі қыз жалпы алдап, жібердім деп, жібермеді. Неге бұл салада жұмыс істейді, мемлекеттің бет-бейнесі жоғалып кетті.Базардың жоқтығы базардан да жаман сияқты, кім қалағанынша жауап береді. Нұрсұлтанда күту орындары ыңғайсыз. Көптеген адамдар жүйені түсінбейді. Tsona қызметкерлері соңына дейін көмектесуге және мәселені зерттеуге мүдделі емес. Ақпаратты жеткізіңіз, бірақ назар аудармай, адамды қалай тезірек аяқтауға болады және бұл. Мемлекеттік органдарға қатаң талаптар қойылуы керек. Олардың жалақысы аз, бірақ олар мемлекеттік органның бет-бейнесі, барлық сұрақтарды анық біліп, жауап беруі керек екенін білемін. Мұндай немқұрайлылық қорқынышты. Арызбен баратын жер жоқ, ескі той жоқ. Бот мүлде жауап бермейді. Олар аймақта арақашықтықты сақтамайды, бақылау және сапалы қызмет көрсету үшін», «Қызметкерлерді оқыту», «Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Олар өз қызметкерлеріне хабарлау үшін оларды дұрыс емес жерге жіберді. көбірек» (Нұр-Сұлтан); «Халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысы дұрыс емес», «Бірін-бірі бағыттады», «Шымкенттегі қызметкерлер тамаша қызмет көрсетті, ал Нұр-Сұлтанда толық ақпарат бермейді, түсіндірмейді», «Колхоз , мәдениеті жоқ, үйдегідей шулайды, бір-бірімен сөйлеседі, бір-бірін жібереді, мәдениетті болу керек», «Мүлдем сауатсыз мамандарды дайында» (Шымкент); «ХҚО қызметкерлеріне мұрағатқа жүгіну керектігі айтылды» (БҚО);

«ХҚКО тек алдын ала жазылу бойынша жұмыс істейді, ал олардың компьютері үнемі қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Екі рет бардық, жүгіріп шықтық, қобалжыдық, ХҚО-а қызметкерлеріне оқу сабағын өткізейік, олар бұл қызметті білмейді, ХҚО-а-ның біліксіз қызметкерлері» (Қызылорда облысы); «Собесе, мүгедектік тапсыратын жерде ауру бар ма, жоқ па, жыл сайын растап отыру керек деген мекеме бар» (Маңғыстау облысы); «Көбірек ақылды қызметкерлерді қосыңыз», «Зейнеткерлерге компьютермен көмектесу, бояу жоқ, жұмысшылар көп», «Билетке ұзақ кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). Шымкент); «ХҚО қызметкерлеріне мұрағатқа жүгіну керектігі айтылды» (БҚО); «ХҚКО тек алдын ала жазылу бойынша жұмыс істейді, ал олардың компьютері үнемі қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Екі рет бардық, жүгіріп шықтық, қобалжыдық, ХҚО-а қызметкерлеріне оқу сабағын өткізейік, олар бұл қызметті білмейді, ХҚО-а-ның біліксіз қызметкерлері» (Қызылорда облысы); «Собесе, мүгедектік тапсыратын жерде ауру бар ма, жоқ па, жыл сайын растап отыру керек деген мекеме бар» (Маңғыстау облысы); «Көбірек ақылды қызметкерлерді қосыңыз», «Зейнеткерлерге компьютермен көмектесу, бояу жоқ, жұмысшылар көп», «Билетке ұзақ кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). Шымкент); «ХҚО қызметкерлеріне мұрағатқа жүгіну керектігі айтылды» (БҚО); «ХҚКО тек алдын ала жазылу бойынша жұмыс істейді, ал олардың компьютері үнемі қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Екі рет бардық, жүгіріп шықтық, қобалжыдық, ХҚО-а қызметкерлеріне оқу сабағын өткізейік, олар бұл қызметті білмейді, ХҚО-а-ның біліксіз қызметкерлері» (Қызылорда облысы); «Собесе, мүгедектік тапсыратын жерде ауру бар ма, жоқ па, жыл сайын растап отыру керек деген мекеме бар» (Маңғыстау облысы); «Көбірек ақылды қызметкерлерді қосыңыз», «Зейнеткерлерге компьютермен көмектесу, бояу жоқ, жұмысшылар көп», «Билетке ұзақ кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). «ХҚКО тек алдын ала жазылу бойынша жұмыс істейді, ал олардың компьютері үнемі қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Екі рет бардық, жүгіріп шықтық, қобалжыдық, ХҚО-а қызметкерлеріне оқу сабағын өткізейік, олар бұл қызметті білмейді, ХҚО-а-ның біліксіз қызметкерлері» (Қызылорда облысы); «Собесе, мүгедектік тапсыратын жерде ауру бар ма, жоқ па, жыл сайын растап отыру керек деген мекеме бар» (Маңғыстау облысы); «Көбірек ақылды қызметкерлерді қосыңыз», «Зейнеткерлерге компьютермен көмектесу, бояу жоқ, жұмысшылар көп», «Билетке ұзақ кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). «ХҚКО тек алдын ала жазылу бойынша жұмыс істейді, ал олардың компьютері үнемі қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Екі рет бардық, жүгіріп шықтық, қобалжыдық, ХҚО-а қызметкерлеріне оқу сабағын өткізейік, олар бұл қызметті білмейді, ХҚО-а-ның біліксіз қызметкерлері» (Қызылорда облысы); «Собесе, мүгедектік тапсыратын жерде ауру бар ма, жоқ па, жыл сайын растап отыру керек деген мекеме бар» (Маңғыстау облысы); «Зерделі қызметкерлерді көбейту», «Зейнеткерлерге компьютермен көбірек көмек көрсету, бояу жоқ, жұмысшылар көп», «Билетке ұзын-сонар кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). ХҚО-а қызметкерлеріне, олар бұл қызметті білмейтін, ХҚО-а-ның біліктілігі жоқ қызметкерлеріне оқу сабағын өткізуге» (Қызылорда облысы); «Собесе, мүгедектік тапсыратын жерде ауру бар ма, жоқ па, жыл сайын растап отыру керек деген мекеме бар» (Маңғыстау облысы); «Көбірек ақылды қызметкерлерді қосыңыз», «Зейнеткерлерге компьютермен көмектесу, бояу жоқ, жұмысшылар көп», «Билетке ұзақ кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). ХҚО-а қызметкерлеріне, олар бұл қызметті білмейтін, ХҚО-а-ның біліктілігі жоқ қызметкерлеріне оқу сабағын өткізуге» (Қызылорда облысы); «Собесе, мүгедектік тапсыратын жерде ауру бар ма, жоқ па, жыл сайын растап отыру керек деген мекеме бар» (Маңғыстау облысы); «Көбірек ақылды қызметкерлерді қосыңыз», «Зейнеткерлерге компьютермен көмектесу, бояу жоқ, жұмысшылар көп», «Билетке ұзақ кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). бояу жоқ, жұмысшылар көп болды», «Билетке ұзын-сонар кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО). бояу жоқ,

жұмысшылар көп болды», «Билетке ұзын-сонар кезек» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, қажетті құжаттар тізімі ұсынылмады», «Көтерме жеткізілім жоқ» (ОҚО).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,80 балл) бойынша респонденттердің 83,9%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Маған бәрі ұнады, олар хатқа жауап берді», «Дипломымды таппады, жоғалтып алдым, мен оны қалпына келтіргім келді немесе ондай диплом бар деген анықтама алғым келді, бірақ олар оны таппады. оны шығарма. Алматы қаласы зейнеткерлікке есептелмеген, кіру тек смартфон арқылы, бірақ менде смартфон жоқ, сондықтан жүйеге кіруде әрдайым қиындықтар туындайды», «Қызметкерлерді қосу» (Алматы облысы); «Сенбі күні қысқа жұмыс күнін жасаңыз», «Күту аймағындағы шағын орындар» (ШҚО); «Жазда қабылдауда ыстық болды», «Сенбі күні жұмыс күнін кешке дейін ұзарту, көлік қоятын орындар мүлдем жоқ, күту орындары өте аз», «Архивті цифрландыру», «Тұрақ аз. орындар», «Дайын құжаттарды курьерлік жеткізуді ұйымдастыру» (г. Алматы); «Ыңғайлы, қызметкерлер сауатты, тиімді», «Жұмыстан демалыс алмас үшін жұмыс уақытын ұзарту және құжаттарды, бланктерді толтыруға ыңғайлы орын қосу», «Өтініштерімізге қанағаттанбадық», «Талондарды күту ұзақ, кезек ұзақ, мерзімдер ұзақ, жұмыс күнін таңғы сегізден бастаған жөн», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Қызметкерлердің біліктілігі жоқ, менің құжатым қалада бұл туралы маған хабарланбады, содан кейін құжатты Алматыға қайтарып жіберді, маған қазір өзім барамын дейді», «ХҚО-а жұмыс кестесін сәл өзгертіңіз: жұмыс күнін кешірек бастаңыз және кешке саяхаттап, қызметтерді алу үшін жұмысты кейінірек аяқтаңыз», «Олар мәселені, мәселені қалай шешуге болатынын білмейді, егер ол жүйеге енгізуден асып кетсе, мәселені өзіміз шешуге тура келді. Порталдың техникалық қолдауын табу мүмкін емес. 1414 байланыс орталығы техникалық қолдау көрсету үшін байланыстарды бермейді», «Жұмыс уақытын ұзарту», «Соңғы рет құжаттарымды алған халыққа қызмет көрсету орталығы жақсы болды, бірақ Сауран көшесі 7, шарт жоқ, шағын ғимарат, үлкен кезек» (Нұр-Сұлтан); «Бізге терезе көп, жұмысшылар көп, кезек аз, алдын ала жазылу арқылы қызмет көрсету керек, ыңғайлырақ болар еді», «Ғимараттың орналасуы ыңғайсыз. Сенбі және жексенбіде қабылдауды жалғастыру» (Шымкент); «Жұмыс кестесін ұзарту» (Павлодар облысы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 89,2%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау балы – 4,83 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Барлығы толық қамтамасыз етілді», «Қызметкерлер қабілетсіз», «Ақбұлақта смартфоны жоқ қарияларға кіреберіс қиындық туғызуда» (Алматы облысы); «Бәрі түсіндірілмеді, көбірек ақпарат, аз жүгіру» ШҚО); «Тұрақ жоқ», «Қызметкерлер мұндай ақпарат бере алмады, олар нұсқаулар бермеді», «Қызметкерлердің құзыреті бойынша жұмыс, олар үшін олар онлайн жазба қосты, егер ғимараттың кіреберісінде сіз қабылдау керек болса. тірі кезек, бұл қисынсыз», «Құжаттарды онлайн қабылдау , мұрағат ескірген, архивті басқару жүйесі жұмыс істемейді, цифрлық жүйеге көшу», «Анықтамалық үстелді қосу», «Арқылы кіру қиын. Интернетті жақсарту керек», «Хабарландыру тақтасын ұйымдастыру, шрифті үлкейту», «Жұмысшылардың жалақысын көтеру» (Алматы қаласы); «ХҚО қызметкерлері қабілетсіз, тиімді емес.*

Уақыт қызмет алушылардың 79,8 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,66 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Мерзімі ұзақ, бірнеше рет жазған хатын әлі алған жоқ, алмадық дейді» (Атырау облысы); «Құжаттарды өте ұзақ күттік, бір айдан астам күттік», «Уақытты тездетіңіз», «Қандай құжаттар қабылданатыны, қайда бару керектігі туралы ақпарат алу үшін, өйткені құжаттарымды әлі ешкім алған жоқ, жоқ себебін біреу біледі», «Құжаттарды қабылдау мерзімін тездету», «Мен құжаттарымды әлі алған жоқпын, мұрағатта да, Халыққа қызмет көрсету орталығында да жоқ, оларда ақпарат жоқ, оларда» қайда бұрарыңды білмеймін» (Нұр-Сұлтан).*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (18,6%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (66 кестені қараңыз):

66 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=30)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**56,6%**	36,7%	6,7%
Толық ақпарат алыңыз	**70%**	30%	0%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерделеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат және қызметті алуда қиындықтарға тап болмаған құпия сатып алушының зерттеуі жүргізілді, сонымен қатар көрсетілетін қызметті алушыларға барлық қажетті жағдайларды қоспағанда, мүгедектер үшін белгілі бір жағдайлардың болуы туралы: мүгедектерге арналған автотұрақтардың болмауы, пандус және алдыңғы есікте көмекке шақыру түймесі.

«Мен бұл қызметті Белинский, 37 мекенжайы бойынша Халыққа қызмет көрсету орталығының операторларының көмегімен бір рет «Халыққа қызмет көрсету орталығында» алдым. Осы аптада екінші рет алғым келді, бірақ портал жұмыс істемеді. Потанина, 12 мекен-жайы бойынша қалалық мұрағат қызметін пайдаландым. Қызметтерді электронды пошта, Интернет арқылы онлайн алдым»;

«Біздің жастағы адамдарға компьютерде жұмыс істеу қиынға соғады. Сондықтан жас жігіттер дизайнға көмектесетін операция бөлмесі - бұл өте үлкен плюс. Сенімді, қажырлы және қабілетсіздігіне шыдап, олар бізге көмектеседі және көмектеседі»;

«Мен мұрағаттық анықтамаларды өңдеу мерзімінің қысқарғанын қалаймын. 10 күн өте көп. Барлығына бұл шұғыл қажет»;

«Бұл қызметті онлайн алсаңыз, бұл интернеттің қалай жұмыс істейтініне байланысты. Интернет біз үшін жақсы жұмыс істесе, біз оны аламыз. Ал ауылдық жерлерде оны төбесінде ұстау керек болса, қызмет көрсету сапасы қаладағыдан да нашар болатыны сөзсіз. Сонымен қатар, әрине, Интернетті білу, компьютермен жұмыс істеу»;

«Мұрағаттық анықтамалар сайтының жұмыс істемеуі бір қиындық тудырды. Бірнеше күн ішінде. Онда қызметтің мынадай күні көрсетілетіндігі туралы хабарландыру бар. Маған шұғыл керек болды. Қалалық мұрағатқа баруым керек еді. Құжат қабылданды. Барлығы дұрыс. Олар келесі аптаның соңына дейін қоңырау шалып, телефон арқылы білуге уәде берді»;

«Мемлекеттік қызметтерді жақсарту үшін не ұсынар едіңіз?

- мемлекеттік қызмет көрсету уақытын қысқарту;

- операциялық бөлмелерде ассистенттердің көбірек болуы, өйткені аға ұрпақтың компьютермен тіл табысуы өте қиын;

– қызметке жүгінгенімде, күту уақыты біршама ұзағырақ болды, өйткені зал лық толы, жігіттер аз болды» (Г.И., Өскемен).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Көрсетілетін қызметті алушылар Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің қызметтік этика мен еңбек тәртібін бұзуын (көрсетілетін қызметті алушыны бір басшыдан екінші басшыға ауыстыру, дөрекілік, біліксіздігі) атап өтеді.
- Ұзақ қызмет мерзімі.
- Виртуалды ассистентнің тиімсіз жұмысы.

- Қызмет жоғары сапалы кері байланыспен қамтамасыз етілмейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту бойынша қажетті шараларды қабылдау.
2. Сапалы кері байланысты қамтамасыз ету бойынша жұмыс. Мемлекеттік корпорациямен және ББО-1414 қызмет көрсету және кеңес беру үдерісі бойынша жақсырақ өзара іс-қимылды қамтамасыз ету.

Мемлекеттік корпорациясы

3. Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын бақылау бойынша жұмысты күшейту, қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру үшін сервис бойынша оқыту сабақтарын, семинарлар өткізу.

электрондық үкімет порталы

4. Виртуалды консультант жұмысының сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдау. Қызметке қатысты барлық сұрақтарға мазмұнды және толық жауап беріңіз.

3.22. Спорттық атақтарды беру: «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» және біліктілік санаттары: біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі орта деңгейдегі жаттықтырушы-оқытушы. санатты, біліктілігі жоғары деңгейдегі әдіскер, жоғары санатты біліктілігі орта деңгейдегі әдіскер, нұсқаушы – жоғары санатты біліктілік деңгейдегі спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт түрінен төреші

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02501004Спорттық атақтарды беру: «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» және біліктілік санаттары: біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі орта деңгейдегі жаттықтырушы-оқытушы. санатты, біліктілігі жоғары деңгейдегі әдіскер, жоғары санатты біліктілігі орта деңгейдегі әдіскер, нұсқаушы – жоғары санатты біліктілік деңгейдегі спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт түрінен төреші.

Қызмет коды:С22.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:29.07.2014 ж Жоқ.300.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: Мемлекеттік корпорациясы, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 24 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесі спорттық атақ беру туралы куәлік, біліктілік санатын және (немесе) тиісті төсбелгіні беру туралы куәлік не спорттық атақтар мен біліктілік санаттарын беру туралы бұйрықтың көшірмесі не бас тарту туралы дәлелді жауап болып табылады. мемлекеттік қызмет көрсету.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

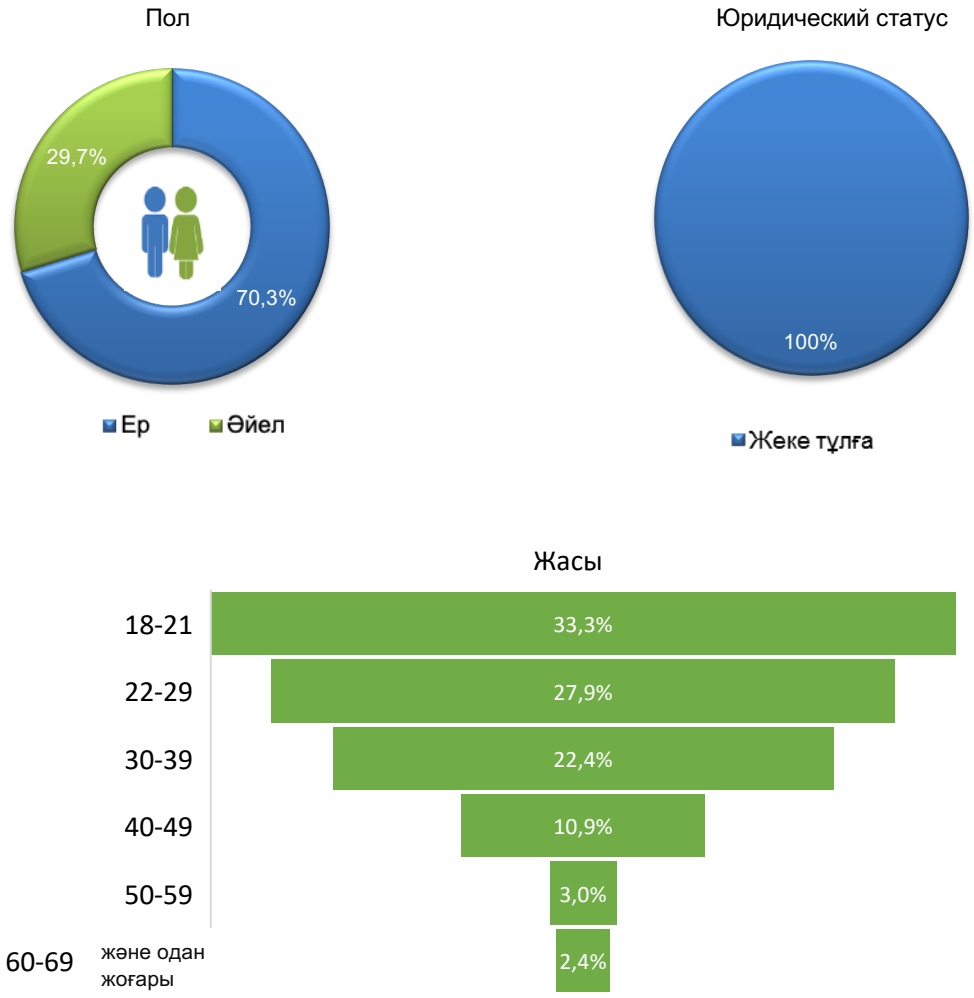
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбат және жасырын сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 165 респондент қатысты, олардың көпшілігі (70,3%) ерлер және 29,7% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 18-21 жас – 31,1% және 22-29 жас – 27,9%.Жеке тұлға ретінде барлық қызмет алушылар (100%) жүгінген. Қызмет алушылардың 1,2%-ында физикалық қолжетімділікке деген қажеттілік артқан (мүгедектік бар).

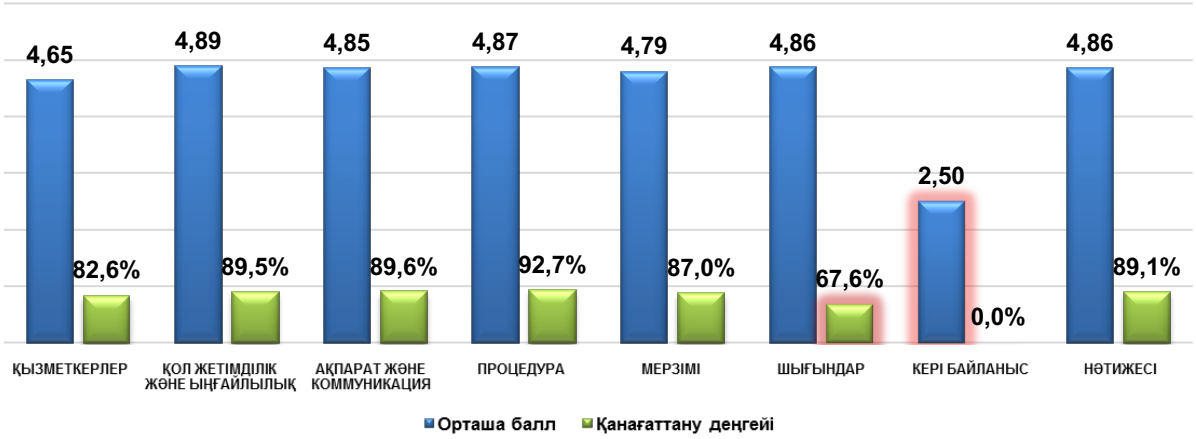
Диаграмма 83. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 85,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,84 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

84 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,65 балл, қанағаттану деңгейі 82,6% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты: «Құжаттарды тапсырғаннан кейін аймаққа жақсы антивирус орнату керек, ол вирус жұқтырды және ашылмайды» (Ақмола облысы)); «Анықтамалар үшін терезе көп, кезекшілер көп, ыңғайлы, кезексіз, компьютер көп», «құжатты араластырып, Нұр-Сұлтан қаласына жіберді, ештеңе білмейді, уақыт жоғалтты», «Барлық сұрақтарға сыпайы жауап беру үшін», «сұмдық - кезек - база қатып қалады - қызметкерлер білмейді - құжатты жоғалтып алды, балл 0» (Алматы облысы); «Қызметкерлерде ақпарат болмады» (Ақтөбе облысы); «Сізге онлайн қызмет көрсету керек» (ШҚО); «Адамдар не және қалай екенін білмейді, менде құжаттар толтырылды, қарттарды алды-артына жібереді. Қызметкерлер қабілетсіз», «Құжаттарды қабылдағандарға -5 балл, бөлім меңгерушісі -1, бергендерге 3. Брондау жасадым, уақытында келдім, 2 сағат күтуге тура келді, сосын бөлім меңгерушісіне жүгіндім, ол маған дөрекілік көрсетті», «құжатты дұрыс емес жіберді», «құжаттар жоғалып кетті, екінші рет тапсыруға тура келді» (Алматы); «ХҚКО қызметкерлерінің мәліметі жоқ», «Білікті емес қызметкерлер бастапқыда дұрыс емес жерге жіберілген», «Ұзақ қызмет» (Нұр-Сұлтан); «0 - бұл бағалау, олар ештеңе білмейді. Болатын затты болмайда дейди 70-80 пайыз қызметкерлер естене білмейди», «Бұл қызметті бәрі біле бермейді, бір залдан екінші залға бару керек», «Сыпайы, бірақ спортқа қабілетсіз, спорт бөліміне телефон соғуға тура келді. уақыт.Олар түсінбейтін спорттың ерекшелігі, негізі түсінбеу керек» (Шымкент); «Ұзақ уақыт қызмет етті» (Жамбыл облысы); «Кейбір сәттер анық емес, дұрыс ақпарат бермейді», «Көбісі аймақта сауатты емес екенін білмеді» (Қарағанды облысы); «Олар қазақ тіліндегі қағаздардың не екенін түсіндірмеді», «Кезек» (Қостанай облысы); «Олар түсіністікпен жұмыс істеді, сауатты емес, зейінді емес», «ЦОН-ның қызметшілері ешқандай ақпарат білмейді. Қызметкерлер сауатсыз. Ешкандай занды білмейді» (Қызылорда облысы); «Өтінім дұрыс толтырылмаған» (Маңғыстау облысы); «Олар бұл қызметті білмейді, сауатты емес», «Олар әрқашан жақсы түсіндіреді» (Павлодар облысы); «Мінсіз» (ОҚО).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,89 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 89,5%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар «Автотұрақ жоқ, жаңа халыққа қызмет көрсету орталығын ашыңыз», «Қолжетімді құжаттар қажет» (Алматы облысы); «Көбірек тұрақ», «Тек сағат 18.00-ге дейін ашық, мен оның кем дегенде кешкі 20.00-ге дейін жұмыс істегенін қалаймын» (ШҚО); «Олар әрқашан кезек», «Кезек аз болуы үшін барлығын анық етіп, онлайн режимін жақсарту» (Алматы); «Құжаттар электронды түрде нашар жетпейді, құжаттар жоғалып кетті», «Тұрақ орындары аз», «Қолайсыз, қай жерде екені белгісіз, орталық кеңсе жақынырақ, орталықта болуы үшін, бір емес, бірнеше табло бар, олар қарауға жүгірмейді» (Нұр-Сұлтан); «Карантин болғандықтан ғимаратқа

кіруге кедергі болды», «Бізге көбірек орындықтар, дивандар керек» (БҚО); «Олар қалыпты фотосуретті берді, ал құжатта оның бетіне қағаз қыстырғышы бар» (Қарағанды облысы); «Кезек, тұрақ жоқ, қабілетсіз» (Қызылорда облысы); «Қызмет әділетсіз көрсетілді», «Автотұрақ аз» (Маңғыстау облысы); «Білікті қызметкерлер» (Павлодар облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,85 балл) бойынша респонденттердің 89,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Ескертулер арасында мынадай ескертулер мен ұсыныстар алынды: «Бәрі жақсы, рахмет» (Ақмола облысы); «Құжат түрлерін қолжетімді ету», «1414 көмектеседі» (Алматы облысы); «Сіз белгілерді аздап түсінікті ете аласыз» (ШҚО); «Қазақта бәрі күрделі, түсініксіз», «Терезе іздегенде. Терезелерді ретке келтіру үшін әр жерге барасың», «Қызметкерлер құжаттардың толық тізімін бермеді» (Нұр-Сұлтан); «Қала әкімдігі құжаттардың тізімін берді, біз оларды өзіміз жинадық, тек фотосуреттерді әкелдік, болды» (Шымкент); «Нұсқау болған жоқ», «Қызметкерлер бұл құжаттарды ХҚО-ға тапсыру керектігін білмеді» (Қарағанды облысы); «Құжатты дұрыс айтпағандықтан өткізген құжаттарымыз кері қайтарылып жатыр. Бір құжатты дұрыс айтпағаны үшін әуре боласыз.Себебі біз бір ғана адамның құжатын өткізбейміз ғой бірнеше адамның өздерінің жіберген қателігінің өздерінің жиберген қателігінің кесірінен өткізіліміз кесірінен өткізіліп тұр. «SMS хабарлама келмеді» (Маңғыстау облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 92,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,87 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру барысындағы келесі қолайсыздықтарды атап өтеді: «Платформа тек PDF форматын ғана емес, сонымен қатар джипекті де қолдайды» (Ақмола облысы); «Көшірме және принтерге ие болу», «Қызметкерлерді үйрету», «Ұзақ уақыт бойы» (Алматы); «Құжаттар тым көп, хаттамалар тым көп» (Қостанай облысы); «Көбірек кондиционерлер салыңыз», «Процессті жеделдету», «Білікті қызметкерлерді көбейтіңіз» (Павлодар облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 87 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,79 балды құрайды. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер: «Пандемияға байланысты кідіріс болды» (Алматы облысы); «Лонг» (Атырау облысы); «Уақыт бір айдан аз уақытқа қысқарар еді. 30 күн тым ұзақ», «Процессті жеделдету үшін» (БҚО); «Рәсімді 10 күнге қысқарту 30 күн тым көп» (Алматы); «Біраз жылдамырақ, көп қызметкерлер болуы мүмкін» (Нұр-Сұлтан); «Карантинге байланысты жарты жылдан кейін сертификаттың өзін алдық» (Шымкент); «Тезірек» (Жамбыл облысы); «Бәрі өз уақытында», «Көп күттік», «Жазылған уақытта кірмейміз» (Қарағанды облысы); «Термин пайдасыз» (Қостанай облысы); «Жеңілдетіңіз және онлайн жасаңыз»,

Барлық қызмет алушылардың ең азы осы қызметтің құнына қанағаттанған – 67,6%, мұнда орташа балл 4,86. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: «3/4 фотосуретке арналған шығындар» (Алматы облысы); «Xerox қымбат, ал құрылғылар аз», «Аймақта принтер жоқ, көшірме жасап, түпнұсқасын қалдыруды өтінді, мен көшіру қызметтерін жақын жерден іздеуге тура келді, өз қаражатыма» (Алматы)); «Мен ақаулық үшін өз қаражатымнан төлеуге тура келді» (Қарағанды облысы); «Олар ксерокс үшін ақша төледі» (Павлодар облысы).

Респонденттер кері байланыс компонентіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 2,50). Пікірлер бар: «Шаралар 0-1 есебін алған жоқ» (Алматы); «Online to do» (Павлодар облысы); «Қызметкерлерде ақпарат болмады» (Ақтөбе облысы); «Қызметкерлердің құзыреті» (Алматы облысы); «Күту уақытын бір айдан аз уақытқа дейін қысқарту» (ШҚО); «Құжаттар жоғалып кетті, екіншісін тапсыруым керек еді, 1414-ке жете алмадым», «Олар құжатты қате жіберіп, ұзақ уақыт тапсырманы таба алмады», «Барысы бойынша – 0, құжат - 5» (Алматы); «10 күнге қысқартыңыз, соттылығының жоқтығы туралы анықтама алу да көп уақытты алады», «онлайн аударыңыз, экспоға барыңыз, спортта құжат тапсыру мүмкін болмады, бағдарлама аяқталмады, проблема болды» (Нұр-Сұлтан); «Үш айдан кейін ғана алынды,

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келетін болсақ (4,86 балл) 89,1% ғана толық қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың 1/5 бөлігі (21,8%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (68 кестені қараңыз):

68 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=36)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**66,7%**	25%	8,3%
Толық ақпарат алыңыз	**77,8%**	13,9%	8,3%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Мәдениет және спорт министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,85 және қанағаттану деңгейі – 85% алады.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	**4.56**	**78,1%**
Мәдениет және спорт министрлігі	**4.85**	**85,0%**

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,56 балл және 78,1% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізіліп, құпия сатып алушының зерттеуі жүргізілді.

Мемлекеттік корпорацияның Қарағанды облысы Бұқар жырау ауданы бойынша филиалында қызметті алуда қиындықтар болған жоқ, қызметкерлермен қызметті алу тәртібі туралы түсініктеме берілді. Бұл ретте, жұмбақ сатып алушы қызмет алушылардың жайлы тұруына әсер ететін кейбір келеңсіздіктерді атап өтті: дәретхана уақытша жұмыс істемеді, ғимараттың жанында жеке көлік тұрағы жоқ, ауыз су жоқ.

«- айтыңызшы, 5 балдық жүйе бойынша алынған қызметтің жалпы сапасын қалай бағалайсыз?

- екі, бұл маған ұнамайды, шынымды айтсам, маған ұнамайды ... ол жерде бір нәрсе үнемі қатып қалады, жұмыс істемейді, содан кейін үнемі кейбір мәселелер»;

«Енді бұл ыңғайлы түрде жеделхатта жасалды, мұнда кейбір сілтемелер бар, бірдеңе алуға ыңғайлы»;

«Мен сертификатымды тапсырған кезде қиын болды, содан кейін оны қайдан аламын деп ешкім жауап бере алмады. Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлерінен де сұрадым. Бұған қатысты мәселе болды»;

«Маған сертификат алу қиын болды. Бірінші рет өтініш бергенімде, жиырма күн күтіңіз, смс хабарлама келеді деді, мерзімі бітті, тағы да ХҚО-ға жүгіндім, қандай да бір қателік бар деді, қайта өтініш бердім, тағы күттім, жиырма күн емес, бір айдан астам уақыт өтті» (ГИ, Алматы, Мемлекеттік корпорация).

ББО 1414 қатысты:

«Ал, қараңызшы, байланыс орталығында телефонды ешкім көтермейді, менің ойымша, мен 10 рет қоңырау шалдым, телефонды бір немесе екі рет көтердім, жеті минут күттім, телефонды көтердім, содан кейін басқа операторға бағыттадым» (Г.И. , Алматы, Мемлекеттік корпорация)

«Кезек, сіз кезекке тапсырыс бердіңіз бе?

- иә, мен оны брондадым, бірақ сонда да күту керек, ол бос болғанша менеджерді күту керек» (ГИ, Алматы, Мемлекеттік корпорация).

«Олар бір-біріне жібереді, бұл құжаттарды сол маманнан сұрайды. Өтініш бойынша бас тарту келеді, «Неге бас тартты?» деген сұраққа, олар жауап беруі керек, өздері білмейді. Тек екінші рет досы арқылы қызмет алу болды»;

«Жоғарыда айтқанымдай, мен бұл қызметке бірнеше рет жүгіндім, өйткені құжаттарда бірдеңе түсініксіз болды, содан кейін қызметкерлердің ешқайсысы маған сертификатты қайдан алу керектігін айта алмады. Жалпы, мен бір жылға жуық күттім» (Г.И., Алматы, Мемлекеттік корпорация).

Әңгімелесу барысында Қарағанды қаласынан көрсетілетін қызметті алушы қызметке жүгіну кезінде туындаған проблемалары туралы егжей-тегжейлі айтып берді:

Мен ұлым үшін дайындалдым, оған Қазақстан Республикасының спорт шеберлігіне кандидатты тағайындадым. Алдымен мен оны egov арқылы электронды түрде жібердім. Менің құжатым өтпеді, өйткені оларда шамадан тыс жүктеме болды. 10 күн болды.10 күн күттім.Сосын тағы жібердім. Маған кейінірек айтқандай, иә. Бұл уақытта ватерболшылар, футболшылар және басқа да спорт түрлері әртүрлі санаттарды жасады, сондықтан жүйе шамадан тыс жүктелді. Содан кейін мен оны екінші рет жібердім. Екінші рет менің хабарламам, дәлірек айтсақ, электронды үндеу де қайта жүктелгендіктен ілулі тұрды, 10 күн өтті. Қазірдің өзінде 20. Содан мен көмек сұрап ХҚО-ға бардым. Басында ХҚО бас тартты, олар маған басқа ХҚО-ға баруымды айтты. Ермеков бойынша ХҚКО бұл мәселелерді шешпейді, тек Чекаловоға қарасты ХҚКО ғана шешеді. Мен ол жерге жете алмадым. Сосын 1414 нөміріне қоңырау шалуды жөн көрдім. Жазба жасай алмадым. Мен сонда жазылуым керек еді. Олар кездесулерді сол жерде қабылдайды. Өйткені алдын ала жазылусыз ұзақ уақыт кезекке тұру. Келуге болады бірақ 4 сағат кетеді.Мен бармадым. Сосын 1414-ке хабарластым.Ол кез келген халыққа қызмет көрсету орталығында жасауға болады деді. Міне, осы қоңырауға сілтеме жасай отырып, мен Ермеков бойынша ескі мекенжайға тағы бардым. Олар құжаттарды қабылдады. Тағы да 10 күн күттім, SMS хабарлама келген соң құжаттарды алуға келдім. Құжаттар қателермен келді. Анау. менің баламның тегі, аты және спорт түрі онікі емес. Басқа да спорт түрлері болды. Қате орын алды. ХҚО екеуі де қабылдады, қабылдадық деді. Сосын 1414 нөміріне тағы хабарластым.Бұл ұзақ әңгіме. Олар тұрғылықты жеріндегі спорт кешеніне барайық деді. Мен сонда бардым. Құжаттарды жаңадан алу үшін қайта алу қажет екенін айтты, өйткені көптеген жігіттер осындай қателермен келді, т.б. олардың тегі, бірақ спорт олардыкі емес. Сосын тағы да ХҚКО-ға бардым. Олар тағы да құжаттарды қабылдады. Ал енді ол жоқ. Соңында менің балам барлық топтан соңғысын алды (ГИ, Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

«Әр ХҚО-да барлығын жетік білетін бір адам бар. Бұл әдетте олардың бастығы. Бірақ жас мамандарды кейбір курстарға жіберу керек»;

«ХҚО консультанты мені бұл қызмет тек egov арқылы жүзеге асырылады деп сендірді, ХҚО мұны жасамайды. 1414 телефоны арқылы ХҚКО айналысып жатқанын айтады. Сонда бұл маман бірден: «Иә, ол жасайды, бірақ бізбен емес, Чкаловта» дейді»;

«Мамандардың біліктілігі, тәжірибесі аз, сонымен қатар, олардың базасы техникалық тұрғыдан төтеп бере алмайды. Үлкен конверсиямен, көп адамдар өтініш бергенде, олардың базасы қателеседі»;

«- табыс деңгейі, әлеуметтік мәртебе және коммуникацияның болуы алынатын қызметтің сапасына қалай әсер етеді?

- әлеуметтік жағдайға ғана емес, тіпті сыртқы түріне де әсер етеді. Барлығын «киіммен қарсы алады». Егер сіз барлығына «сабынмен» келген болсаңыз, сізді дәл осылай қарсы алады. Қазір жас ұрпақ қыздар;

- байқадың ба? Өтініш беру кезінде;

- нақты мысал: мен жұмыстан шаршап келдім. Ол өзін түзетпеді. Жақын жерде бала айқайлап, қыз ашулы, мейірімсіз емес, дөрекі жауап береді, солай дейік. Ал бір қызға келгенде, азды-көпті, рет-ретімен – киініп, аяқ киімін киіп, боянып, басқаша сөйлейді (Г.И., Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

Ақпараттың қолжетімділігі туралы:

«Бұл барлық мәтіндік түсіндірмелер egov өте күрделі тілі бар, бәрі жазылған, қызмет қарапайым емес. Бейне нұсқаулары жоқ. Бізге жаттықтырушы берген бейне нұсқау толық емес, жартысы. Ол арқылы ештеңе өтуге болмайды. Міне, мұны өзіңіз қалай жасауға болады. Маған адамдар көмектесті. Тек электрондық поштаны жіберіңіз. Оларға хатты қалай жіберу керек екені белгісіз. Мен бұл электронды өтінішті қалай жіберу керектігін білгенімде де, мен сізге айтқанымдай, бәрі қателермен оралады »;

«Мен достарым мен таныстарыма жүгіндім. Ал Майқұдықта ақылы кеңсе бар, сол жерде жас жігіт реттеуге көмектеседі. Ал 1414 байланыс орталығына хабарласты»

Өткізілген уақыт туралы:

«ХҚО-да уақыт шығыны шамалы, бірақ қабылдауға әлі де шағын кезек бар. Бір сағат бәрібір, ол жаққа келсең де, ол жерде бір сағат жоғалтасың. 10 (он) минутта ештеңе істеуге болмайды. Содан кейін ол жерден өту үшін байланыс орталығына қоңырау шалыңыз - ол бірнеше сағат отыра алады! Ол жерде үнемі бос емес. Немесе музыка тыңдайсыз. Содан кейін, егер сіз біреуге телефон соққан болсаңыз, онда бұл маман бұл тақырыпты міндетті түрде түсінбейді, ол басқа біреуді ауыстыруға жібереді. Бұл қосқыш осында тұрғанда, сіз қайтадан музыканы күтіп отырсыз, сіз оны басқа адаммен байланыстырасыз, ол да түсінікті ештеңе айта алмайды - ол оны басқа жерге жібереді, сіз музыка тыңдай отырып, тағы да күтесіз »;

«Сапа бойынша... Әрбір ХҚО-да қызметті бағалау бар, яғни. «жақсы», «жаман» немесе «өте жақсы» түймесін басыңыз. Міне... Бірақ бұл жерде бұл бағалау құжатыңызды АЛҒАН кезде емес, кеңесшілер отырған кіреберісте тұруы керек, өйткені әдетте консультанттар ол жерде дөрекі болады. Немесе дұрыс емес ақпарат береді, немесе басқа ХҚО-ға баруыңызды сұрайды, адам бара жатыр. Сосын дайын құжатты алған соң, күлімсіреп тұрған қызға белгі қояды. Әрине, ол «жақсы» қояды, өйткені ол бәрін алды, «» кері жүгірді;

«Бұл стресс. Бала екі ай бойы күйзеліске түсіп, күтті» (Г.И., Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің дөрекілігі мен біліксіздігі және филиалдардағы нашар ұйымдастырылған кезек туралы шағымдар. Сондай-ақ филиалдарда жайлы тұру туралы шағымдар жиі түседі.
- Қажетті құжаттардың үлкен көлеміне байланысты құжаттарды жинаудағы қиындықтар.
- Ұзақ қызмет мерзімі.
- ББО 1414-те ұзақ теру уақыты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету уақытын қысқарту.
2. Көрсетілетін қызметті алушылардың кері байланысын ескере отырып, қажетті құжаттар тізбесін қайта қарау.
3. Мемлекеттік қызметтерді алу қағидаларына сәйкес ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті автоматтандырылған режимде көрсету. Ресми интернет-ресурстарда орналастырылған фотосуреттер мен бейнелермен қадамдық нұсқауларды беріңіз.

Мемлекеттік корпорациясы

4. Мемлекеттік корпорациялардың филиалдарына келушілердің жайлы болуын қамтамасыз ету, қызметкерлердің кәсіби емес мінез-құлқына жол бермеу шараларын қабылдау.

ББО 1414

5. Желіде күту уақытын қысқарту шараларын қабылдаңыз. ББО 1414 жұмысының ішкі сапасын бақылауды қамтамасыз ету.

3.23. Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы куәлік беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01402002Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы куәлік беру.

Қызмет коды:С23.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:27.12.2018 жЖоқ.931.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:өлшем құралын метрологиялық аттестаттау туралы куәлік немесе куәліктің телнұсқасы не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

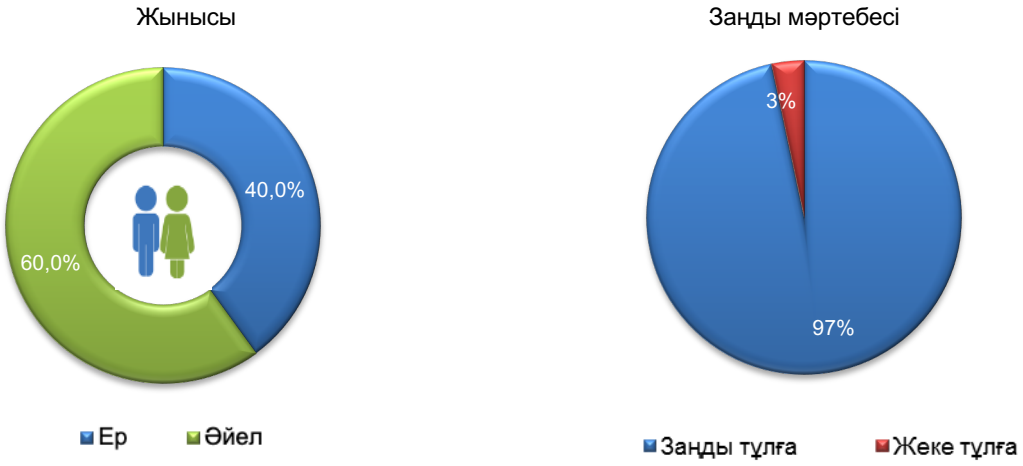
Зерттеудің негізгі нәтижелері

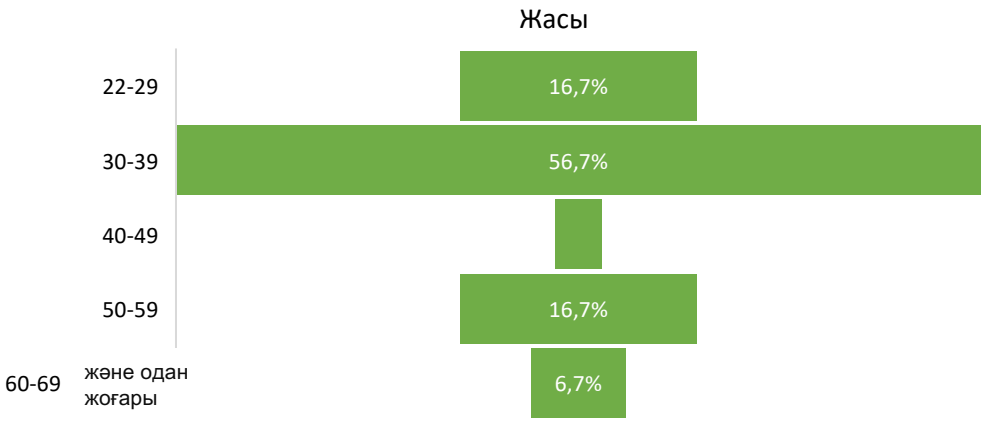
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 30 респондент қатысты, олардың көпшілігі (60%) әйелдер және 40% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 56,7%.Мүлдем барлық қызмет алушылар (100%) жеке тұлға ретінде жүгінген. Қызмет алушылардың 3,3%-ында физикалық қолжетімділікке деген қажеттілік артқан (мүгедектік бар).

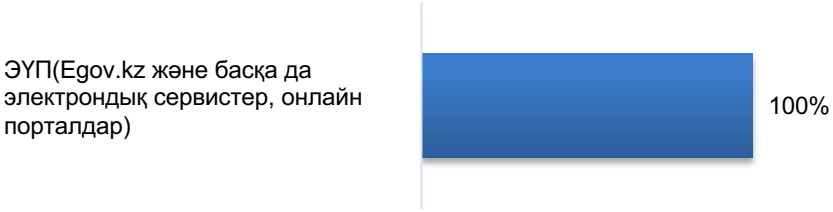
Диаграмма 85. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (86-диаграмманы қараңыз).

86 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=8)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (100%) болып табылатыны анық (70-кестені қараңыз).

70 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=8)

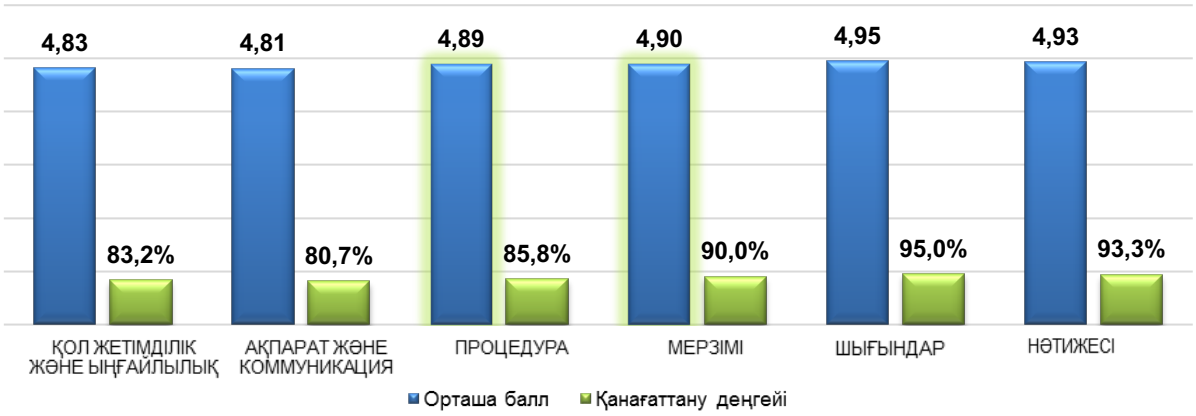
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 88,0%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,88 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 6 критерий бойынша анықталды:

87 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,83 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 83,2%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: «Порталдың тұрақсыз жұмысы» (ШҚО); «Құжаттарды алудың көптеген қадамдары бар, оны жасау оңай», «Терезені басқан кезде қызмет үнемі істен шығады» (Алматы); «Консалтингтік компания көмектесті», «Оны тиеп, лақтырып тастау көп уақытты алады» (Нұр-Сұлтан); «Е-лицензия порталы арқылы беру туралы бейне нұсқаулық» (Қарағанды облысы); «Құжаттаманы жеңілдету» (Қызылорда облысы); «Сайт пайдалануға ыңғайсыз» (Маңғыстау облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,81 балл) бойынша респонденттердің 80,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында келесідей ескертулер мен ұсыныстар алынды: «Жаңадан бастаушыларға қажетті ақпаратты табу өте қиын», «Құжаттарды алу, оны жеңілдету, қолжетімді ету үшін көптеген қадамдар бар. Ыңғайлырақ», «Сертификаттардың бірін жүктеп алу мүмкін болмады»*(Алматы қаласы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 85,8%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,89 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Call-орталық жұмысын жақсартыңыз, құжаттарды жүктеп салу қиын» (Қызылорда облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 90%-ын толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,90 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «*Жиырма жұмыс күні көп» (Нұр-Сұлтан); «Қазақстан Республикасының аумағында барлық облыс бойынша аккредиттелмеген салыстырып тексеру зертханасына техникалық қолдау жеткіліксіз», «Олар құжаттардың түпнұсқасын сұрағандықтан, іс жүзінде «Нұр» мекемесіне құжаттарды жіберуге тура келді. -Сұлтан арқылы AirAstana» (Нұр-Сұлтан).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,95 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 95%).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келетін болсақ (4,93 балл) 93,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Кесте 71. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=5)

ББО 1414	**Иә**	**Жоқ**	**Жауап беруге қиналамын**
Теру жылдамдығы	**60%**	40%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**60%**	20%	20%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Сауда және интеграция

министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,92 және қанағаттану деңгейі – 91,1% алады.

72 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.83	81,6%
Сауда және интеграция министрлігі	4.92	91,1%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,83 балл және 81,6% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді. Сұхбат барысында мыналар айтылды:

«- айтыңызшы, қызмет алушының орналасқан жеріне байланысты қызметтердің сапасы өзгере ме? Сіздің ойыңызша облыс, қалалық немесе ауылдық ба?

- Менің ойымша, ауылдық жерлер үшін қиынырақ болуы мүмкін. Адамды алып жүру керек болса солай ойлаймын. Олар үшін кейбір ерекшеліктер болса да»;

– Қызметті алу тәртібін түсіндіңіз бе?

- Мен жақсы болдым, бәрі жақсы болды. Бәрі түсінікті. Ешқандай проблема болған жоқ»;

«- осы қызметті ұсынатын мамандардың құзыреттілігі мен кәсіби деңгейін де бағалайсыз ба?

- олардың дұрыс немесе бұрыс екендігі туралы. Мен сарапшы емеспін, баға бере алмаймын. Мамандарға келсек, иә, олар сыпайы сөйлесті. Ешкім дөрекі болмады»;

«Мемлекеттік қызметтерді жақсарту үшін не ұсынар едіңіз?

Мен білмеймін, мен онымен жақсымын. Жарық үшін жалғыз нәрсе - кетпей, үйге келу, электрик жалдамау үшін т.б. Егер келген адам сауатсыз болса, екеуін жіберу керек, біреуі суретке түсіреді, екіншісі тексереді» (Г.И., ШҚО).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет туралы ақпараттың болуына шағымдар. Нақты түсіндірме материалдар жоқ.
- Қызмет қарапайым және түсінікті емес, өтініш беру процесінің күрделілігі.
- ЕКС 1414 қоңырау шалу кезінде жылдамырақ шарлау үшін қосымша жұмысты қажет етеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметтерді алу тәртібі бойынша неғұрлым тиянақты ақпараттық жұмыс жүргізу. Қызметті алу тәртібі туралы түсінікті және сатылы түсініктемелері бар ақпараттық фотосуреттер мен бейнероликтерді ұсыну.
2. Қызметті алу процесін жеңілдету, қызметті алудың қарапайым және түсінікті жолын ұсыну.

ББО 1414

3. Қоңырау шалу кезінде жылдамырақ шарлау әдісін ойлап табыңыз. Желіде күту уақытын азайтыңыз.

3.24. Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарларының немесе шетелдік тауарлардың мәртебесін анықтау үшін сарапшы-аудиторды аттестаттау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01403002 Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарларының немесе шетелдік тауарлардың мәртебесін анықтау үшін сарапшы-аудиторды сертификаттау.

Қызмет коды: С24.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:01.07.2021Жоқ.440-НҚ.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: өтініш тіркелген сәттен бастап – 6 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарының немесе шетелдік тауардың мәртебесін анықтау жөніндегі сарапшы-аудиторын анықтамасы немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

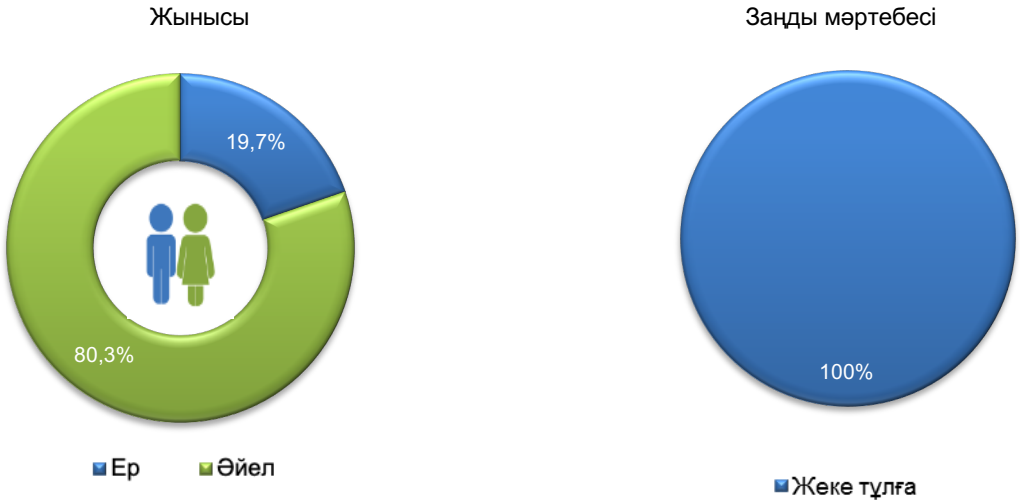
Зерттеудің негізгі нәтижелері

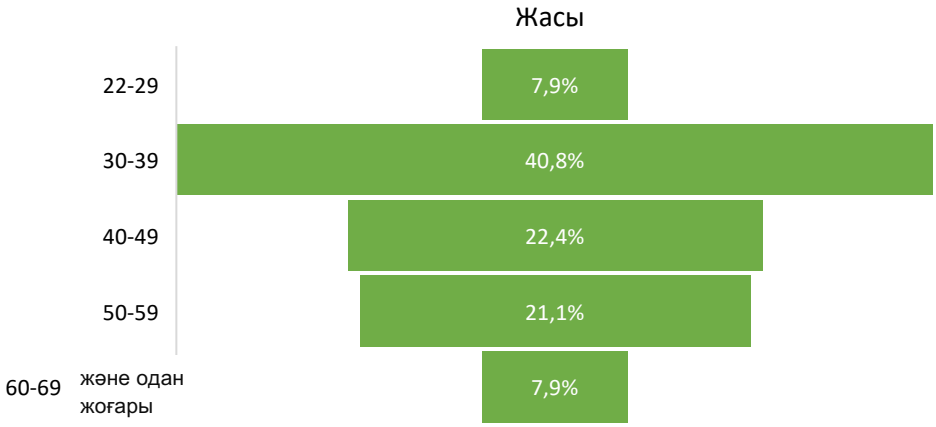
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 76 респондент қатысты, олардың көпшілігі (80,3%) әйелдер және 19,7% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 40,8% және 40-49 жас – 22,4%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірді жеке тұлғалар. 100% жағдайда сауалнама жүргізілген көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 88. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (98,7%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің тек 1,3%-ы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызметті алды (89 диаграмманы қараңыз).

89 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=76)



Көрсетілетін қызметті алушылар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (94,8%), қалған респонденттер (2,6%) логин және құпия сөз және 2,6% жағдайда ғана Басқалар (сандық идентификатор, QR коды) пайдаланылды (73 кестені қараңыз).

73 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=76)

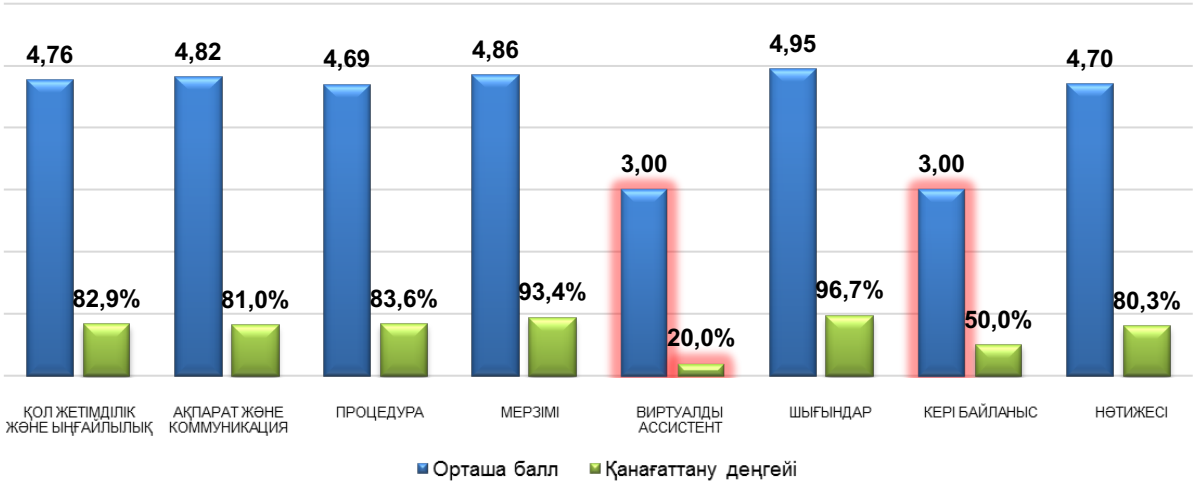
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	94,8%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	2,6%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	2,6%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 73,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,35 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

29-диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,76 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 82,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: «Толтыру кезеңдері бойынша қиын, оны оңайлату керек» (Ақмола облысы); «Бірінші рет алған жоқпын» (Ақтөбе облысы); «Еңбекті көп қажет ететін процесс, оны жеңілдету керек», «Мамыр айында мен әлі күнге дейін 7 қызметкерді жалақысыз алған жоқпын» (Атырау облысы); «Кіру қиын» (ШҚО); «Қойындыларда, дайын құжаттарды жүктеп алған кезде, шатасу басталады, бір-біріне ұқсас екі қойынды бар», «Кейде қателер беріледі», «Пішімі құжаттарды тіркеуге ыңғайсыз бөлімде біріктіру, өткізіп жібермейді, бәрі қайталанады», «Бастаушыға қиын», «Мен басқа адамнан көмек сұрадым» (Алматы); «Ол жерде тіркелу кезінде кейбір сәттер болды, сіз оны қалай толтыруды білмейсіз және жай ғана бірдеңе жазасыз. Қарапайым адам үшін бұл түсініксіз болады.Маған әріптестерім көмектесті.Таңбалар саны да шектеулі, бұл үлкен файлдарды егжей-тегжейлі бояуды қиындатады», «Қызмет көрсету тұрғысынан бұл ыңғайлы емес, барлық деректер бірдей емес. бітеліп қалды, ол толығымен бітеліп қалмады», «Алғаш рет негізсіз бас тартты, бағдарламаны кейіннен пайдалану кезінде құжаттарды сақтау ұсынылмайды», «Телефонды қояды, осы қызмет үшін сайтты аяқтаңыз, деректер дұрыс шықпайды. алыс, сайтқа бірнеше рет кіру керек», «Қарапайым тіркелу, бірақ оны жақсартуға және оңтайландыруға болады», «Жүктеу көп уақытты алады, өте көп уақытты алады. Мен сырт келбетіме мән бермедім» (Нұр-Сұлтан); «Сертификат жүктеп алуға құжат дайын болған кезде қай жерді басатыны анық емес, түсініксіз» (Шымкент); «Проблемалар туындаған кезде оны шешу өте қиын және барлық қызметкерлер сауатты бола бермейді және оны шешу әрқашан мүмкін емес» (БҚО); «Іздеу жүйесін терілген әріптер бойынша іздейтіндей жақсарту» (Қарағанды облысы); «Құжаттардың өте үлкен тізімі, қайталап оқыңыз, мұның бәрін жеңілдету керек», «Ыңғайлы портал емес» (Маңғыстау облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,82 балл) бойынша респонденттердің 81%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында келесідей ескертулер мен ұсыныстар алынды: «Ол ілулі», «жеңілдету үшін деректер сақталғаны анық емес, жеке адамдар үшін сақтамайды», «Мен байланыс орталығына қоңырау шалу керек болды. бастаушы, бірінші рет қиын», «Түпкілікті болу керек, шал, адамның компьютерлік сауаттылығына байланысты», «Әдеби сөздер түсініксіз» (Алматы); «Құжаттарды тіркеу терезесі осы қызметте аталғандай етіп порталды жетілдіріңіз», «Өту қиын және сіз бірден жауап алмайсыз», «Ол ілініп қалмас үшін оны түсіру керек, сіз мұның бәрін күтесіз», «Тестілеуге сәйкес, мазмұны бойынша сұрақтарды аяқтаңыз» (Нұр-Сұлтан); «Нұсқау жоқ, не сұрайды, не бассаң керек» (Шымкент); «Жылдам және сапалы жауаптар мен олардың ұсыныстарын алу» (БҚО); «Портал ілулі тұрды, құжаттар сақталмады», «Интернет жылдамдығы» (Маңғыстау облысы).

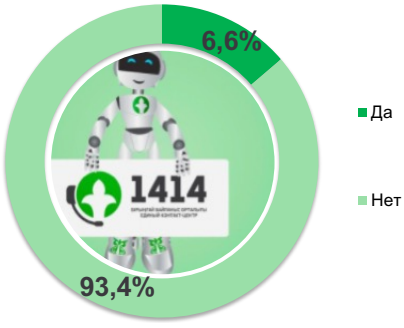
Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 83,6%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау балы – 4,69 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру барысындағы келеңсіздіктерді атап өтеді: «Ұзақ жүктелу, құжатта қате, бір әріп дұрыс емес, көп жүктелу, бастапқы тізімде көрсетілмеген

көбірек құжаттар сұралады» (Ақмола облысы) ; «Құжаттарды жүктеп салу қиын, портал қатып қалады, нұсқаулар толық түсініксіз», «Заңды тұлғаның мекенжайын өзгерту функцияларын қосу. беттер» (Атырау облысы); «Жүктеу ұзақ болды», «Мұздауға кіру қиын» (ШҚО); «Үлгілерге сәйкес уақыт қажет, мәтіннің көлемі аз, мәтінді қысқартуға тура келді», «Оны басқару жүйесі бойынша қолмен жазасыз, ол автоматты түрде сертификатқа өтеді, мұны сізге сәйкес орындау керек. таңдауға және тағайындауға болатын ережелер, бірінші жолдың да көрсетілетінін білмедім», «Құжаттарды жүктеп салу кезінде құжаттарды жүктеп салу көлемі шектеулі. Мен әрбір PDF құжатын сығуға тура келді.Мен техникалық қолдау қызметіне қоңырау шалдым, бірақ олар бұл туралы жауап бермеді», (Алматы); «Ол жерде жүйенің аты дұрыс көрсетілмеген, дұрыс емес, орысша дұрыс жазылған. Олар әлі жөндеген жоқ», «Файлдарды жүктеп салуда белгілі бір шектеу бар, түсті сканерлеудің салмағы көп. Яғни, ақ-қара түсте төмен сапада сканерлеу керек. Мен үшін қарапайым болды, бірақ қиын. ересек адам үшін», «Сертификат *экологиялық менеджмент жүйесінің* орнына *экологиялық менеджмент жүйесі* атауымен өте нашар жасалған», «Жүйеде таңдау болуы керек - жаңадан келген аудитор ретінде немесе тәжірибесі бар. Жаңадан бастаушы толық пакетті жинауы керек, бірақ барлық құжаттарды жалғастыратын мен үшін оны әр жолы қайта жинауым керек, қызметті алған кезде менің жұмысымды дәлелдейтін соңғы аудиторлық құжаттарды ғана ұсынатынына көз жеткізуім керек», «Ол қатып қалады, сайтты аяқтау үшін бұл қызметте деректер бірден шықпайды, сайтқа кіру үшін көп рет істеуге тура келеді, жүктеп алу қиын, рұқсаттармен қиындықтар», «Құжаттарды жүктеуде қиындықтар болды, сәтсіздіктер болды, 2 рет жүктелді» (Нұр- Сұлтан); «Ол жерде барлығын басып шығару үшін барлығы онлайн болатындай етіп, барлығы жартылай қағазға цифрландырылды. нысанның бұл нысаны осы қойындыда бұрыннан бар болуы үшін», «Егер құжаттың көлемі үлкен болса, онда құжаттың көлеміне шектеу қойылғандықтан жүктеп салу мүмкін емес» (Шымкент); «Кейде жүйе жауап бермейді және қайта жүктеуге тура келеді» (Жамбыл облысы); «Көп көлемдегі құжаттар жүктелмеген» (БҚО); «Құжат жүктелмейді және ашылмайды», «Олар құжаттың көлемін шағын ГБ-ға бөлді, өйткені олар үлкен форматты қабылдамай, оған көп уақыт жұмсады» (Қарағанды облысы); «Интернет жылдамдығын арттырыңыз», «Қарапайым адамға түсінікті, жеңіл, ыңғайлы» (Маңғыстау облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 93,4%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,86 балды құрайды. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «тек сейсенбі және бейсенбі күндері, бұл ұзақ уақыт» (Ақмола облысы); «Көп уақыт болды» (Ақтөбе облысы); «Сайт жиі қатып қалады немесе жиі жаңартылады» (Атырау облысы); «Неғұрлым тезірек болса, соғұрлым жақсы», «Осы қызметке құжаттарды толтыру және талап ету туралы ескерту» (Алматы); «Мен сайттың жақсы жұмыс істеуін қаладым, бұл уақытты қажет етеді» (Нұр-Сұлтан); «Тезірек ету үшін уақытты қысқарту» (Қарағанды облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 6,6%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 93,4% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (91-диаграмманы қараңыз).

91 сызба. Виртуалды ассистентге ақпарат алу үшін хабарластыңыз ба?(N=5)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3,00	20%
Жауаптың толықтығы	3,20	20%
Жауап беру жылдамдығы	2,80	20%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттану виртуалды ассистентнің жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 20%, орташа рейтинг мүмкін болатын 5 баллдан 3 балл болды. Теріс пікірлердің арасында:*«Адамды көрмесең, түсіндіру қиын» (Нұр-Сұлтан); «Тікелей эфирде кеңесшімен сөйлесіп, тезірек жауап алған дұрыс» (ШҚО).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,95 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 96,7%). Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: «Олар ҰКО-да жұмыс істемейді, мен арыз жазып жатырмын», «Қосымша бару керек болды, Халыққа қызмет көрсету орталығына хабарласу керек» (Атырау облысы) ; «Тестілеуге қосымша шығындар болды» (Алматы); «Мен емтиханға ғана төледім, бұл бір тиын болды» (Нұр-Сұлтан).

Кері байланысішінара қанағаттандырылды – 50,0%. Орташа балл – 3,00 балл. «Техникалық қолдау көмектеспеді» (Нұр-Сұлтан); «Мен ешқашан жауап алмадым» (ЗКО); «0 балл» (Атырау облысы); «1414-ке өту өте қиын», «Түрлі файлдарда жүктеп алу ыңғайсыз» (Алматы); «1414 телефон тұтқасын көтермейді», «Мен жауап алмадым, олар білмейді», «ЭЦҚ-ны онлайн алу кезінде қиындықтар туындады» (Нұр-Сұлтан); «Бәрін цифрландырыңыз, қосымша ештеңе жүктеп алмаңыз» (Шымкент).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,70 балл) келетін болсақ, 80,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, туындаған мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беруіңізді сұраймыз» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Оны қолжетімді, жылдамырақ ету керек, ал құжаттар қатесіз болуы керек» (Ақмола облысы); «Мен 12 мамырда көптен бері өтініш бердім, олар әлі бір ай алған жоқ -1,5, қызмет алу мерзімі 0. ЖШС қызметкерлеріне жалақы төлеу керек, барлығын үйлеріне жіберді, жұмыс істемейді. », «Біз бәрін жеңілдетуіміз керек, нұсқауларды қол жетімді етуіміз керек», «База жиі жұмыс істемейді»(*Атырау облысы); «Мен PDF форматындағы есептің дереу қоса берілуін және олардың бағдарламасында есеп жүргізілмеуін қалаймын», «Түбіртек нәтижесі қол жетімді болуы үшін құжаттың соңында көрінуі үшін термин, сұрау нәтижесін іздеу керек болды», «Құжаттарды жүктеп алу көлемін ұлғайтуға тура келді, бірнеше рет қысуға тура келді, құжаттарды сығуға арналған бағдарламаларды іздеуге тура келді, ЭСҚ тіркеу қиын» (ШҚО); «Сыртқы дизайнға электрондық лицензиялар анық емес», «Алғашында тұрғылықты жерінің индексі сұралған, оны табу қиын, артық», «Осы қызметке құжаттарды толтыру және талап ету туралы жадынама» (Алматы); «1414 нөмірін теру жылдамдығы кейде сәл күтесің, кейде артық ақы алады, лақтырып тастайды, содан кейін қайта қоңырау шалады», «Ақпаратқа оңай қол жеткізу Ықшамдық, қайда басу керек, мен *өте* баға бермеймін, емес бәрі тамаша», «Емтиханда сарапшы аудитор ретінде сұрақтар қорқынышты, тест сұрақтарының сапасы -0. Менің мамандығым бойынша тестте бар болғаны 2 сұрақ болды, сұрақтар ескі стандарт бойынша болды», «Виртуалды ассистентсін жақсарту», «Сарапшы аудиторларға қойылатын талаптардың жоғарылауы және осыған байланысты біреуді кіргізеді, біреуді жібермейді. тиісінше бюрократияның үлкен тәуекелдері бар» (Нұр-Сұлтан); «Онлайн толтыруды жақсарту және сертификат алу кезінде қай жерді басу керектігі анық болды» (Шымкент); «Білікті қызметкерлер болуы» (БҚО); «Кез келген форматтағы құжаттарды жүктеу» (Қарағанды облысы); «Түсінікті, қарапайым адамға жеңіл, ыңғайлы» (Маңғыстау облысы). «Сарапшы аудиторларға қойылатын талаптардың жоғарылауы және осыған байланысты біреуді жібереді, біреуді жібермейді, сәйкесінше бюрократияның үлкен тәуекелдері бар» (Нұр-Сұлтан); «Онлайн толтыруды жақсарту және сертификат алу кезінде қай жерді басу керектігі анық болды» (Шымкент); «Білікті қызметкерлер болуы» (БҚО); «Кез келген форматтағы құжаттарды жүктеу» (Қарағанды облысы); «Түсінікті, қарапайым адамға жеңіл, ыңғайлы» (Маңғыстау облысы). «Сарапшы аудиторларға қойылатын талаптардың жоғарылауы және осыған байланысты біреуді жібереді, біреуді жібермейді, сәйкесінше бюрократияның үлкен тәуекелдері бар» (Нұр-Сұлтан); «Онлайн толтыруды жақсарту және сертификат алу кезінде қай жерді басу керектігі анық болды» (Шымкент); «Білікті қызметкерлер болуы» (БҚО); «Кез келген форматтағы құжаттарды жүктеу» (Қарағанды облысы); «Түсінікті, қарапайым адамға жеңіл, ыңғайлы» (Маңғыстау облысы).*

Мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (23,7%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (74 кестені қараңыз):

74 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=18)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	50%	44,4%	5,6%
Толық ақпарат алыңыз	44,4%	44,4%	11,2%

Жауапкершілік бағыттарына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Сауда және интеграция министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,83 және қанағаттану деңгейі – 90,2% алады.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	4.21	65,7%
	Сауда және интеграция министрлігі	4.83	90,2%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,21 балл және 65,7% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Электрондық лицензиялау порталы күрделі және қолдануда түсініксіз. Қызмет алушыларға мамандардың кеңесінсіз қызметтерді алу үшін порталды өз бетінше пайдалану қиынға соғады.
- Жүктеп алу үшін сұралған құжаттардың үлкен саны.
- Ұзақ қызмет ету мерзімі.
- ББО 1414 барлық қажетті ақпаратты, сондай-ақ теру қиындықтарын қамтамасыз етпейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті алу ережелері мен процедураларын түсіндіру үшін сапалы кері байланысты қамтамасыз ету.
2. Қызмет көрсету тәртібін қайта қарау және оңтайландыру, сұралатын құжаттар тізімін қысқарту.
3. Қызмет көрсету уақытын қысқарту.

электрондық үкімет порталы

4. Электрондық лицензиялау порталының сапасын арттыру бойынша жұмыстарды жүргізу. Жүктеп салынған құжаттардың қолжетімді көлемін ұлғайту.
5. Порталда қызметтерді алудың қарапайым және түсінікті процедурасын қамтамасыз етіңіз.

ББО 1414

6. Байланыс орталығының қызметтерін көрсету сапасын ішкі бақылау бойынша қосымша шараларды қамтамасыз ету.

3.25. Шетелде жүрген Қазақстан Республикасының азаматтарына төлқұжаттарды беру үшін құжаттарды қабылдау және жіберу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00101006Құжаттарды қабылдау және шетелде жүрген Қазақстан Республикасының азаматтарына төлқұжаттарды дайындауға жіберу.

Қызмет коды:С25.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Сыртқы істер министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:12.05.2020Жоқ.11-1-4/149.

Мемлекеттік қызмет нысаны: қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:Қызмет көрсетуші.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжатын (бұдан әрі – төлқұжат) беру – күнтізбелік 80 (сексен) күн, қосымша тексеру немесе тексеру қажет болған жағдайда қызмет көрсету мерзімі ұзартылады. 10 (он) күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжаты немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны: Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға Қазақстан Республикасының Кодексіне және Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің бұйрығына сәйкес консулдық алым ставкалары бойынша ақылы негізде көрсетіледі.

Консулдық алымды төлеуден босату шарттары «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы (Салық кодексі)» 2017 жылғы 25 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Кодексіне сәйкес реттеледі.

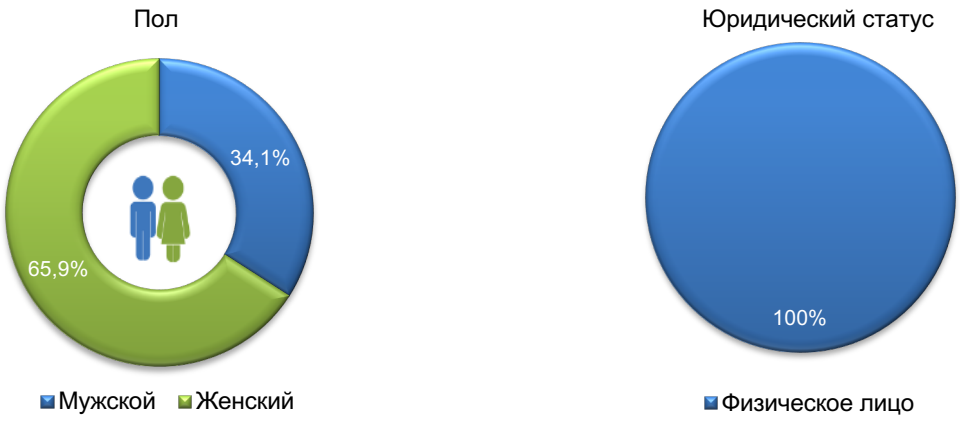
Зерттеудің негізгі нәтижелері

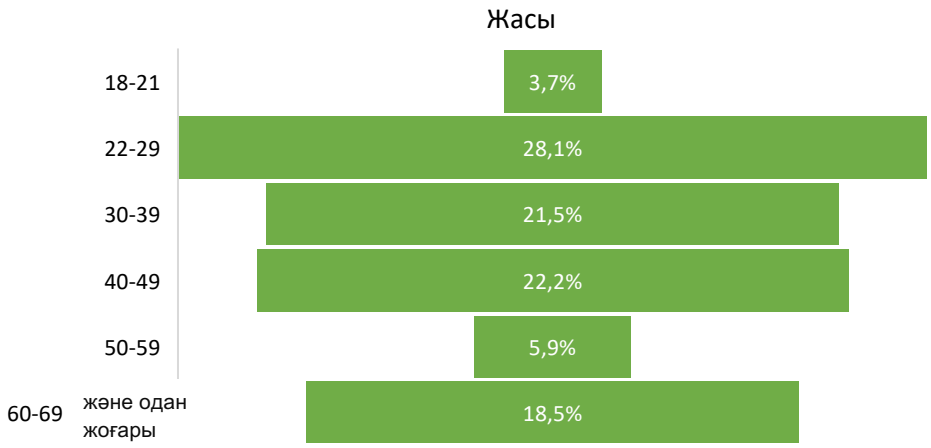
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 135 респондент қатысты, олардың көпшілігі (65,9%) әйелдер және 34,1% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 22-29 жас тобына тиесілі – 28,1% және 40-49 жас – 22,2%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірді жеке тұлғалар. Көрсетілетін қызметті алушылардың 0,7%-ы физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие

Диаграмма 92. Әлеуметтік-демографиялық блок



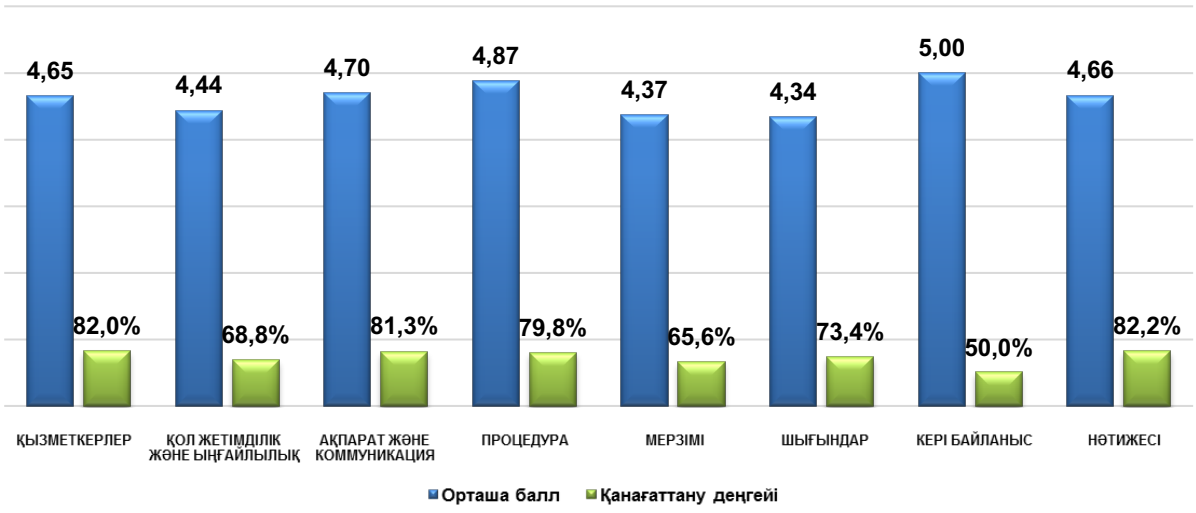


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 72,9%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,63 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

93 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын бұқаралық сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,65 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 82% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«Бәрі тамаша болды, мен тек сайтта көбірек ақпарат алғым келеді» (Сидней); «Бәрі жақсы», «Әлеуметтік құзыреттілік курсы», «Қызметкерлердің көбірек күлімсіреп, азаматтарға азырақ мақтанғанын қалаймын»,*

«Толық қанағаттанамын» (Австрия, Вена, «Жарайсыңдар қызметкерлер! Және олар барлығын сыпайы және түсінікті түрде түсіндірді» телефон және консулдықта кездесу өте мұқият болды! бірнеше есе жылдам» (Беларусь. Брест); «Құжаттарды жіберу көп уақытты алады» (Иордания); «Телефон арқылы кеңес беру сапасын жақсарту», «Консулдықта құжаттарды қабылдау және беру үшін Қазақстан Республикасының азаматтарымен жұмыс істейтін қызметкерлер көбейеді, азаматтармен жұмыс істейтін екі терезе бар», «Қызметкерлердің санын көбейтіңіз», «Үй-жайдың көлемін ұлғайту қажет», «Санкт-Петербургтегі консулдықта қызметкерлер сұрақтарға нақты жауап бере алмайды», «Қабылдау уақыты ыңғайсыз» (Санкт-Петербург); «Өтінім мен сауалнаманы порталда онлайн форматта жіберіңіз», «Қызмет көрсету сапасы тамаша болды, менде қосымша ұсыныстар жоқ» (Гаага); «Жұмысқа адам факторының қатысуын барынша азайтыңыз. Онлайн қызметке көшу», «Құжаттарды және азаматтарды қабылдау уақытын ұзарту» (Доха, Катар); «Отандастармен сыпайы болу үшін, олар сізге: «Кешіріңіз, мен асығыспын, көлікте балам бар» деп жауап бергенде емес, енді не істей аламыз» (Рим). «Қызметкерлер санын көбейту», «Үй-жайдың көлемін ұлғайту қажет», «Қызметкерлер Санкт-Петербургтегі консулдықта қойылған сұрақтарға нақты жауап бере алмайды», «Қабылдау уақыты ыңғайсыз» (Санкт-Петербург); «Өтінім мен сауалнаманы порталда онлайн форматта жіберіңіз», «Қызмет көрсету сапасы тамаша болды, менде қосымша ұсыныстар жоқ» (Гаага); «Жұмысқа адам факторының қатысуын барынша азайтыңыз. Онлайн қызметке көшу», «Құжаттар мен азаматтарды қабылдау уақытын ұзарту» (Доха, Катар); «Отандастармен сыпайы болу үшін, олар сізге: «Кешіріңіз, мен асығыспын, көлікте балам бар» деп жауап бергенде емес, енді не істей аламыз» (Рим). «Қызметкерлер санын көбейту», «Үй-жайдың көлемін ұлғайту қажет», «Қызметкерлер Санкт-Петербургтегі консулдықта қойылған сұрақтарға нақты жауап бере алмайды», «Қабылдау уақыты ыңғайсыз» (Санкт-Петербург); «Өтінім мен сауалнаманы порталда онлайн форматта жіберіңіз», «Қызмет көрсету сапасы тамаша болды, менде қосымша ұсыныстар жоқ» (Гаага); «Жұмысқа адам факторының қатысуын барынша азайтыңыз. Онлайн қызметке көшу», «Құжаттарды және азаматтарды қабылдау уақытын ұзарту» (Доха, Катар); «Отандастармен сыпайы болу үшін, олар сізге: «Кешіріңіз, мен асығыспын, көлікте балам бар» деп жауап бергенде емес, енді не істей аламыз» (Рим). «Өтінім мен сауалнаманы порталда онлайн форматта жіберіңіз», «Қызмет көрсету сапасы тамаша болды, менде қосымша ұсыныстар жоқ» (Гаага); «Жұмысқа адам факторының қатысуын барынша азайтыңыз. Онлайн қызметке көшу», «Құжаттар мен азаматтарды қабылдау уақытын ұзарту» (Доха, Катар); «Отандастармен сыпайы болу үшін, олар сізге: «Кешіріңіз, мен асығыспын, көлікте балам бар» деп жауап бергенде емес, енді не істей аламыз» (Рим). «Өтінім мен сауалнаманы порталда онлайн форматта жіберіңіз», «Қызмет көрсету сапасы тамаша болды, менде қосымша ұсыныстар жоқ» (Гаага); «Жұмысқа адам факторының қатысуын барынша азайтыңыз. Онлайн қызметке көшу», «Құжаттар мен азаматтарды қабылдау уақытын ұзарту» (Доха, Катар); «Отандастармен сыпайы болу үшін, олар сізге: «Кешіріңіз, мен асығыспын, көлікте балам бар» деп жауап бергенде емес, енді не істей аламыз» (Рим).

Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер 4,44 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 68,8%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Олардың электрондық поштаға жиі жауап беруін қалаймын» (Италия); «Дүйсенбі күні құжаттар қабылданбайды», «Ғимарат табылмады» (Әзербайжан); «Күту залында отыру өте ыңғайсыз» (Алматы облысы); «Көшеге орындықтар қою жаман болмас еді, өйткені ол жерде күтілгендей. Ал мемлекеттік бажды төлеуге арналған терминал орнату», «Көшеде күту мүмкіндігін: орындықтарды, шатырды жабдықтаған дұрыс» (Астрахань); «Қабылдау бір сағат бұрын басталғанын қалаймын», «Маманмен сөйлесу үшін электронды портал жасау керек», «Жарты жыл төлқұжатсыз отырдық, 2021 жылдың мамырында өттік, әлі де солай. 2021 жылдың 29 қарашасында дайын емес. Балаларға, соның ішінде мүмкіндігі шектеулі балаларға жеңілдік қарастырылмаған» (Брест); «Онлайн қызметтер»; «Венада қабылдау уақыты тек таңертең, бірақ мен сирек баратындықтан, маған бәрібір», «Любляна, Словенияда консулдық ашыңыз» (Вена, Австрия); «Төлқұжатты ауыстыру үшін құжаттарды тапсыру үшін ашық күндерді белгілеңіз», «Ғимараттың алдыңғы жағында келушілер үшін*

кіреберістің орналасқан жеріне арналған белгілерді қойыңыз, өйткені кіреберіс консулдықтың артқы жағында орналасқан», «Азаматтарды қабылдау уақытын ұлғайту», «Қабылдаулардағы кезек ұзақ, бірақ бұл қалыпты құбылыс. Әйтпесе, бәрі жақсы», «Елшілік ғимаратының қасында, келушілер үшін көлік қоятын орындар көбірек», «Құжаттарды рәсімдеуді жеңілдетіңіз, кейбір талаптар логикалық тұрғыдан алға тартылмайды» (Мәскеу); «Мен мүгедектерге арналған автотұрақты байқамадым, пандемияға байланысты күту залы болмады, олар көшеде күтіп тұрды», «Пандемияға байланысты күту залы жоқ», «Автотұрақ аз. Кішкентай бөлме», «12-ге дейін олар жұмыс істейді, тым болмаса түскі асқа дейін алып кетсе жақсы болар еді. Автотұрақ жоқ. Көшеде төлқұжат күтіп тұрды», «Адам көп», «Ақпарат алу үшін сағат 13.00-ге дейін хабарласу керек, олар тек 17-ге дейін жұмыс істейді. 00 күту залы жоқ, олар көшедегі қақпаның алдында тұрды», «Қосымша сенбі күні», «Бөлмеде орын аз», «Шағын бөлме», «Қабылдау күндері көбейеді, ашылғанша сыртта күтеміз. мекеменің» (Нұр-Сұлтан); «Консулдықтың кіреберісі аулада орналасқандықтан, табу қиын», «Бәрі жақсы, сайтта қосымша ақпараттар орналастырылған, олар электронды пошта мен телефон қоңырауларына жауап береді», «Кеңірек орын болар еді. азаматтарды қабылдау үшін», «Егер консулдық жертөледе орналаспай, аумағы үлкен болса, тамаша болар еді. Тек кеңес алу үшін жұмыс істейтін терезелердің санын ренжітіңіз. Осыған байланысты көп жағдайда ұзын-сонар кезекті ұстауға болатын. Адамдарды қабылдауды ұйымдастыру онша сәтті емес», «ҚР азаматтарымен жұмыс істеу үшін консулдықта құжаттарды қабылдау және беру бойынша қызметкерлердің саны артады, азаматтармен екі терезе жұмыс істейді», «Орын жеткіліксіз. 5 адамнан асатын адамдарды толтырған кезде», «Бөлме тар, сізге кеңірек қажет», «19 сағаттан кейін келу мүмкіндігі», «Консулдық веб-сайтында қолжетімді ақпарат қажет», «Қабылдау уақытын ұлғайту», « кіру ыңғайлы болмады» (Санкт-Петербург); «Автотұрақ көп емес, бәрі күннің астында. Ыстық Дохада бұл мүлдем ыңғайлы емес» (Доха, Катар); «Олар қызмет көрсетіп, құжаттарды толтырған бөлме тар» «Шағын ғимаратты біле алмадым, телефон арқылы хабарласуға болатындай етіп әрқайсысы 2-3 адамнан іске қосты, алысқа бару керек. телефон», «Орындар аз», «Орындар өте аз, алыс», «Бар болғаны 2-3 орындық» (Қырғызстан, Бішкек); «Ғимараттың орналасқан жері орталықтан алыс», «Мен 3-ші сұраққа жауап беру қиынға соғады, өйткені мен назар аудармадым және ол жерге қоғамдық көлікпен келдім» (Нидерланды, Гаага); «Адамдар сыртта күтіп отыр. Біз шатырдың астында тұрып, күтуіміз керек. Ішінде күту орны жоқ», «Көліктер жол бойында қалды, тұрақ жоқ» (Өзбекстан Республикасы); «Қолжетімді және ыңғайлы орынды табыңыз», «Италиядағы консулдық сайтында пішіндерді толтыру үлгілерін орналастырыңыз. Мен консулды тағы бір рет мазалағым келмейді», «Біз Римдегі Қазақстан Республикасының консулдығы туралы айтып жатқандықтан, консулдықтың сыртында жай ғана автотұрақ болуы мүмкін емес» (Рим, Италия); «Австралиядағы консулдықты қалдырыңыз және оны Сингапурға көшірмеңіз» (Сидней); «Жалғыз нәрсе - құжаттарды алу процесін қалай тездетуге болатынын ойластыру және ойластыру» (Түркия, Анталия). «Италиядағы консулдық веб-сайтында пішіндерді толтыру үлгілерін орналастырыңыз. Мен консулды тағы бір рет мазалағым келмейді», «Біз Римдегі Қазақстан Республикасының консулдығы туралы айтып отырғандықтан, консулдықтың сыртында жай ғана автотұрақ болуы мүмкін емес» (Рим, Италия); «Австралиядағы консулдықты қалдырыңыз және оны Сингапурға көшірмеңіз» (Сидней); «Жалғыз нәрсе - құжаттарды алу процесін қалай тездетуге болатынын ойластыру және ойластыру» (Түркия, Анталия). «Италиядағы консулдық веб-сайтында пішіндерді толтыру үлгілерін орналастырыңыз. Мен консулды тағы бір рет мазалағым келмейді», «Біз Римдегі Қазақстан Республикасының консулдығы туралы айтып отырғандықтан, консулдықтың сыртында жай ғана автотұрақ болуы мүмкін емес» (Рим, Италия); «Австралиядағы консулдықты қалдырыңыз және оны Сингапурға көшірмеңіз» (Сидней); «Жалғыз нәрсе - құжаттарды алу процесін қалай тездетуге болатынын ойластыру және ойластыру» (Түркия, Анталия).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,70 балл) бойынша респонденттердің 81,3%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Мен қазақ ана тілінде бірыңғай форманы қалаймын» (Алматы облысы); «Электрондық байланыс», «Қызмет*

өте ұзақ уақыт бойы көрсетіледі, мен оның тезірек болғанын қалаймын» (Брест); «Онлайн қызметтер», «Бұл кезеңде менде ұсыныстар жоқ», «Көбірек цифрландыру» (Вена, Австрия); «Мен барлығын өзім толтырдым», «Қызметкерлер қызметті алу бойынша кеңес бермеді», «Ешқандай белгілер болған жоқ», «Телефон арқылы кеңес алу үшін колл-орталықтағы қызметкерлерді көбейтіңіз», «Толық хабардар етсеңіз жақсы болар еді. Электрондық пошта арқылы хабарласып, уақытты босқа өткізбеу үшін қажетті құжаттар үлгісін толтыру үшін бәрін тастап кеткен адамдар» (Нұр-Сұлтан); «Веб-сайтта маған қажетті құжаттар толық көрсетілмеген, бірақ қызметкерлер маған консулдықтың өзінде тізім берді», «Ақпарат қолжетімді және түсінуге оңай», «Ақпарат қолжетімді және үйренуге және түсінуге оңай», «Азырақ қағаз құжаттама», «Өтініш бланкілерін өзгерту туралы өзекті ақпаратпен қамтамасыз ету», «Консулдықта құжаттарды қабылдау және беру бойынша Қазақстан Республикасының азаматтарымен жұмыс істеу үшін қосымша қызметкерлер, азаматтармен жұмыс істейтін екі терезе жұмыс істейді», «Call-орталық құру», « Құжаттар түстен кейін ғана емес, тек 12.30-ға дейін қабылданды» (Санкт-Петербург); «Бәрін тамаша өзгертудің қажеті жоқ» (Шымкент); «Жергілікті (Катар) мемлекеттік қызметтері мен елшілік қызметтерін бір қызмет көрсету нүктесіне біріктіру», «Байланыс деңгейі қанағаттанарлық» (Доха, Катар); «Олар маған төлқұжат дайын деп хабарлаған жоқ. Қоңырау шалып, өзім білдім» (Қырғызстан, Бішкек); «Сапа жолағын төмендетпеңіз», «Маған ескертілген жоқ немесе паспорттың қай тілде болатынын таңдауға болатынын естімедім», «Соңғы рет келгенде итальяндықтар менімен қатар тұрды. , олар Қазақстан аумағына кіруге рұқсат алуда қиындықтарға тап болды. Нақты не болғанын білмеймін, бірақ олар Мәскеуде тұрып қалғандарын және төлқұжаттары консулдықта болғандықтан ешқайда бара алмайтындарын айтты», «Телефон арқылы көмек көрсету бөлімі жетіспейді, онда барлығын егжей-тегжейлі түсіндіреді. . Басқа елде болғандықтан, қызмет көрсетілетін елдің азаматтығының жоқтығы туралы анықтама алу өте қиын. Бізге веб-сайтта барлық қажетті құжаттар туралы, сондай-ақ құжаттар қолында болмаған жағдайда оларды қалай алуға болатыны туралы толық ақпарат қажет» (Мәскеу); «Қызметті мен шетелде алдым. Ол кезде өтініш беру үшін арнайы бланкілер болмады, бұл қызмет көрсету мерзімін 6 айға дейін ұлғайтты (мен формаларды 3 ай күттім, бұл тіпті тапсырудың өзіне дейін!). Бланкілердің жоқтығы және құжаттарды ұсынуды тоқтата тұру туралы мәліметтер, кем дегенде Нидерландыда, консулдықтың ресми сайтында атап өтілген жоқ. Әрине, консулдықтың қызметкерлері бланкілердің келгені туралы ақырында электронды пошта арқылы хабардар етті, бірақ консулдық жұмысындағы және маңызды құжаттарды ресімдеудегі осындай елеулі кешігулер туралы ресми порталдарда хабарлау пайдалы болар еді» (Нидерланды) , Гаага); «Қоңырау шалу мүмкіндігі. Мен интернеттен WhatsApp нөмірін әрең таптым, ол жерден мені әрқашан қолжетімсіз телефон нөміріне бағыттады. Ең болмағанда сайттардағы, facebooktағы ақпаратты жаңартыңыз. Барлығы жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Италиядағы консулдық веб-сайтында өтініш бланкілерін орналастырыңыз» (Рим, Италия). консулдықтың ресми сайтында көрсетілмеген. Әрине, консулдықтың қызметкерлері бланкілердің келгені туралы ақырында электронды пошта арқылы хабардар етті, бірақ консулдық жұмысындағы және маңызды құжаттарды ресімдеудегі осындай елеулі кешігулер туралы ресми порталдарда хабарлау пайдалы болар еді» (Нидерланды) , Гаага); «Қоңырау шалу мүмкіндігі. Мен интернеттен WhatsApp нөмірін әрең таптым, ол жерден мені әрқашан қолжетімсіз телефон нөміріне бағыттады. Ең болмағанда сайттардағы, facebooktағы ақпаратты жаңартыңыз. Барлығы жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Италиядағы консулдық веб-сайтында өтініш бланкілерін орналастырыңыз» (Рим, Италия). консулдықтың ресми сайтында көрсетілмеген. Әрине, консулдықтың қызметкерлері бланкілердің келгені туралы ақырында электронды пошта арқылы хабардар етті, бірақ консулдық жұмысындағы және маңызды құжаттарды ресімдеудегі осындай елеулі кешігулер туралы ресми порталдарда хабарлау пайдалы болар еді» (Нидерланды) , Гаага);

«Қоңырау шалу мүмкіндігі. Мен интернеттен WhatsApp нөмірін әрең таптым, ол жерден мені әрқашан қолжетімсіз телефон нөміріне бағыттады. Ең болмағанда сайттардағы, facebooktағы ақпаратты жаңартыңыз. Барлығы жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Италиядағы консулдық веб-сайтында өтініш бланкілерін орналастырыңыз» (Рим, Италия). ақырында консулдық қызметкерлер электронды пошта арқылы бланкілердің келгені туралы хабарлады, бірақ консулдық жұмысындағы және маңызды құжаттарды ресімдеудегі осындай елеулі кешігулер туралы ресми порталдарда хабарлау пайдалы болар еді» (Нидерланды, Гаага); «Қоңырау шалу мүмкіндігі. Мен интернеттен WhatsApp нөмірін әрең таптым, ол жерден мені әрқашан қолжетімсіз телефон нөміріне бағыттады. Сайттардағы ақпаратты жаңартыңыз, facebook, кем дегенде. Барлығы жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Италиядағы консулдық веб-сайтында өтініш бланкілерін орналастырыңыз» (Рим, Италия). ақырында консулдық қызметкерлер электронды пошта арқылы бланкілердің келгені туралы хабарлады, бірақ консулдық жұмысындағы және маңызды құжаттарды ресімдеудегі осындай елеулі кешігулер туралы ресми порталдарда хабарлау пайдалы болар еді» (Нидерланды, Гаага); «Қоңырау шалу мүмкіндігі. Мен интернеттен WhatsApp нөмірін әрең таптым, ол жерден мені әрқашан қолжетімсіз телефон нөміріне бағыттады. Сайттардағы ақпаратты жаңартыңыз, facebook, кем дегенде. Барлығы жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Италиядағы консулдық веб-сайтында өтініш бланкілерін орналастырыңыз» (Рим, Италия). бірақ консулдық жұмысындағы және маңызды құжаттарды ресімдеудегі осындай күрделі кешігулерді ресми порталдарда жариялау пайдалы болар еді» (Нидерланды, Гаага); «Қоңырау шалу мүмкіндігі. Мен интернеттен WhatsApp нөмірін әрең таптым, ол жерден мені әрқашан қолжетімсіз телефон нөміріне бағыттады. Сайттардағы ақпаратты жаңартыңыз, facebook, кем дегенде. Барлығы жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Италиядағы консулдық веб-сайтында өтініш бланкілерін орналастырыңыз» (Рим, Италия). бірақ консулдық жұмысындағы және маңызды құжаттарды ресімдеудегі осындай күрделі кешігулерді ресми порталдарда жариялау пайдалы болар еді» (Нидерланды, Гаага); «Қоңырау шалу мүмкіндігі. Мен интернеттен WhatsApp нөмірін әрең таптым, ол жерден мені әрқашан қолжетімсіз телефон нөміріне бағыттады. Сайттардағы ақпаратты жаңартыңыз, facebook, кем дегенде. Бәрі жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Өтініш бланкілерін Италиядағы консулдық сайтында орналастырыңыз» (Рим, Италия). facebook, кем дегенде. Бәрі жақсы, бірақ тек жоғарыда аталған жайттар ғана үлкен қолайсыздықтар туғызады» (Павлодар облысы); «Көбірек телефондар, нөмірлер. өту үшін» (Беларусь Республикасы); «Қолайлы орынды табыңыз», «Өтініш бланкілерін Италиядағы консулдық сайтында орналастырыңыз» (Рим, Италия).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 79,8%-ы толығымен қанағаттандырылып, 5 баллмен бағаланды. Орташа бағалау баллы – 4,87 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Ақпараттық форматтағы қағаздардың аз болуы және сканерленген көшірмесін жібермеу мүмкін еді» (Сидней); Онлайн қызметтер/Жылдам қызмет (Вена); «Процесстi тездетіңіз», «Құжатта қате болды, мен қайталауға өтініш бердім», «Төлқұжатты 2 ай күтеміз» (Нұр-Сұлтан); «Консулдықта азаматтарды қабылдау сағаттарын ұлғайту», «Консулдықта Қазақстан Республикасының азаматтарымен жұмыс істеу үшін*

қызметкерлерді көбейту, құжаттарды қабылдау және беру үшін азаматтармен екі терезе жұмыс істейді», «Азаматтарды консулдықта қабылдау уақыты ұлғайтылған. жеке басын растау үшін Қазақстаннан келген адам қажет болды (дос-туысқан)» , «Жаңа төлқұжат алу мерзімі өте ұзақ», «Қабылдау уақытын ұлғайту» (Санкт-Петербург); «Қосымша онлайн қызметтер», «Қажетті құжаттардың тізімі телефон арқылы алдын ала берілген, маған тек қайта оралып, фотосуретті қайта жасау керек болды, себебі негізгі құжат жарамсыз деп саналды (тым сұр фон)» (Доха, Катар); «Қызмет көрсету шарттары бірнеше есе жылдам болуы керек» (Брест); «Төлқұжатты алу кезінде қызметкерлер төлқұжатты ауыстыру туралы анықтаманың да қажет екенін үнемі айта бермейді. Нәтижесінде сізге тағы 1-2 күн жұмсауға тура келеді: анықтамаға өтініш жазу және басқа күні анықтама алу. Ең дұрысы, төлқұжатпен бірге паспортты ауыстыру туралы куәлікті сол күні алғым келеді» (Мәскеу); "Қазақстанның Нидерландыдағы консулдығында арнайы бланкілердің болмауына байланысты 3 ай бойы төлқұжат алуға өтініш бере алмағанымды тағы да атап өтейін. Бұл үлкен әкімшілік кедергі немесе Қазақстан Әділет министрлігі мен шетелдегі консулдықтардың арасындағы байланыс пен материалдық-техникалық қамтамасыз етудің нашарлығы. Содан кейін тексеру процесі – Қазақстанда төлқұжаттың ұзартылуын қарау процесі бір аптаға созылса, шетелде 3 айға созылады. Құжаттарды қарау және тексеру процесі неге соншалықты тиімсіз екенін түсіну маған қиын. Менің шетелде тұруым Қазақстан азаматы (және Нидерланды резиденті) мәртебесін өзгертпейді, мен сол төлқұжатты Қазақстанда демалыста халыққа қызмет көрсету орталығында тапсырғандай айырбастаймын. Нидерланды резиденті).(Нидерланды, Гаага); «Өте ұзақ; 3 ай бойы төлқұжат күттім» (Өзбекстан Республикасы); «Өтінімдерді қарау процесін жылдамдату» (Түркия, Анталия).

Уақыт қызмет алушылардың 65,6%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,37 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер мынаны атап өтеді:«Аз күту уақыты» (Сидней); «Төлқұжатты тезірек беруге бола ма, жоқ па деп айту қиын, бірақ жақсы болар еді», «Төлқұжатты сол жерде елшілікте басып шығару/тексеру үшін құжаттар тізімін қысқарту (визаны аудару сияқты қосымша бюрократия) », «Пошталық ауысуды орнату» (Австрия, Вена) ; «Қазақстанда 20 күнде қалай істеу керектігін тездетіңіз», «Пандемияға байланысты мен көп күттім, 4 айдан кейін оны алдым» (Әзербайжан); «Күту уақытын қысқарту», «Пандемияға байланысты мерзімдер кешіктірілді», «Қызмет көрсету мерзімі бірнеше есе жылдамырақ болуы керек» (Беларусь. Брест); «Бір айдың ішінде тіркелуімді алғаныма қарамастан, басқа елдермен салыстырғанда мен оны тезірек алдым, Қазақстанның Грузиядағы Елшілігінің қызметкерлеріне алғыс айтамын», «Уақытты қысқартыңыз», «Карантинге байланысты құжаттар дайындалды. өте ұзақ», «Карантинге байланысты құжаттарды қабылдау 4 айдан 6 айға дейін болды.Құжаттарда қателер болған жоқ. Мен қайталауға өтініш берген жоқпын», «Мерзімді тездетіңіз», «Жылдамдаңыз, күте алмайтындар және 1 ай бойы шетелде болу мүмкіндігі жоқтар үшін тездетіңіз», «Бөліңіз. бүкіл жұмыс күні ішінде дайын құжаттарды беру үшін бөлек терезе» (Нұр-Сұлтан); «Елшілік арқылы төлқұжат алу уақытын тездетіңіз», «Термин қолайлы, әсіресе Ковид-19 мен құлыптауды ескерсек, бәрі тез орындалды! Менің қосымша ұсыныстарым жоқ» (Гаага, Нидерланды); «Тікелей сұрау салулар мен операцияларды жүргізу мүмкіндігі үшін елшілік қызметкерлеріне Қазақстан Республикасы ХҚКО қызметкерлерінің лауазымдары мен функцияларын қосу», «Жаңа төлқұжат беру мерзімін жеделдету немесе жеделдету қажет. егер мәселе логистика болса, жеткізуді жоғарылатыңыз. Жаңа төлқұжат тапсырылған сәттен бастап 2,5 ай күттім» (Доха, Катар); «Пандемияны және басқа елге құжаттарды арнайы жеткізуді ескере отырып, бәрі жақсы» (Астрахань); «Төлқұжатты қысқа мерзімде алсаңыз жақсы болар еді», «Жарты жыл, өте ұзақ», «Ұзақ», «Өте ұзақ уақыт, төлқұжат 7 сәуірде берілген, қыркүйекте алынған. , жақсы, сіз оны әйтеуір жібере аласыз және көп күтпейсіз» (Қырғызстан, Бішкек); «Құжаттарды онлайн тапсыру мүмкіндігін қосыңыз», «Пандемияға байланысты олар кешіктірілді, бірақ жалпы бәрі жақсы» (Мәскеу); "3 ай куту алыстау болды" (Өзбекстан Республикасы, Ташкент); «Енді барлығы эпидемиялық жағдайға байланысты», «Консулдықта құжаттарды қабылдау және беру үшін Қазақстан Республикасының азаматтарымен жұмыс істейтін қызметкерлердің саны көбейеді»,

«Төлқұжат алуға өтінішті қарау мерзімін қысқарту», «Реттеу бойынша қызмет көрсету уақытын 80 -ти күннен кем дегенде 60 күнге қысқарту жақсы болар еді», «Басқа ел, сондай-ақ ковид, не істеу керек», «Мерзімді қысқарту» (Санкт-Петербург); «Жылдамдатыңыз» (Түркия, Анталия).

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,34 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 73,4%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«USD-де емес, ауд-да төлеңіз» (Сидней); «Елшілікке жақын жерде банктер жоқ», «Зейнеткерлер мен Қазақстан азаматтарына төлқұжат беру құнын төмендетіңіз», «Арзандаңыз» (Әзербайжан); «Қызметтерге ақы төлеу қымбат. Студенттер үшін белгілі бір төлемдерді қою мүмкін болса» (Алматы облысы); «Мемлекеттік баж салығын төлеуге арналған консулдық терминалы» (Астрахань); «Қызметтердің ақысын консулдықта дәл сол жерде төлесе жақсы болар еді», «Консулдықта кассаның жоқтығынан ыңғайсыздық», «Төлемнен бас тарту немесе мүгедек балаларға жәрдемақы жасау», «Касса жасау елшілікте» (Беларусь, Брест); «Карточка арқылы орнында төлеу», «Азаматтары үшін алымдарды азайтыңыз. Қазақстан Республикасының азаматтары» (Вена, Австрия); «Мен оның арзанырақ болғанын қалаймын. Ішінде касса жоқ», «Төлем орнында жоқ», «Төлем орнында» (Нұр-Сұлтан); «Мен ұсынамын өтінемін, барлық қызметтерді тегін етіңіз», «Консулдық алымды Катардағы кез келген банкте төлей алсақ, тамаша болар еді, өйткені біз қаладағы төлем жасауға болатын жалғыз бөлімге баруымыз керек еді» (Доха, Катар); «Елшілік төлесе жақсы болар еді», «Қымбат, арзан» (Қырғызстан, Бішкек); «Алыс сапарға шығу ыңғайсыз», «Мемлекеттік бажды (консулдық алымды) онлайн төлеу мүмкіндігін қосыңыз», «Қызметті төлеу үшін алыс болмаса да, басқа меттоға (банкке) бару керек болды. , аудару арқылы уақытты және қосымша инвестицияны (комиссияны) талап етеді)», «Мемлекеттік бажды орнында, қолма-қол және банктік аударым арқылы төлеу мүмкіндігі», «Төлем үшін көрші банкке бару керек, төлей алмайсың. орнында», «Төлқұжатты өте қымбат бағаға ауыстыру туралы анықтама», «Банкке кассада жүгіру өте алыс», «Банкоматты/кассаны тікелей консулдық ғимаратында орналастыру», «Банкке бармай-ақ бірден сол жерде төлеген дұрыс», «Артық уақытты алмас үшін төлемді сол жерде жасаған жөн» , «Бәрі ыңғайлы және қолайлы», Қызметті жергілікті жерде, яғни елшіліктің өзінде төлеу ыңғайлы болар еді, өйткені мен бұл қалаға бірінші рет келдім және төлем үшін нақты банк іздеу маған қиын болды. , сонымен қатар төлемнің негізгі сомасына қосымша комиссия болды, мен оған сенбедім »(Мәскеу); «Қазақстанның Норвегиядағы Елшілігіндегі қызметтердің құнын төмендету» (Норвегия); «Елшілікте касса жоқ, банкке барамыз; өте қолайлы емес», «40 доллар сал қымбаттау» (Өзбекстан Республикасы, Ташкент); «Картамен ғана емес, қолма-қол ақшаны да қабылдаңыз», «Консулдық Римде, мен Болоньяда тұрамын, жол жүру шығындары сөзсіз» (Рим, Италия); «Қосымша ақылы болса да, қызмет көрсету орталығының өзінде фотокөшірме болғаны әлдеқайда ыңғайлы болар еді», «Консулдықта Қазақстан Республикасының азаматтарымен жұмыс істеу үшін көбірек қызметкерлер, құжаттарды қабылдау және беру үшін азаматтармен екі терезе жұмыс істейді. « (Санкт Петербург); «Төлемді тікелей консулдықта қабылдау үшін, өкінішке орай, олар жұмыс істейтін банкке жүгіру керек болды» (Түркия, Анталия)*

.**кері байланыс**ішінара қанағаттандырылды – 50,0%. Орташа балл – 5,00 балл. Қызмет көрсету нәтижесіне келетін болсақ (4,66 балл) 82,2% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша айтып беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Қызметкерлер сыпайы емес, мерзімі өте ұзақ (2 ай).)» (Вена); «Консулдық тіркеуді бірден беру ыңғайсыз (неге екінші процедура)» (Нұр-Сұлтан); «Мерзімі», «Консулдықта құжаттарды қабылдау және беру бойынша Қазақстан Республикасының азаматтарымен жұмыс істейтін қызметкерлердің саны артады», «Азаматтармен екі терезе жұмыс істейді», «Пандемияға байланысты қызметтерді көрсету мерзімі заңнамада белгіленгеннен ұзағырақ болды. ережелер; Осыған байланысты мен мерзімі өткен төлқұжатпен біраз уақыт тұруға тура келді, бірақ бұл, негізінен, проблема емес еді. мәселе Менің ойымша, мен Санкт-Петербургтегі Қазақстан Республикасының Бас консулдығында Ресей Федерациясының көші-қон органдарына жаңа төлқұжат беру мерзімін ұзарту туралы анықтаманы бергенімде (мерзімі өткенін негіздеу үшін) белгілі болды. төлқұжат), оны беру үшін алым жаңа төлқұжат беру төлемінен жоғары

болып шықты. Оның үстіне бұл ұзақ мерзімді өндіруді қажет етпейтін қысқа мәтіні бар қағаз ғана» (Санкт-Петербург); «Әзірге қызметтер көрсетілген жоқ» (Қазақстан Республикасының Беларусь Республикасындағы консулдығы, Брест қ.); «Мен шетел визасын алу үшін көп күттім. Паспорттар (6 ай)» (Қырғызстан, Бішкек); «Уақыт бойынша төлқұжаттарды тезірек алғым келеді» (Өзбекстан Республикасы). жаңа төлқұжат бергені үшін алымнан. Оның үстіне бұл ұзақ мерзімді өндіруді қажет етпейтін қысқа мәтіні бар қағаз ғана» (Санкт-Петербург); «Әзірге қызметтер көрсетілген жоқ» (Қазақстан Республикасының Беларусь Республикасындағы консулдығы, Брест қ.); «Мен шетел визасын алу үшін көп күттім. Паспорттар (6 ай)» (Қырғызстан, Бішкек); «Уақыт бойынша төлқұжаттарды тезірек алғым келеді» (Өзбекстан Республикасы). жаңа төлқұжат бергені үшін алымнан. Оның үстіне бұл ұзақ мерзімді өндіруді қажет етпейтін қысқа мәтіні бар қағаз ғана» (Санкт-Петербург); «Әзірге қызметтер көрсетілген жоқ» (Қазақстан Республикасының Беларусь Республикасындағы консулдығы, Брест қ.); «Мен шетелдік төлқұжат алу үшін көп күттім. Паспорттар (6 ай)» (Қырғызстан, Бішкек); «Уақыт бойынша төлқұжаттарды тезірек алғым келеді» (Өзбекстан Республикасы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (3,0%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (76 кестені қараңыз):

76 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=14)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**75%**	25%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**50%**	25%	25%

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсету ұзақ уақыт алады.
- Қызметті алушылар қызмет көрсетушінің дөрекілігін атап өтеді.
- Құжаттарды қабылдау уақыты мен жұмыс режимі көрсетілетін қызметті алушыларға қолайлы емес. Сондай-ақ үлкен және нашар ұйымдастырылған кезектер, қызмет көрсетілетін ыңғайсыз бөлмелер бар.
- Қызмет автоматтандырылмаған.
- Қызметті алу ережелері туралы ақпарат жоқ, сапалы кері байланыс қарастырылмаған.
- Қажетті құжаттардың үлкен тізімі, іс-қағаздары, кей жағдайда мемлекеттік тілде қызмет алу мүмкін емес.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.
2. Көрсетілетін қызметті беруші өкілдерінің кәсіби емес әрекеттеріне жол бермеу, қызмет көрсету сапасын ішкі бақылау бойынша жұмысты күшейту.
3. Құжаттарды қабылдау уақытын қайта қарау, азаматтардың күту залдарында ыңғайлы болуын қамтамасыз ету, үлкен кезектердің жиналуын болдырмау, кері байланыс алудың қарапайым және жылдам әдісін қамтамасыз ету (сын, тілектер, ұсыныстар, ұсыныстар жинау).
4. Ресми ақпараттық ресурстарда қызметтерді алу ережелері туралы өзекті ақпаратты орналастыру.
5. Қызметті автоматтандыру.

6. Құжаттарды жинау процедурасын жеңілдету және оңтайландыру, ақпарат жинау процедурасын автоматтандыру.

3.26. Қазақстан Республикасының резидент еместері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға инвесторлық виза алуға өтініш беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00203007Қазақстан Республикасының резидент еместері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға инвесторлық виза алуға өтініш беру.

Қызмет коды:С26.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Сыртқы істер министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:29.12.2015 жЖоқ.1265.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасының резидент еместері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға инвесторлық визаны беру туралы өтініш не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

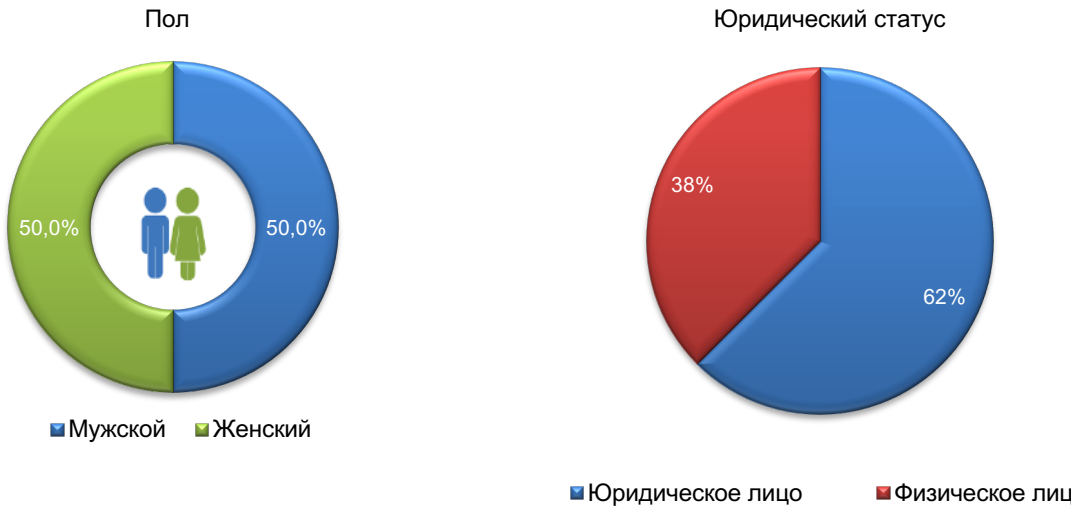
Зерттеудің негізгі нәтижелері

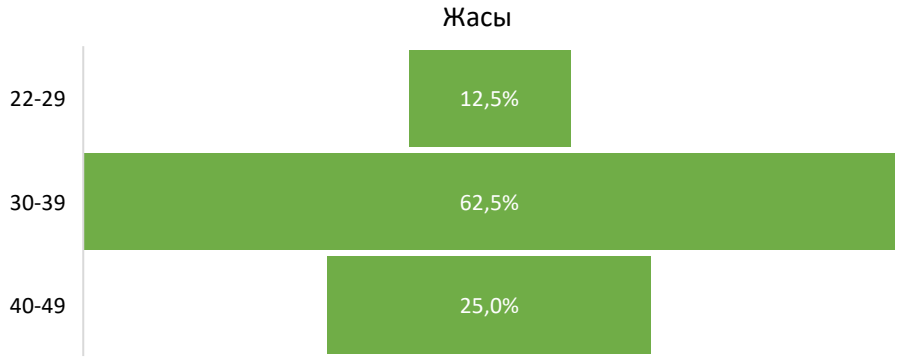
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 8 респондент қатысты, оның дәл жартысы (50%) әйелдер және 50% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 62,5%.ретінде қызмет алу үшін қызмет алушылардың көпшілігі (62%) жүгінген заңды тұлғалар және 38% жеке тұлғалар. 100% жағдайда сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болмайды.

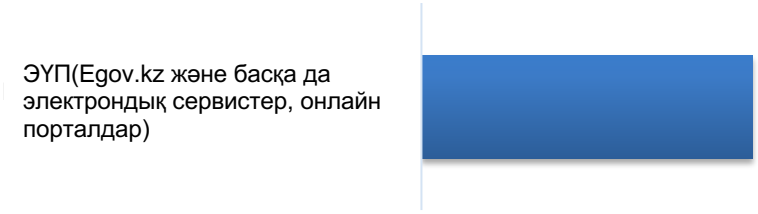
Диаграмма 94. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (95-диаграмманы қараңыз).

95-диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=8)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (100%) болып табылатыны анық (15-кестені қараңыз)

77 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=8)

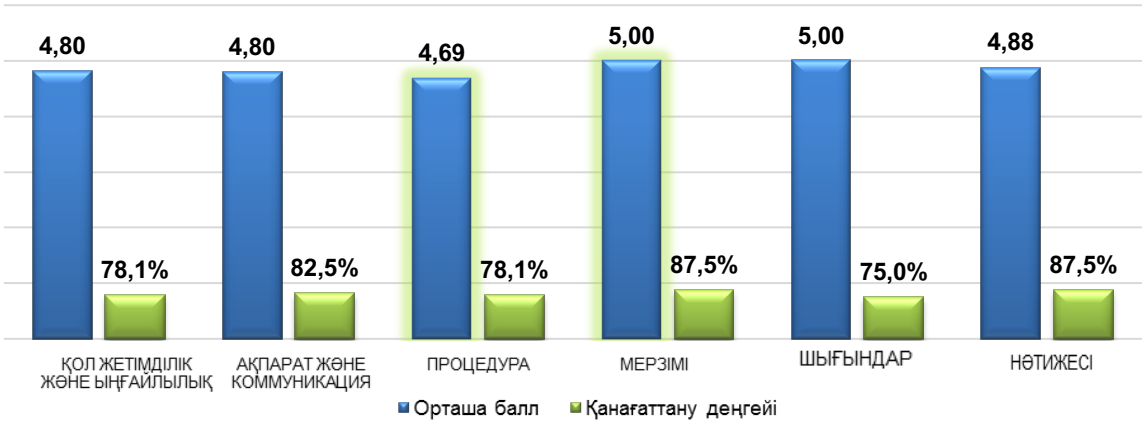
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 81,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,86 балл

.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 6 критерий бойынша анықталды:

96-диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,80 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 78,1%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: «Құжаттарды жүктеуге жады аз» (Алматы қ.).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,80 балл) бойынша респонденттердің 82,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Ақпаратты табу қиын, ақпарат қысылған» (БҚО).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 78,1%-ы толығымен қанағаттандырылып, 5 баллмен бағаланды. Орташа бағалау балы – 4,69 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Бізге құжат қабылданбады, өйткені бас тартылды» (Алматы); «Ақпарат бойынша кеңселерге бару болды» (Шымкент); «Құжаттардың көлеміне шектеулер, қолайсыз» (БҚО); «Бір апта бойы өтініш бере алмадым, жүйкем тозды, шетелдік мамандарды тартуға рұқсат алу қызметіне мамандарды жалдадым» (Қызылорда облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 87,5 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды.

Ең азы, қызмет алушылар осы қызметтің құнына қанағаттанады – 75,0%, мұнда орташа балл 5,00 құрайды.

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,88 балл) келетін болсақ, 87,5% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың арасында бір респондент кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында көрсетілетін қызметті алушыға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (кеңес беру) және келесі деректер алынды (78-кестені қараңыз):

Кесте 78. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=1)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	0%	100%	0%
Толық ақпарат алыңыз	0%	100%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Сыртқы істер министрлігі

мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,97 және қанағаттану деңгейі – 85,7% алады

79 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.75	79,2%
сыртқы істер министрлігі	4.97	85,7%

Сондай-ақ кестеде көрсетілгендей, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,75 балл және 79,2% құрайды.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметті алудың біршама күрделі процедурасы.
- Қызмет автоматтандырылмаған.
- Қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Сұралған құжаттардың санын қайта қарау, нормативтік құқықтық актілерге тиісті өзгерістер енгізу. Қызмет көрсету процесін жеңілдету.
2. Қызметті автоматтандыруды қарастырыңыз.
3. Қызмет көрсету уақытын қысқарту.

3.27. Шаруашылық жүргізуші субъектінің санаты бойынша ақпарат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00901006 Шаруашылық жүргізуші субъектінің санаты туралы мәлімет беру.

Қызмет коды:С27.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:29.05.2020Жоқ.44.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 минуттан аспайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:анықтамашаруашылық жүргізуші субъектінің санаты туралы.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

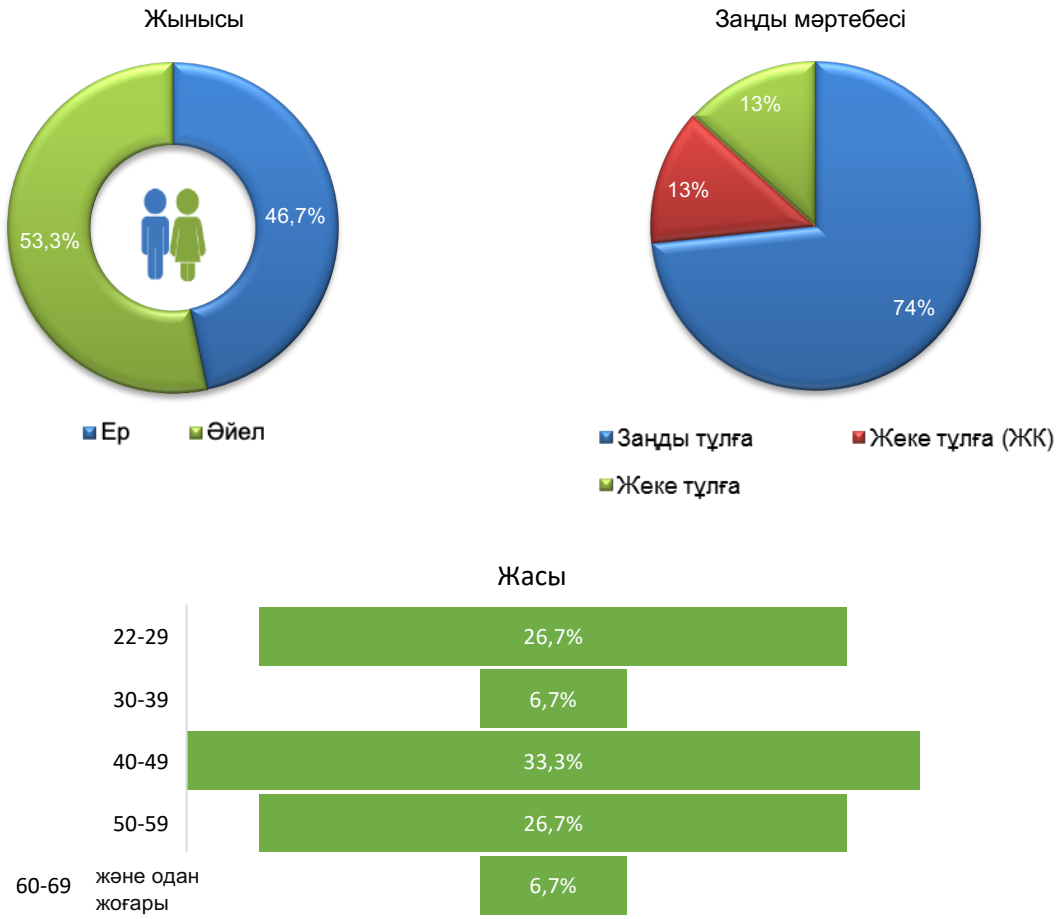
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 15 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (53,3%) әйелдер және 46,7% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 40-49 жас тобына жатады – 33,3%.Қызмет алушылардың басым бөлігі (74%) қызметке жүгінгензаңды тұлғалар, ал қалған 26% жеке тұлғалар және жеке кәсіпкерлер ретінде. 100% жағдайда сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың

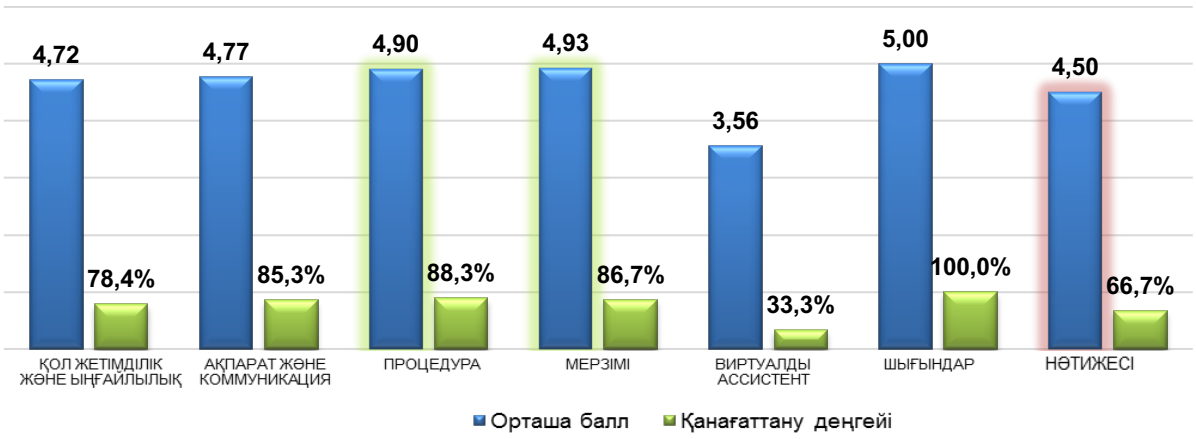
физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болмайды

Диаграмма 97. Әлеуметтік-демографиялық блок



Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,62 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

98 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық қызметтер 4,72 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 78,4% Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын жақсарту бойынша ұсыныстар: «Қоңырау шалған кезде жақсы жұмыс істеу үшін біз жауапты көп күтеміз» (Атырау облысы); «ЭСҚ-ның жарамдылық мерзімі ұзағырақ, сондықтан ол 2-3 жылды құрайды», «Бұрын сертификаттар PDF файлында беріліп, басып шығаруға ыңғайлы болды, бірақ қазір бұл ақпарат ешбір ыңғайсыз» (Алматы) ; «Тіркеу кезінде бәрі анық емес. Тіркелу тек бір рет болса да, бірақ мен кәмелетке толмаған адам болмасам да, бірінші рет қабылдау және тіркелу оңай емес. egov.kz порталынан elisense.kz порталына ауысқанда олардың арасындағы үлкен ебедейсіз контраст өте байқалады, сайтты пайдалану өте ыңғайлы емес» (Нұр-Сұлтан); «Порталға тіркелу біраз түсініксіз. ЭСҚ алу қиын» (Қарағанды облысы); «Адаптивті жасауға іздеу» (Қостанай облысы);

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,77 балл) бойынша респонденттердің 85,3%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

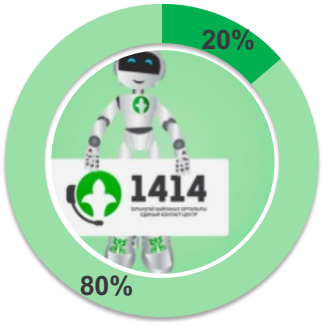
«Іздеу жүйесі арқылы қажетті қызметті табу үшін оны тізілімге сөзбе-сөз жазылғандай енгізу керек, себебі қызметті кілт сөздер арқылы табу мүмкін емес. Сайттың интерфейсін жетілдіріңіз, оны азаматтардың барлық санаттары үшін түсінікті және қолжетімді етіңіз» (Нұр-Сұлтан); «Порталда ақпаратты табу оңай емес» (Қарағанды облысы); «Көрінбейтін нұсқау және виртуалды ассистент» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 88,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,90 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Портал кейде қатып қалады», «Порталда техникалық ақаулар болған кезде, бұл уақытта жұмыс істеу қиын» (Алматы); «Сертификат жүктеп алу мүмкін болмады» (Қарағанды облысы); «Қарапайым адамға түсінікті болу үшін» (СОЕ).*

Уақыт қызмет алушылардың 86,7%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,93 балды құрайды. ІшінараҚызметті алу мерзімін оңтайландыру бойынша ұсыныстарды респонденттер: «Нәтижесін көру үшін порталды жиі жаңартуға тура келеді» (Нұр-Сұлтан).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 20%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 80% - көмекшінің көмегіне жүгінбестен, қызметті өз бетімен алды. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (99-диаграмманы қараңыз).

99 сызба. Виртуалды ассистентге ақпарат алу үшін хабарластыңыз ба?(n=3)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3,33	33,3%
Жауаптың толықтығы	3,67	33,3%
Жауап беру жылдамдығы	3,67	33,3%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 33,3%, орташа балл 5 мүмкінден 3,56 балл болды:*«Ұзақ қоңырау, ақпарат толық емес» (Алматы); «Виртуалды ассистентні көрмейміз» (Қостанай облысы); «Мен виртуалды ассистентні таппадым» (СОА).*

Қызмет нәтижесі(4,83 балл), 83,3% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Мен ұялы байланыс операторымды ауыстырдым, қазір маған 1414 нөмірінен SMS келмейді, осы мәселе бойынша хабарластым, бірақ жауап алмадым», «Ол жиі қатып қалады, құжаттар форматы қанағаттандырмайды және 1414 жоқ. жауап» (Алматы).*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың белгілі бір бөлігі (53,3%) кеңес беру және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (80 кестені қараңыз):

80 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=8)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**37,5%**	50%	12,5%
Толық ақпарат алыңыз	**37,5%**	62,5%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ұлттық экономика министрлігі мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,91 және қанағаттану деңгейі – 88,9% алады.

81 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4.53**	**74,2%**
Ұлттық экономика министрлігі	**4.91**	**88,9%**

Сондай-ақ кестеде көрсетілгендей, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,53 балл және 74,2% құрайды. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Порталдың дұрыс жұмыс істеуіне, оған тіркелудің күрделілігіне және оны пайдаланудың ыңғайсыздығына байланысты мәселелер туралы көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары.
- ББО 1414 жүйесінде теру қиындықтары
- ЭҮП-те виртуалды ассистентнің тиімсіз жұмысы.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Сапалы кері байланыс беріңіз.
2. Ақпараттық ресурстарда қызметтерді алу тәртібі туралы түсініктемелері бар түсінікті және қолжетімді ақпаратты орналастыру.

электрондық үкімет порталы

3. ЭҮП-те қызметке тұрақты және оңай қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз, жұмыстағы ақауларды болдырмаңыз және порталда тіркеу процедурасын жеңілдетіңіз.
4. Порталдың жылдам және дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін уақытылы профилактикалық қызмет көрсету.

ББО 1414

5. ЕКК 1414 жұмыс сапасын арттыру бойынша қосымша шараларды қарастыру

3.28. Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алуға лицензия беру

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02901001 Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алуға лицензия беру.

Қызмет коды:С28.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:05.06.2020Жоқ.47.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыЖ: лицензия алу – 15 жұмыс күні. Лицензияны қайта ресімдеу – 3 жұмыс күні. Көрсетілетін қызметті алушы құжаттардың толық емес топтамасын және (немесе) қолданылу мерзімі өтіп кеткен құжаттарды ұсынған жағдайларда, көрсетілетін қызметті беруші 2 жұмыс күні ішінде құжаттарды қабылдаудан бас тартады.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:лицензия, энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алуға қайта жасалған лицензия немесе дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: лицензия алу – 10 АЕК. Лицензияны ұзарту – ставканың 10%.

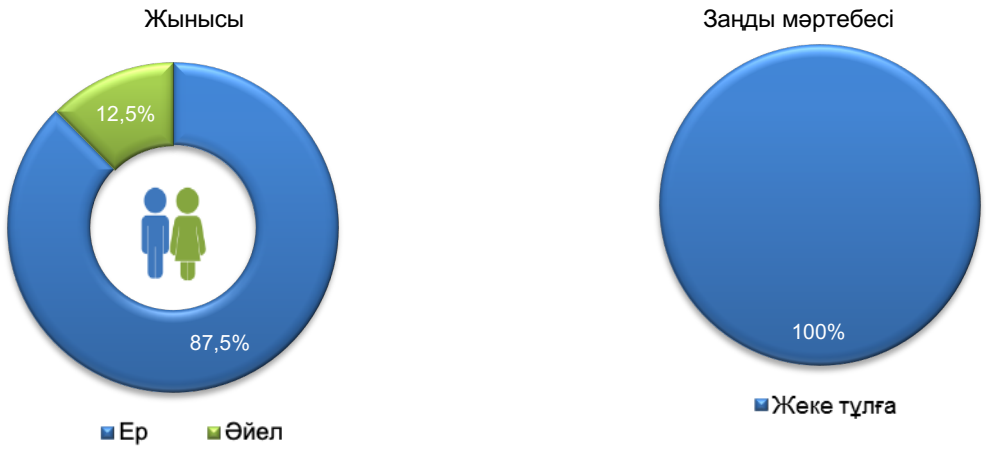
Зерттеудің негізгі нәтижелері

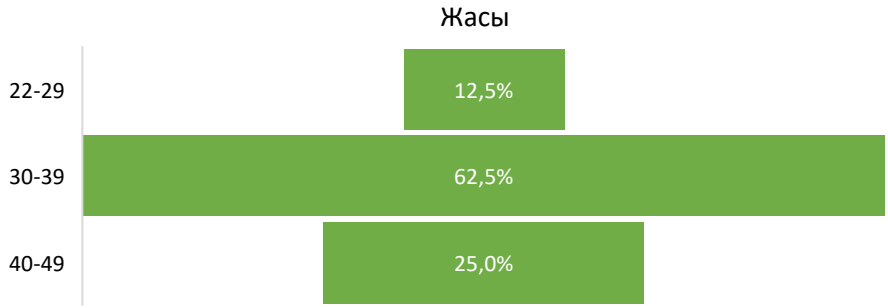
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама нәтижесінде 15 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (87,5%) ерлер және 12,5% әйелдер болды. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 62,5%.ретінде қызмет алуға барлық қызмет алушылар (100%) жүгінді заңды тұлғалар болып табылады және физикалық қол жеткізу мен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 100. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды.

Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (100%) болып табылатыны анық (15-кестені қараңыз).

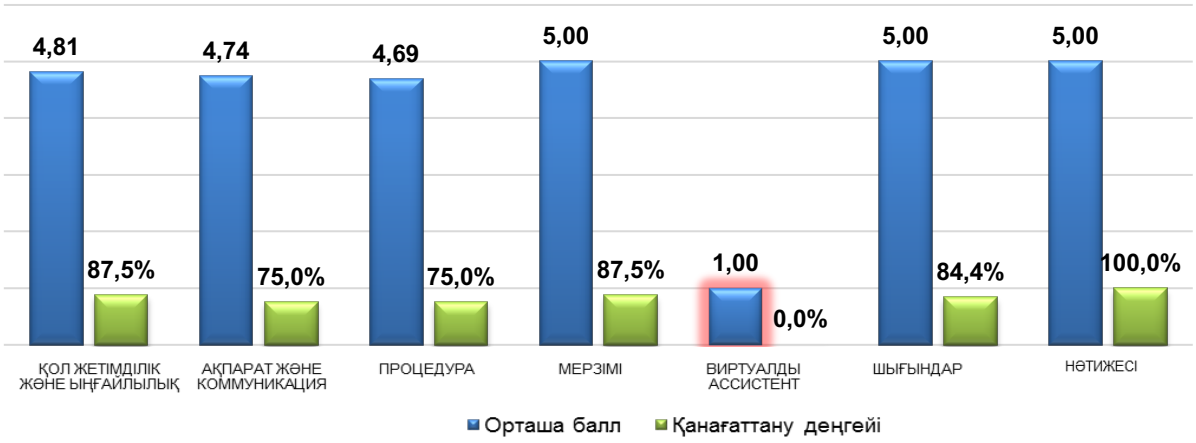
82 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=8)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 72,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,32 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

101 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 87,5%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар «Жақсаратуға болады әлі

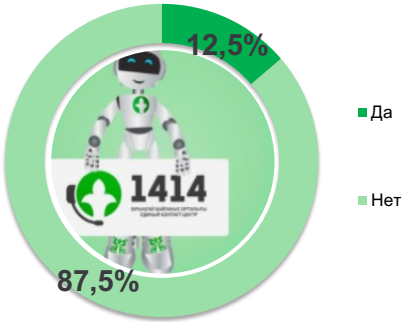
де», «Қызметтерді алу процесін жеңілдету. Қалған ақпарат нормативтік құқықтық актілерде берілмейді. Ақпарат жеткіліксіз» (Нұр-Сұлтан).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 75%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау балы – 4,69 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*"Bir betke shygaruga bolatyn licensed by eki betke zhasap beredi", "Кейде жүктеп алу немесе жүктеп алмау түсініксіз болады, содан кейін тағы бірнеше рет жүктейсіз. Деректерді талдауды жинақтауды жақсарту» (Алматы).*

Уақыт қызмет алушылардың 87,5 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Документ ертерек дайың болса жақсырақ болатын еді» (Алматы).*

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың ішінде Виртуалды ассистентге (порталдағы чат боты) ақпарат алу үшін жүгінген 1 респондент бар. Қалғандары көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, өз бетімен қызмет алды. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (102-диаграмманы қараңыз).

102 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=1)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	1,0	0%
Жауаптың толықтығы	1,0	0%
Жауап беру жылдамдығы	1,0	0%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттану виртуалды ассистентнің жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 0%, орташа рейтинг мүмкін болатын 5 баллдан 1 балл болды.

Бұл қызметтің құнының критерийі 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 84,4%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Банкке барып жүр керек болды, төле онлайн болса», «Мемлекеттік бажды қандай реквизиттермен төлеу керек екені белгісіз. Мемлекеттік бажды өзім төледім. Төлем жүйелеріне сілтемені көрсетіңіз және қызмет көлемін көрсетіңіз »(Алматы).*

Көрсетілген қызмет нәтижесі бойынша (5,00 балл) 100% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың арасында бір респондент кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында көрсетілетін қызметті алушыға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (кеңес беру) және келесі деректер алынды (83-кестені қараңыз):

Кесте 83. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=1)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	0%	100%	0%
Толық ақпарат алыңыз	0%	100%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ұлттық экономика министрлігі мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,92 және қанағаттану деңгейі – 87,5% алады.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	3.98	63,3%
	Ұлттық экономика министрлігі	4.92	87,5%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 3,98 баллды және 63,3%-ды құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсетудің ұзақ мерзіміне шағымдар.
- Қызмет туралы, оның ішінде қызмет ақысы туралы ақпарат жоқ.
- ЭҮП жұмысы дұрыс емес, ол қателер беруі мүмкін.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету уақытын қысқарту.
2. Қызметке ақы төлеудің нақты мәліметтері мен әдістерін көрсете отырып, түсіндірме ақпаратты жүргізу.

электрондық үкімет порталы

3. Порталдың тұрақты жұмысын қамтамасыз ету, қателерді болдырмау және жою бойынша дер кезінде шаралар қабылдау.

3.29. Еңбек иммигранттарына рұқсаттарды беру және ұзарту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:00203006 Еңбек иммигранттарына рұқсаттарды беру және ұзарту.

Қызмет коды:С29.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:08.02.2014.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:мемлекеттік корпорация, қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні, порталда – 30 минут.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:еңбекші көшіп келушілерге рұқсаттарды беру және қайта ресімдеу немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

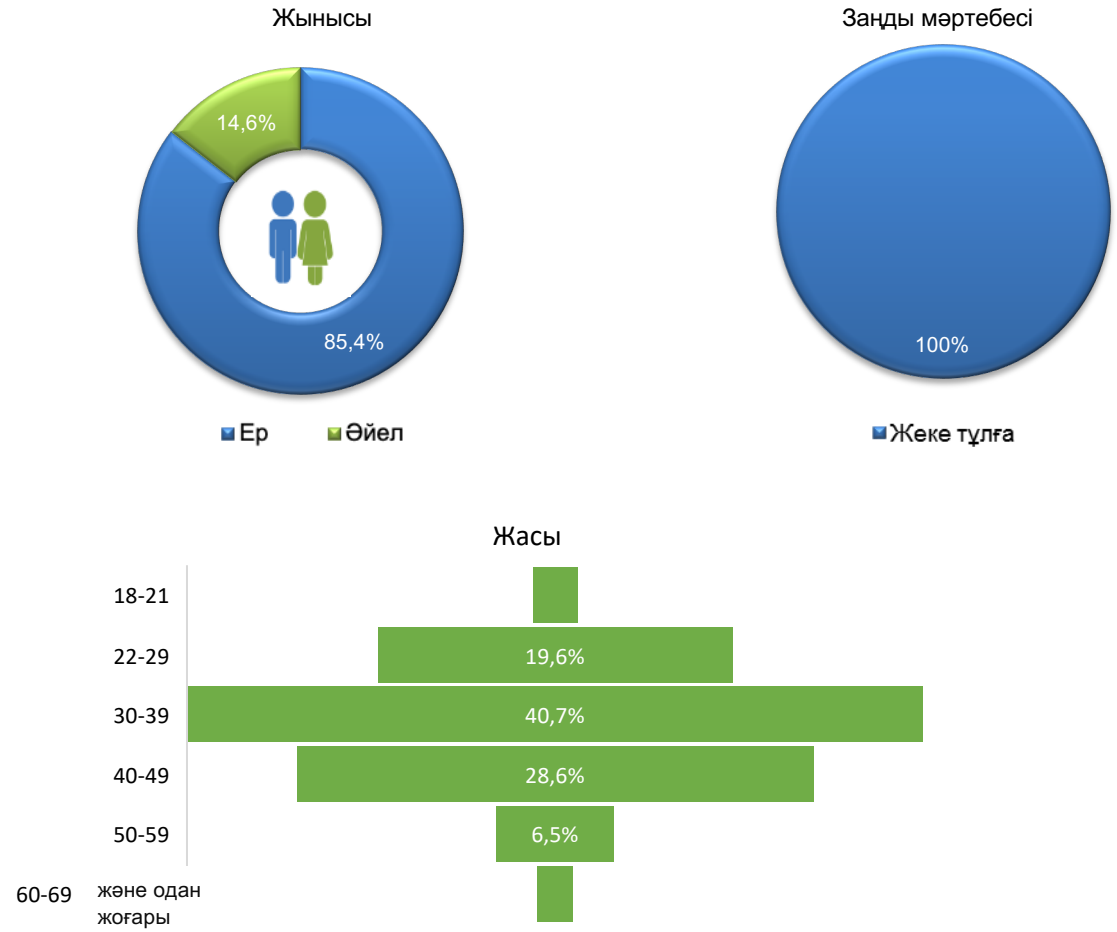
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 199 респондент қатысты, олардың көпшілігі (85,4%) ер адамдар және 14,6% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 40,7%.ретінде қызмет алуға барлық қызмет алушылар (100%) жүгінді жеке тұлғалардың және 1 респонденттің физикалық қол жеткізу мен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 103. Әлеуметтік-демографиялық блок

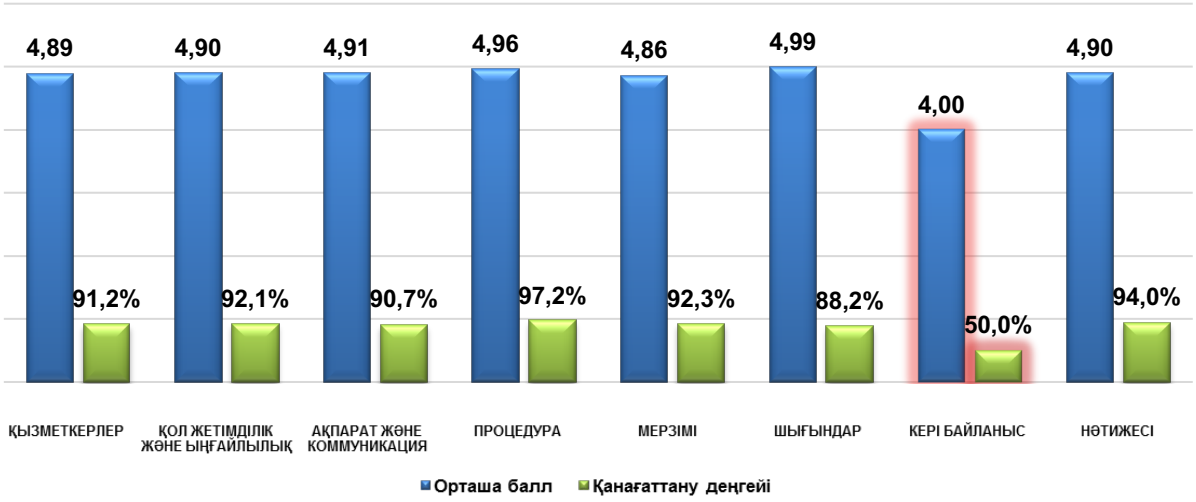


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 86,9%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,80 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

104 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,89 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 91,2% құрады.*«Көп құжаттарсұрау»(IN ТО); «Кезек көп», «Қазір олар жақсарды», «Көшірме жоқ, олар үшін ештеңе жұмыс істемейді. Тұрақты қиыншылықтар болды, бейтараптықта көп болды» (Нұр-Сұлтан); «Бір үстел аздық етеді, қосу керек», «Уақытында хабардар еді» (Шымкент); «Бұрын көші-қон басқармасы мен халыққа қызмет көрсету орталығы бір бөлмеде болғанда жақсы еді» (Жамбыл облысы); «Кішігірім қателік жіберген қызметкерлер оны жөндеуге қайтарып жіберді, яғни мен фотосуретті құжатқа желіммен жаппадым, барып жабыстырамын деді, менде желім жоқ, желіммен жабыстырды. үстел, олар бұл фотоны жай ғана жабыстыра алмады, өйткені мен оны сатып алуға бардым, содан кейін қайтадан кезекке тұрып, 2 сағат күттім», «Жақсы қарсы алу үшін олар сізге бұрылады, құрметтеңіз, айқайлайды, әрқашан көтеріңіз. олардың дауысы» (ЗКО); «Басқа елден келгендерге сыпайылықпен қара», «Кезек көп», «Қызметкерлердің айлығы аз, 15-ші үстелде қыз жалғыз жұмыс істейді, сізге көмекші қосу керек, адамдар көп. Бір адам 50 адамға қызмет көрсетіп, құжаттарды, саусақ іздерін қабылдап, барлығын өзі тапсырса, аймақтың басқа аудандарында мұның барлығын әртүрлі адамдар жасайды. Пандемия кезінде індет көп, жұмысшылар санын көбейту керек», «Қызметке көбірек қызметкерлер» (Қарағанды облысы); «Футбол бір кеңседен екінші кеңсеге дейін ойналады» (Қостанай облысы); «Кемелдікке шек жоқ», «Көптеген қызметкерлердің қызмет туралы ақпараты жоқ» (ОҚО); «Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Қате ақпарат берілді, қиналдым», «Жалақыны көтеру керек» (Түркістан облысы). Пандемия кезінде індет көп, жұмысшылар санын көбейту керек», «Қызметке көбірек қызметкерлер» (Қарағанды облысы); «Футбол бір кеңседен екінші кеңсеге дейін ойналады» (Қостанай облысы); «Кемелдікке шек жоқ», «Көптеген қызметкерлердің қызмет туралы ақпараты жоқ» (ОҚО); «Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Қате ақпарат берілді, қиналдым», «Жалақыны көтеру керек» (Түркістан облысы). Пандемия кезінде індет көп, жұмысшылар санын көбейту керек», «Қызметке көбірек қызметкерлер» (Қарағанды облысы); «Футбол бір кеңседен екінші кеңсеге дейін ойналады» (Қостанай облысы); «Кемелдікке шек жоқ», «Көптеген қызметкерлердің қызмет туралы ақпараты жоқ» (ОҚО); «Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Қате ақпарат берілді, қиналдым», «Жалақыны көтеру керек» (Түркістан облысы).*

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,90 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі 92,1% құрады. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді

атап өтеді:*«Орын жетіспеді», «Тұрақ жетпейді», «Орындық жетіспеді, адам көп, бәрі тұрып жатыр. Қызметкерлердің жұмысшылар санын көбейтуге уақыты жоқ. Кезек көп, бір күн кетеді» (Ақмола облысы); «Көші-қон ХҚО-ның жеке ғимараты, күту орындары ескірген, бұзылған» (Ақтөбе облысы); «Автотұрақ орындарын көбейту», «Автотұрақ аз», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Водникте тұрамын ХҚО Гресте орын алған, орталықта болса ыңғайлы болады» (Алматы облысы); «Тұрақ орындары аз», «Күту залы шағын, 10 адам сыймайды» (ШҚО); «Екінші қабат тар. Аз орын» (Алматы); «Тұрақ ақылы, тұрақ та ақылы, бұрын тегін болатын», «20:00 дейің жымыс жасас. Кейде база жұмыс істемей қалады», «Жаңа вокзалдан алыс», «Біраз алыста», «Тұрақпен жүру қиын. Ешқандай белгілер жоқ, орны жойылды. Сағат 20:00-ге дейін жұмыс істеу керек. Бақылауды күшейтіңіз, чемодандарды бақылаңыз, бақылаусыз кірмеңіз, орындықтардан экран көрінбейді, мен терезенің жанында тұруға тура келді. Олар айдап кетеді, қызметкерлер өзбекке, қырғызға төлқұжат беруді өтінді», «Алыс», «Алыс. Ыңғайсыз жұмыс уақыты, сізде уақыт жоқ. Сенбі және жексенбі күндері жұмыс істегендері жақсы», «Алыс, қызметкерлер ұзақ уақыт түскі ас ішеді» (Нұр-Сұлтан); «Автотұрақ аз» (Шымкент); «ХҚО алыс орыналасқан», «Автотұрақ орындары жеткіліксіз», «Тек орталық халыққа қызмет көрсету орталығы ыңғайлы жерде» (Жамбыл облысы); «Күзетшілер дөрекі, олар сізге жүгінеді. Орындық аз, адам көп» (БҚО); «Автотұрақ аз», «Жұмысшылар санын көбейту», «Алыс орналасқан», «Тұрақ жоқ, бұл нашар» (Қарағанды облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз», «19:00-ге дейін жұмыс істеген дұрыс, үлгермей жатырмын. Күту залы лық толы, тұрақ жоқ», «Тұрақ орындары аз. Күту залында орын аз» (Қостанай облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығының сағат 18:00-ге дейін жұмыс істеуі ыңғайсыз» (ОҚО).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,91 балл) бойынша респонденттердің 90,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Келушілерге арналған терезелер өте аз, кезек құрылды» (Ақтөбе облысы); «Өтінім үлгісін жасау» (Алматы облысы); «Бұған дейін олар дөрекі болды, қобалжыды, толық ақпарат бермейді. Олар принцип бойынша көшірме жасамайды, ақпарат алу тәртібі шашыраңқы» (Нұр-Сұлтан); «Ешқандай белгілер, табло жоқ, көші-қон қызметінің мекенжайларын жазу керек. Иммигранттар байланысу үшін сенім телефонын орнатыңыз. ХҚО мен көші-қон полициясы әртүрлі ақпарат береді, олар шатастырады. Құжаттардың тізімі берілген жоқ» (Жамбыл облысы); «Қызметкерлер толық мәлімет бермейді, сатылай нұсқау бермейді», «Кешкі астан кейін бірден кетеді, ауыстыру жоқ, әдейі түсінікті тілде сөйлемейді, қазақша жауап береді, Орысша сұрасам да, бас тартты», «Қажетті құжаттардың толық тізімін берді, қабырғадағы ақпараттық тақта, залда керек, келушілерге қызмет көрсетуге талон беретін құрылғыны кезек құрмас үшін орнату» (БҚО); «Тобыл ХҚО-да жүгіріп барып, нені толтыру керек, қалай толтыру керектігін іздеу керек және барлық көшірмелері ақылы түрде жасалады» (Қостанай облысы); «Олар бір ақпаратты айтты, бірақ мен мүлдем басқа құжаттарды тапсыруға тура келді. Сауалнаманы қайта жасауға тура келді» (ОҚО); «Алғаш рет қайда және кімге жүгіну керектігін түсіну қиын болды» (Түркістан облысы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 97,2%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,96 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Егер жұмысшылар көп болса, кезек азаяды және бәрі тезірек аяқталады» (Ақмола облысы); «26-үстелде қыз бала үнемі балағаттайды, үнемі құжатты қайтарады, 60 адамнан кейін билет бермейді, түскі уақыт па, түстен кейін ме, бәрібір» (Ақтөбе облысы); «Бөлек санауыш» (Алматы облысы); «Қағаздарды азырақ сұрау» (Нұр-Сұлтан); «Саусақ ізі сол ХҚКО-да қабылданатын ХҚО-а-дан бөлек орналасқан», «Процесті жеделдету» (Шымкент қ.); «Біз бүкіл процесті жеңілдете аламыз. Онлайн форматқа ауысу. Адамдарды билікке барып жүгіруге мәжбүрлеме» (Жамбыл облысы); «Бұл қызметті бір жыл немесе жарты жылға жарамды етіңіз», «Қажетті құжаттардың толық тізімі туралы ақпарат жоқ» (ШҚО); «Қызмет бір жылға жарамды болуы үшін», «Олар қажет емес анықтамаларды талап етті, олар әлдеқашан жойылды» (Қостанай облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 92,3%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,86 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер мынаны атап өтеді:*Процесті жеделдету» (Ақмола облысы); «Кезек көп болды», «Кезегімізді 3 сағат күтеміз, кейде база жұмыс істемейді, содан кейін жарық болмайды», «Кезек, қажетті құжаттар тізімі туралы ақпарат туралы қабырғаға терезелерді қосыңыз» (Ақтөбе облысы); «Уақытынан бұрын бір күнде алдым құжатты» (Атырау облысы); «Біз әлі нәтиже алған жоқпыз, 2021 жылдың 18 қарашасында өтініш бердік» (Алматы); «Кезекте 30 минуттан артық уақыт күтіп қаламыз», «Келгенде дереу иммиграциялық куәлік жасаңыз» (Нұр-Сұлтан); «Процессті жылдамдату» (Шымкент); «2 сағат күттім, кезектер үлкен болды», «Сол күні құжат неге берілмейді, бұл процедураны жеңілдету керек» (Жамбыл облысы); «Кезек күтесің», «Ұзын, ұзын-сонар кезек» (БҚО); «Жүйе қатып қалады. Онлайн форматқа көшкен дұрыс», «Кезек көп, адам көп, 1 адам ғана қызмет көрсетеді», «Кезек ұзақ, планшеттегі нөмірге сәйкес қабылдансын» (Қарағанды облысы); «Ағынды тұрақтандыру» (Маңғыстау облысы); «Мен бір күнде алғым келеді», «Жылдамдатыңыз», «Кезек үлкен, бір жыл бойы құжаттар бойынша Халыққа қызмет көрсету орталығына үнемі баруға тура келді. Құжаттар дұрыс жасалмаған» (ОҚО); «Үлкен кезек», «Бір жылға ұзарту» (Түркістан облысы).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,99 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 88,2%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: «Төлемді азайту» (ШҚО); «Қадамдық тәртіп жоқ, бір жерде банкке үнемі бару керек», «Төлем сомасы қымбаттау, 18600 3 айға» (Нұр-Сұлтан); «Мемлекеттік бажды төмендету» (Шымкент); «Төлем сомасы өсіп кетті» (Жамбыл облысы); «Мен арзанырақ алғым келеді», «Соманы азайтыңыз» (Қостанай облысы); «Касса алынып тасталды, ыңғайлы емес», «Касса жұмыс істемеді» (Павлодар облысы); «ХҚКО-да касса жоқ» (ОҚО); «Қазпошта арқылы 18 000 теңгеге жуық төлем жасалды» (Түркістан облысы).

кері байланыс ішінара қанағаттандырылды – 50,0%. Орташа балл – 4,00 балл. Түсініктемелер байқалды:*«Мен Әуезовтің үстінен арыз жаздым, менеджер дөрекі болды, олар 9:00-де кел деді, 9:00-де келді, кездесуім бар дейді, т.б. содан кейін 3 сағат күтті, содан кейін мүлдем көрінбеді» (Нұр-Сұлтан); «Әртүрлі популяцияларда брондауды қол жетімді етіңіз. Бір күнде қайта брондау мүмкін емес» (Алматы облысы); «Резидент еместер үшін бір жылға анықтама жасаңыз» (БҚО); «Еңбек иммигранттарының егістік алқаптарында жұмыс істеу мүмкіндігі және т.б.», «Шығарылымды алу процесі, өтініш беру және қараудың барлық тәртібі өте күрделі. Иммигранттар толық ақпараттанбаған. Олар сізді ұзақ күтуге мәжбүр етеді. Егер экстрадиция Жамбыл облысында жасалса, иммигранттың Қазақстанның басқа қалаларына жұмыс істеуге құқығы жоқ, бұл кемсітушілік» (Жамбыл облысы); «1414 өту мүмкін емес» (БҚО); «Мен көші-қон және халыққа қызмет көрсету орталықтарының жұмысы жұмыс істемейтіндей біріктірілгенін қалаймын.*

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,90 балл) келетін болсақ, 94,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (6,5%) кеңес алу және қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (85 кестені қараңыз):

Кесте 85. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=13)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**53,8%**	46,2%	0%

Толық ақпарат алыңыз	**76,9%**	23,1%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ішкі істер министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,93 және қанағаттану деңгейі – 90,8% алады.

86 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	**4.79**	**86,6%**
ішкі істер министрлігі	**4.93**	**90,8%**

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,79 балл және 86,6% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында Нұр-Сұлтан қаласында орналасқан Мемлекеттік корпорация филиалында, «Нұрлы жол» вокзалының ғимаратында қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас жүргізіліп, құпия сатып алушы әдісімен зерттеу жүргізілді.

«Мен жұмысқа қабылдайтын қызметкерлермен қызмет аламын, олар Өзбекстан азаматтары, біз үйде отырып, онлайн EGOV порталында бастапқы құжатты бірден тіркейміз. Бұл қызмет өте ыңғайлы болды. Мысалы, өткен жылдары қала сыртында орналасқан автокөліктерге қызмет көрсету орталығына баратын болсақ, қазір үйде отырып жасаймыз. Бұл келуші визасы, бір айға тіркелу. Бір ай ішінде сіз құжаттардың тізімін жинап, оларды екі рет тіркеуіңіз керек. Біріншісі - еңбек қызметі, екіншісі - тұруға рұқсат. »;

«Соңғы екі-үш жылда бұл мемлекеттік қызметтің сапасы қалай өзгерді?

– Бұл қызметтің сапасы сәл төмендеді. Бұрын ХҚО-ға көші-қонмен бірге келетін болсаңыз, енді «Нұрлы жолға» бару керек, кезекке тұрғанда міндетті түрде ХҚО-ға өзіңіз баруыңыз керек, содан кейін сол жерге баруыңыз керек. жұмыс орнын анықтаңыз, ол мекен-жай бойынша тағайындалған полиция бөлімін табыңыз және әлі де тіркеу арқылы көші-қонның өзінде қайта тіркеуден өтуіңіз керек. Бәрі бір жерде болғанға дейін бұл екі жақты жұмыс.

Ақпараттың қолжетімділігіне қатысты:

«- енді қол жетімділік туралы сөйлесейік, атап айтқанда, ақпараттың қолжетімділігі, сіз бұл қызмет туралы ақпаратты қандай көздерден алдыңыз?

- Бастапқыда көші-қон қызметі құжаттардың тізімін алды;

- ал енді оны қайдан аласың?

- Халыққа қызмет көрсету орталығындағы қабылдауда;

- 5 балдық жүйе бойынша бағалау;

- 3, себебі олар ақпаратты түсіндірмейді, содан кейін сіз өзіңіз жүгіріп құжаттарды жинайсыз;

– Қызмет көрсету ережелеріне енгізілген өзгерістер туралы ақпаратты қалай аласыз?

– деп ескертпейді, бәрін карт жүйрікке қарап жинайсың, халыққа қызмет көрсету орталығында біліксіз жұмысшылар көп, дұрыс емес құжат жинаған екенсің. ХҚО қызметкерлерінің кінәсінен ХҚО-ға құжаттарды кешіктіріп, бірнеше рет айыппұл төлегеніміз болады;

– Бұл мәселені қалай шешуге болады деп ойлайсыз?

- халықты хабардар ету, дөңгелек үстелдер жинау немесе барлығын хабарландыру тақтасына қою керек (Ф.Г., Нұр-Сұлтан).

«Халыққа қызмет көрсету орталығында көші-қон мәселесі бойынша олар «Нұрлы жолды» ғана қабылдайды. Ол жерге жету өте ұзақ, 1,5-2 сағатты алады. Ақпаратты алғанға дейін процестің өзі, әлі де кезек бар, ол әрқашан ұзақ. Оларды аудандарға, сондай-ақ АІІБ-ге таратып, осы қызметті басқа халыққа қызмет көрсету орталықтарына таратса, оңай болар еді. Сөзбе-сөз айтсақ, 1-2 адамды тіркеу бір күнді алады, тіпті екінші күні де өтеді. Өте ұзын кезек»;

«Тіркеу кезінде саусақ ізі картасын түпнұсқада тапсыру керек, түпнұсқада медициналық тексеруден өту керек, сақтандыру қажет. Әр адамға 15 минут уақыт бөлу керек. Әр ауданды қабылдау керек, тек Нұрлы Жолда емес, бұл тұрғыда бәрі өте қиын. Сондай-ақ шетел азаматының ЖСН алу мерзімі туралы айтқым келді, қазір салық қызметі бұл қызметті Халыққа қызмет көрсету орталығына ауыстырды, бұл да өте қиын. Неге екені белгісіз, база үнемі қағып кетеді, бірінші рет ЖСН ала алмай жүрмін, көбіне 2-3-ші рет»;

«Олар (қызмет көрсетушінің қызметкерлері) өте сирек әдепті, әрқашан көңіл-күйсіз, әрқашан бір-бірін тастап кетеді. Шетелдік азаматтарды тіркеуде, көрші қызметкерді тоқтаусыз тартуда немесе бөлім басшысын «мұны қалай істеуге болады?» деп шақыруда өте дәрменсіз, ал сіз оларды өз тарапынан итермелесеңіз, олар мүлде қабылдамайды. , біз мұны бірнеше жылдан бері істеп келе жатқандықтан, біз бұл жағдайда әрбір нүктені, үтірді білеміз. 5-тен мен оларға ең көбі 2 балл берер едім»;

«Бүгінгі таңда тілдік кедергіні қоспағанда, барлық ақпаратты нақтылау үшін шетел азаматтары өзбек, әзірбайжан тілдерінде еркін сөйлей алатындай бөлек терезе ашу керек деп ойлаймын» (Ф.Г., Нұр-Сұлтан).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің, Мемлекеттік корпорацияның аумақтық бөлімшелерінде ұзын-сонар кезек күту. Күту залдарында жайлы тұру үшін барлық жағдай қарастырылмаған.
- Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің кәсіби еместігі мен этикалық нормаларды бұзуының жиі кездесетін жағдайлары: дөрекілік, өтініш берушіге құрметтемеушілік, дұшпандық.
- Қызмет көрсетуші қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етпейді.
- Тіліне, ұлтына қарай кемсіту жағдайлары бар.
- Қызмет алушылардың қызмет алудың қиын және түсініксіз процесі туралы шағымдары.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың күту залдарында жайлы болу үшін жағдай мен кезек мәселесін шешу бойынша шаралар қабылдау.
2. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын ішкі бақылауды қамтамасыз ету. Кез келген негізде кемсітушілік жағдайларын болдырмау, қызмет көрсететін қызметкерлердің кәсібилігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша іс-шараларды тұрақты түрде жүзеге асыру.
3. Қажетті құжаттар тізімін оңтайландыру. Қызмет көрсету процесін жеңілдету.
4. Қызмет көрсету процесін автоматтандыру.

3.30. Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сақтауға, сақтауға және алып жүруге рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01901016 Жеке тұлғаларға азаматтық қаруды және оған арналған патрондарды сақтауға, сақтауға және алып жүруге рұқсат беру.

Қызмет коды:С30.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі.
Нормативтік құқықтық акт:27.03.2020Жоқ.254.
Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.
Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).
Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 15 жұмыс күні.
Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:заңды тұлғалар қызметкерлерінің қызметтік қаруды және оларға арналған патрондарды сақтауға және алып жүруіне рұқсаттар немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.
Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.
Қызмет құны: 0,5 АЕК, 1458,5 теңге.

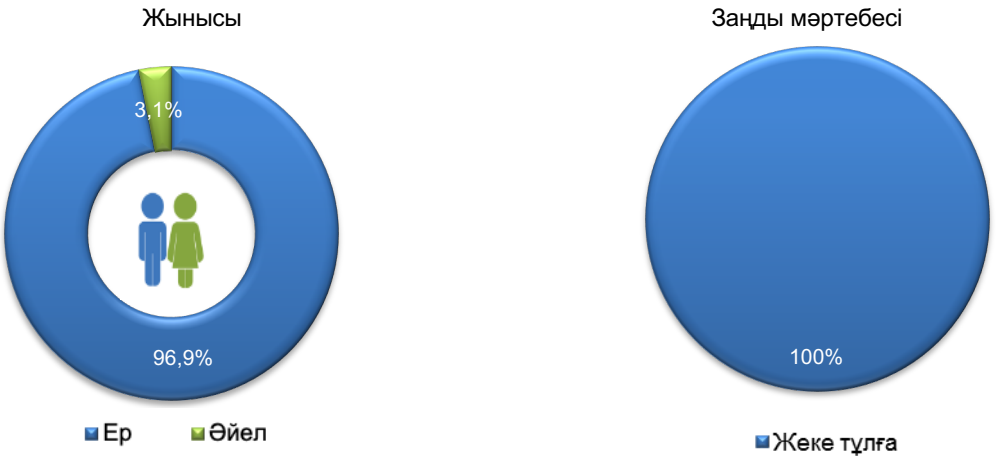
Зерттеудің негізгі нәтижелері

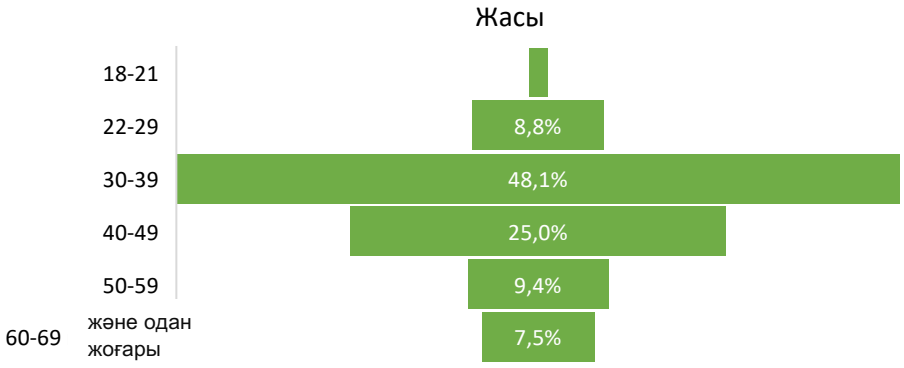
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбат және жасырын сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 160 респондент қатысты, олардың абсолютті көпшілігі (96,9%) ерлер және тек 3,1% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 48,1% және 40-49 жас – 25%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке жүгіндіжеке тұлғалар. 100% жағдайда сауалнама жүргізілген көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 105. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (78,8%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (21,2%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды (30-диаграмманы қараңыз).

106 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=160)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (98,2%), қалған респонденттер (0,6%) логин және пароль, ал 0,6% жағдайда ғана SMS, Digital ID, QR коды 0,6% пайдаланылды (87 кестені қараңыз).

87 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=160)

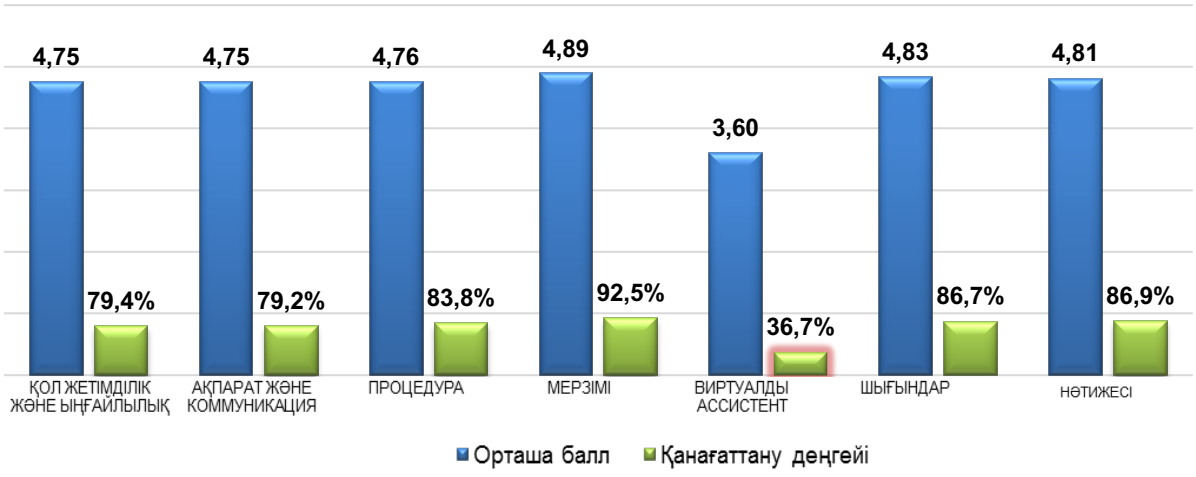
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	98,2%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0,6%
Логин мен пароль арқылы	0,6%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0,6%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77,9%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,63 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

107 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,75 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 79,4%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: «Қанағаттанамын» (Ақмола облысы); «Ақырын, түсініксіз, ЭСҚ ұзақ уақыт бойы жартылай электронды сайт алды, олар психотерапевтік және есірткі сұрайды, бірақ бұл iin арқылы мүмкін» (Ақтөбе облысы); «Алғашқы кезде қиын», «Бұрын бір күнде алатын, ал қазір көп уақыт алады, қағазбастылық, интернет арқылы көп уақыт кетеді, тсон арқылы тапсырған дұрыс, кейбірі ауылда тұрады, ал олар кәдімгі телефонды пайдалануды мүлде білмейді» (Алматы облысы) ; «Қарапайым адамға түсініксіз, порталда құжат тапсыру тәртібі анық емес, төлем түбіртегі түсініксіз, қиын», «Порталға тіркелу түсініксіз» (Атырау облысы); «Жүктеген құжаттарды таба алмадым руксаттамандар басып шығарды жасағанмын, қарағай порталда жоқ болып кетті», «Бұрын рұқсат алып, Өскеменді бір жерден алған дұрыс» (ШҚО); «Қатып қалады, бетбелгілері көп, қарапайым адамға қиын, оңай», «Қиын, порталда бәрі күрделі, проблемалық», «Тіркелу кезінде түсініксіз. Цондағы ЭСҚ алған кезде ыңғайлы емес. , электрондыда ыңғайлырақ» (Алматы); «Тым көп бөлімдер, сіз өтуіңіз керек», «Толтырған кезде сұраулар түсіндірместен нұсқаулар болса болады», «Нұсқау болуы керек, мәліметтерді енгізіңіз, қай салада жазу керек, банкпен төлеу туралы нақты нұсқау жоқ. байланыс жоқ, банкке бару керек және ол жерде төлеп, сканерлеуді қолдану ыңғайлы емес, онлайн төлем жоқ», «Дизайн жасау қиын, портал ілулі», «Ақпараттық портал емес, дизайн ұлттық нақышта жасау керек, ақ түс шіркін», «Ыңғайлы портал емес. түсініксіз. Қарапайым адамға қиын, оны жақсарту керек» (Мр. Нұр-Сұлтан); «ЭЦҚ-да кейде қиындықтар туындайды», «Қиындық көп, қиналғаным көп болды», «Қазір ыңғайлы порталды жақсысартқан бурын киін болған мемлекеттік баж төлеу киін болған», «Деректер қорының жиі істен шығуы, жоқ. сканерленген түбіртектерді желіден тыс қосу мүмкіндігі, автосақтауды жояды. Базаны жеңілдету, қолжетімді, қарапайым тілде, Порталмен жұмыс істеу үшін БАҚ-та нұсқаулық түрінде көбірек қамту» (Шымкент); «Өтініш қате жіберілген кезде, төлем түбіртектерін тек бір рет пайдалануға болады, айталық, адресат дұрыс көрсетілмеген және дұрыс өзгертілген, бірақ тек екінші рет түбіртек қоса берілмейді. Неліктен? Өйткені, қызмет көрсетілмеді, оны қарау керек», «Онлайн жасағандары өте жақсы», «ЭСҚ алған кезде фотосуретте жиі проблемалар туындайды» (Жамбыл облысы); «Портал ілулі тұр», «Қымбат болмас үшін», «Порталды жақсарту керек», «Онлайнды ұнатпаймыз, компьютерді қалай қолдануды білмейміз, әйтпесе біреу білмесе ақша төлеуі керек», «Мен көп түсінбеймін, бағдарламаның өзі сұрғылт, сондықтан барлығына қолжетімді, адамдар онша компьютерлік сауатты емес» (БҚО); «Құжаттарды қабылдауды жеңілдету», «Банкпен байланыс, онлайн төлем, QR коды» (Қарағанды облысы); «Қарапайым адамға қиын», «Камерада ақаулар болды», «Табу оңай болу үшін санаттарға бөлінген» (Қостанай облысы); «Құжаттарды тіркейтін функция бар, көлемі жетпейді», «Сайтты ықшамдаңыз», «Ецп алу кезінде киындық туындады ұялы телефонда эксп арқылы керек» (Қызылорда облысы); «Формат сәйкес келмеді, оқу керек», «Құжаттар жүктелмеді, тіркелу», «Біраз түсініксіз, мен көмек сұрадым», «Порталда онлайн төлем жасау терезесін енгізіңіз» (Маңғыстау облысы); «Қажетті құжаттар тізімі көрсетілмеген, қажетті құжаттар тізбесін беру тәртібі туралы көбірек хабардар болу. Қажетті құжаттардың тізбесін және рәсімнің өзін түсіндіру үшін мемлекеттік органға жүгінуге тура келді» (Павлодар облысы); «Сайтты жақсарту», «Олар ескі интерфейсті қайтарар еді», «Мүмкін болса, бұрынғыдай жеңілдетіңіз» (ОҚО).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,75 балл) бойынша респонденттердің 79,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Ескертулер арасында мынадай ескертпелер мен ұсыныстар түсті: «мұндай баған үшін мерзімін ұзарту қайтадан мүмкін емес» (Ақмола облысы); «Жұмысты жалғастыру үшін одан SMS коды келмейді» (Ақтөбе облысы); «Бәрі түсінікті емес», «Нәтижені қайдан жүктеп алу керектігі жазылғандай», «Терминді қысқарту» (Алматы облысы); «Қарапайым адамға түсініксіз, порталда құжат тапсыру тәртібі түсініксіз, төлем түбіртегі түсініксіз, қиын» (Атырау облысы); «Өскеменде онлайн төлем жасау үшін сайт баяулайды», «Онда бәрі түсініксіз болды, бүкіл портал» (ШҚО); «Ол қатып қалады, бетбелгілер көп, қарапайым адамға қиын, ол қарапайым болуы керек, бюрократия», «порталдың нұсқаулары күрделі және түсініксіз», «Бұл қиын, порталда бәрі қиын, проблемалы», «Таба алмадым, YouTube қарауым керек болды, нұсқаулар күрделі» (Алматы); «Жүйенің өзі күрделі, 2000-3000 тоннаға әйел көшіргіштің

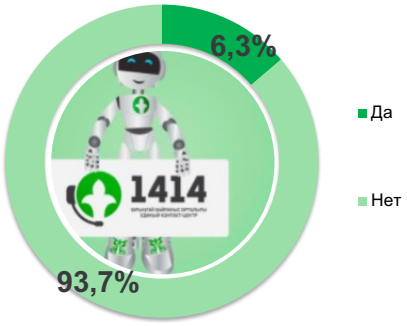
қасында отырады, ақша үшін жасайды», «Сайт жақсы жұмыс істемейді», «Ыңғайсыз портал емес. түсініксіз. Қарапайым адамға қиын, оны жақсарту керек» (Нұр-Сұлтан); «Порталды жетілдіру қажет», (БҚО); «Қызметкерлер құзыретті емес, құжаттарды тапсыруды жеңілдетіңіз, біз бір құжатты 2 рет тапсырамыз, мен оны қағаз жүзінде де, онлайн режимінде де тапсырамын, оны тек онлайн және бір рет тапсыруға болады, мен тағы бір ай болса да анықтама бердім. өтті», «Сайт жақсы жұмыс істемейді қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Орыс тілінен қазақ тіліне дәл аударма» (Қызылорда облысы); «Қажетті құжаттар тізбесі көрсетілмеген, қажетті тізім бойынша құжаттарды тапсыру тәртібі туралы хабардар. Қажетті құжаттардың тізбесін және рәсімнің өзін түсіндіру үшін мемлекеттік органға жүгінуге тура келді» (Павлодар облысы); «Дәстүрлі әдісті қайтару үшін барлық жұмақ бөлімін қайтару жақсы болар еді. Біз 3 айға рұқсат етеміз, бұл не? (RMS); «Онлайн төлем» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 83,8%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,76 балл. Сондай-ақ респонденттер құжат тапсыру барысында «медициналық анықтама анықтамамен қанағаттанбайды, көп уақыт алады», «коп документтерді барып алу керек бал, дәрі-дәрмектен басқа сараптама өтті, қиындықтар туындады» деген ыңғайсыздықтарды да атап өтеді. нөмірге қатысты түбіртекті жүктеген кезде нөмір бірден бітеліп қалмайды» (Ақмола облысы); «Динамода шамадан тыс уақыт жоғалту, өте алыс, баруға 300 км», «1 рет бас тартты, рұқсат омыртқасын бекітетін бағана жоқ, динамомен бірге жеке колонна жоқ» (Алматы облысы); «Қарапайым адам үшін бұл түсініксіз, порталда құжат тапсыру тәртібі анық емес, төлем түбіртегі түсініксіз, қиын, олардан бас тартылған негіздер бойынша нақты жауап жоқ, бұл қиын, Орталық ішкі істер басқармасына жүгінуге тура келді», «Жүйе 3 күн жұмыс істемей, екінші рет тапсырылды» (Атырау облысы); «Мылтықтан бірнеше рет атуды болдырмаңыз», «Интернет үнемі нашар жұмыс істейді Өскеман» (ШҚО); «Түбіртекті тіркейтін бөлім жоқ, тіркелетін жері көрсетілмеген құжаттарды қосу керек» (Алматы); «Бәрін цифрландырып, қолжетімді түрде жаз», «Уақыт керек» (Нұр-Сұлтан); «Деректер бірнеше рет енгізілді, портал жүктелмеді», «Құжаттарды тіркеу өте қиын - тозақ шеңберлері» (Шымкент); «Бұл қызмет үшін қаруды сақтауға арналған қаруды алғаннан кейін құжаттар тізімі сол құжаттарды сұрайды, менің ойымша, олар басқа нәрсені сұрауы керек», «Порталда пішіндер жиі өзгереді. Өзгерістер үнемі болып тұрады, бұл нашар және Ұзарту мерзіміне өтініш бергенде, өзгеріс те орын алады. Өзгерістер туралы хабарлама жоқ» (Жамбыл облысы); «Интернет жылдамдығы», «Жұмыс істеуге құзыретті адамдар», «Алғаш рет бас тарту алдым, құжаттарымды қайтару үшін 10 күн күттім, көп уақыт алады» (ЗКО); «Учаскенің жұмысын жеңілдету» (Қарағанды облысы); «Сервер қатып қалады» (Қостанай облысы); «Дәрігерлік сараптама 076, Ұлттық қауіпсіздік комитеті арқылы жазылу керек, уақыт керек, бір апта ақылы қызметтен өтесің, дәрігерлерді таңдау керек», «Мені психикалық наркологиялық диспансерден анықтама алуға мәжбүрледі. онымен болған кезде» (Қызылорда облысы); «Қарапайым адам үшін файлдарды жүктеудің техникалық жағын аяқтау қиын. Түсінікті, қолжетімді етіңіз», «Мүлдем жүктелмеді» (Маңғыстау облысы); «Мен білмеген құжаттарды қайда тіркейтінімді жүктеп алған жоқпын», «Қажетті құжаттар тізімі көрсетілмеген, қажетті құжаттар тізбесі бойынша құжаттарды тапсыру тәртібімен көбірек танысу. Қажетті құжаттардың тізбесі мен рәсімнің өзін түсіндіру үшін мемлекеттік органға хабарласуға тура келді, құжатты алғаннан кейін олардан мемлекеттің мөрі қажет. осы құжат бойынша уәкілетті орган» (Павлодар облысы); «Құжаттар пакетін қысқарту», «мысалы, көмелетке толған адамның порталда мұны өз бетімен жасауы қиын; тіркелу қиын, құжаттарды тапсыру үшін көмекшілер қажет», «Төлемді автоматтандырыңыз. онлайн» (ОҚО).

Уақыт қызмет алушылардың 92,5%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,89 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «Оны тезірек алуға болады», «Алу мерзімін қысқартуға болады» (Алматы облысы); «Уақытты тездет» (Атырау облысы); «Мен оны ертерек алдым» (Алматы); «Уақытты тездет» (Нұр-Сұлтан); «7 күн болды, ұзақ» (Шымкент); «Көрсетілген мерзімде берілу керек, олар уақытында алмаған», «Аздап бұзылған» (БҚО); «Екі аптада мен барлығын қанағаттандырдым» (Маңғыстау облысы); «Бұрын да» (ОҚО); «Уақытты тездет» (Түркістан облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 6,3%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 93,7% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (108-диаграмманы қараңыз).

Диаграмма 108 . Виртуалды ассистентге ақпарат алу үшін хабарластыңыз ба?(N=10)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3,40	30%
Жауаптың толықтығы	3,70	40%
Жауап беру жылдамдығы	3,70	40%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 36,7%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 3,60 балл болды. Келесі мәселелер де атап өтілді:*«Операторлардың өтуі қиын» (Алматы); «Оларда ақпарат жоқ» (Нұр-Сұлтан).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,83 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 86,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: «Қосымша шығындар медициналық анықтамаларға, ессіз дәрі-дәрмектерге жұмсалды» (Ақтөбе облысы); «Карт төлесе жақсы болада», «Kaspii pay online» (ШҚО); «Банктер қандай қызмет үшін, KNP және қай мемлекетте білуі керек. төлеуге өкілеттік», «Мәселе салықта болды, олар қандай төлем кодын білмеді, қоқыс жәшігі білмеді. еш жерде көрсетілмеген» (Алматы); «Порталда төлеген жөн, банкке бару керек, чекті сканерлеп, тіркегеннен кейін оны жеңілдету керек», «Онлайн төлем жоқ, ол банкпен байланысты емес, сіз банкке бару керек. бұл көп уақытты алады, төлеу кезінде кодты және басқа нөмірлерді білу керек. ыңғайсыз, 2000-3000 тонна құяды», «Қымбат, каспий банктен өту керек, әйтпесе түбіртек жүктеп салу керек» (Қазақстан). Нұр-Сұлтан); «Тіпті Арзан», «Рұқсат алуға ұзақ уақыт кеткендіктен айыппұл төлеу өтініш берген күннен емес, рұқсат алған күннен бастап есептелуі керек», «Онлайн төлеу үшін банкке бармау» (Шымкент); «Төлем сомасы 1500 теңгемен порталда 0,5 mrp, тағы 10% төлеу керек, бірақ олар сұрамайды», «Каспий арқылы төлеу өте ыңғайлы» (Жамбыл облысы); «Мемлекеттік баж салығымен айырмашылық бар, басқа сома көрсетілді», «Әр құжаттың құны 5000 тонна өте қымбат», «Негізі қолайлы» (БҚО); «Сайтта онлайн төлем жоқ, банкке бару керек және бұл уақытты алады», «Онлайн төлемді қосыңыз және осыған байланысты банкке бармаңыз» (Қарағанды облысы); «Онлайн төлем, банкке барма» (Қостанай облысы); «Менің қолымнан келмейді, мен Kaz mail-ге қолма-қол төледім, қызмет көрсетушіні де көрмедім», «онлайн төлем жасау үшін банкке бару ыңғайсыз, уақыт жоғалтасыз», «Қаз пошташы төледім, маған ыңғайлы болды телефон арқылы болса жақсы нақты қандай кбк-ға көрсе қанша төлеу керек екен» (Қызылорда облысы); «Қымбат емес», «Порталда онлайн төлем терезесін енгізу» (Маңғыстау облысы); «Мұны арзанырақ жасауға болады», «Құжаттарды тапсыру барысында онлайн төлем мүмкіндігі болды» (Павлодар облысы); «Онлайн төлем жасау» (ОҚО); «Онлайн төлем жасау үшін уақытты босқа кетіргім келмейді, пошта бөлімшесіне немесе банкке барғым келмейді, сонымен қатар уақытты да өткізгім келмейді» (Түркістан облысы). «Онлайн төлем жасау» (ОҚО); «Онлайн төлем жасау үшін уақытты босқа кетіргім келмейді, пошта бөлімшесіне немесе банкке барғым келмейді, сонымен қатар уақытты да өткізгім келмейді» (Түркістан облысы). «Онлайн төлем жасау» (ОҚО); «Онлайн төлем жасау

үшін уақытты босқа кетіргім келмейді, пошта бөлімшесіне немесе банкке барғым келмейді, сонымен қатар уақытты да өткізгім келмейді» (Түркістан облысы).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,81 балл) келетін болсақ, 86,9% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Уақыт бойынша тезірек қажет», «Қызметтерді алуды қысқарту мерзімі» (Алматы облысы); «Сайт тұрақты жұмыс істеуі үшін», «Орындау мерзімін жеңілдетіп, тездетіңіз. Құжаттарды жинау кезінде кеңселерді аралау болды, мұнда тікелей рұқсат беру процесі болды, мен екі жаққа қоятын шығармын, өйткені мұның бәрі қандай да бір бюрократиялық, сізге қажет. қару-жарақ сержанттар отырған жертөлеге барып, күту, бәрін түсіндіріп беру. Уақыт керек» (Атырау облысы); «Порталда тіркеуді жеңілдету керек, адамдарға жеңілдету» (ШҚО); «Порталға өзгертулер енгізу кезінде олар туралы түсініктемелерде жазу керек.Тіркелу кезінде түсініксіз.Цонда ЭСҚ алған кезде бұл ыңғайлы емес, электронды түрде ыңғайлы» (Алматы); «Ыңғайлы портал емес. түсініксіз. Қарапайым адамға қиын, оны жақсарту керек» (Нұр-Сұлтан); «Қызметті паялану кезінде қаруды кәуіпсіз паялану анықтамасы сон алу кезінде *динамо анықтамасы* e-bols тренинг», «Алдағы уақытта порталда барлығы жақсарады деп сенемін» (Шымкент); «Порталды жеңілдету керек, зейнеткерлерге түсініксіз», «Қымбат» (БҚО); «Адамды анықтағаннан кейін ары қарай жүру қиын, сайт түсіп қалды», «Олар маған жай ғана А4 форматында орынға сертификат берді, мұның бәрі ыңғайлы» (Қостанай облысы); "Үш жерге бармай, барлығы бір жерден жасалғаны жақсы. Көші-қон аймағында кезек көп", - дейді. «Орыс тілінен қазақ тіліне аудару дәлірек және түсінікті» (Қызылорда облысы); «Қарапайым адам үшін файлдарды жүктеудің техникалық жағын аяқтау қиын. Оны түсінікті, қол жетімді етіңіз. сайтта файлдарды жүктеу ретін жазыңыз», «Бұрынғыдан әлдеқайда жақсы» (Маңғыстау облысы); «Ол жүктелмеді, адамдар көп, кеңесшілер зонада, олар аз, адамдар компьютерге отырады, адамдар көп, кеңесшілер қолдарынан келгенше көмектеседі», «Қажетті құжаттар тізімі көрсетілмеген, қажетті құжаттар тізбесін беру тәртібі туралы көбірек хабардар болу. Қажетті құжаттардың тізбесін алу үшін және рәсімнің өзін түсіндіру үшін мемлекеттік органға хабарласуға тура келді, құжатты алғаннан кейін олар мемлекеттік мөрді талап етеді. осы құжат бойынша өкілеттік. Құжаттарды тапсыру барысында онлайн төлем мүмкіндігі пайда болды» (Павлодар облысы); «Visa картасынан автоматты түрде төлеу үшін банкке қосылыңыз» (Түркістан облысы); «Оны анық, жеңілдетіңіз. Бұл қарапайым адамға түсінікті» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (14,4%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (88 кестені қараңыз):

88 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=23)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**52,2%**	43,5%	4,3%
Толық ақпарат алыңыз	**60,9%**	34,8%	4,3%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ішкі істер министрлігі мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,82 және қанағаттану деңгейі – 86,9% алады.

89 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.51	71,0%
ішкі істер министрлігі	4.82	86,9%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,51 балл және 86,9% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді, ол қызмет алудың жалпы оң тәжірибесін атап өтті. Айта кету керек, респондент ЭҮП-тің тәжірибелі пайдаланушысы.

«Маған Егов қатты ұнайды. Мен есепшімен бәрін жасадым. Отырды және толтырылды. Бірақ кейін мен оны бірте-бірте өзім зерттей бастадым, олар маған анықтауға көмектесті. Енді мен мұның бәрін Еговпен бірге басқарамын. Мен кіремін, өтініш жазамын, формаларды толтырамын, қызметтерге тапсырыс беремін. Жалпы, өте ыңғайлы, өте жақсы сияқты. Бұл үшін сұрақтар жоқ. Барлығы жарасады, бәрі жоғары сапалы. Еуропадағыдай (күлді).

Қызмет ақысына қатысты:

«Сіз мен төлейтін бұл әкімшілік қызметтер туралы бәрін білесіз, қаншалықты қауіпсіз болса да, мен үшін бұл өте қымбат емес. Білмеймін, жағдайы нашар біреудің қалтасына тиетін шығар. Менде бәрі жақсы сияқты. Маған бәрі жарасады. Қазіргі уақытта бұл барабар деп айта аламын.

Қызмет көрсету мерзіміне қатысты:

«15 күн. Осының бәрін басынан өткерген соң жазып алдым, оқыдым. Бұдан басқа, менде Егова жұмыстағы көптеген мәселелерді біледі. Мен мұның бәрін ақырын жасадым. Мен қызбадым. Мен жалынды аңшы емеспін. Мен әуесқоймын. Мен бұл туралы фанат емеспін. Маусым бойынша шығып, түсіресіз. Айтайық, әкімдікке қатысты болса, кейбір шұғыл қаулылар, сот шешімі болса, әкімнің немесе банктің шешімі керек болар еді делік, иә? Бұл өте қиын болар еді және қалтаны қағып, 15 күн күту үшін көп жұмыс істейтін еді. Көрдіңіз бе, қару маған қандай да бір жағынан маңызды емес. Мен 2 ай күтуге болатын еді. Бұл мен үшін күймейді. Прокуратураға немесе сотқа бірдеңе керек еді деп айта аламын. Міне, мынау жанып тұр. Бұл мен үшін қымбат болар еді».

Респондент сондай-ақ қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныс жасады:

«Мен, мысалы, бейнелерді жасау үшін кейбір нақты функциялар үшін терезенің қай жерде болмасын, оларды қалай өту керектігін ұсынар едім. Мысалы, YouTube сайтын ашсаңыз, осылардан өтіп кеткен әуесқойлар камераны қосып, осы кезеңдерден қалай өту керектігін жазып алады. Егер оның жеке кабинетінде осындай нақты функциялар болса. Олай болса тамаша болар еді. Мен ресурстарға мұндай функцияларды орындауға рұқсат беруді білмеймін. Басқа не ұсынарымды білмеймін. Маған бәрі жарасады, бәрі керемет. Егов те сол қарқынмен дами берсін».

Проблемалық мәселелер

Сапалық зерттеудің оң нәтижелеріне қарамастан, жаппай сауалнама кейбір проблемаларды көрсетті:

- Бұл қызмет әлі де күрделі және респонденттердің көпшілігі үшін түсініксіз.
- Қиындықтар қызмет үшін төлем әдістерінің шектеулілігіне байланысты болды.
- Ұзақ қызмет мерзімі.
- Қызмет туралы ақпараттың болуы, сондай-ақ ББО 1414 жұмысы көңіл көншітпейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет алушыларға сапалы кері байланысты қамтамасыз ету.
2. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.

электрондық үкімет порталы

3. ЭҮП-те қызметтерді алу процедурасын жеңілдету. Қызметті алудың қарапайым және түсінікті жолын көрсетіңіз, қызмет бойынша түсіндірме материалдарын беріңіз.
4. Қызметті онлайн төлеудің қолжетімді әдістерін көрсетіңіз.

ББО 1414

5. Қолжетімді болған кезде шарлаудың жылдам жолын ойлап табыңыз. Желіде оператордың жауабын күту уақытын қысқартыңыз.

3.31. Жарылғыш және пиротехникалық (азаматтық заттардан басқа) заттарды және олар қолданылған бұйымдарды әзірлеу, өндіру, алу, өткізу, сақтау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Мемлекеттік қызметтің атауы:01403016 Жарылыс және пиротехникалық (азаматтық заттарды қоспағанда) заттарды және олар қолданылған бұйымдарды әзірлеу, өндіру, алу, өткізу, сақтау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру.

Қызмет коды: С31.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:27.04.2020 Жоқ.234.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны беру кезінде – 10 жұмыс күні. Лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны қайта ресімдеу кезінде – 3 жұмыс күні. Көрсетілетін қызметті алушы бөліну немесе бөлініп шығу нысанында қайта ұйымдастырылған жағдайда лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны қайта ресімдеу кезінде – 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жарылғыш және пиротехникалық (азаматтық заттардан басқа) заттарды және олармен жасалған бұйымдарды әзірлеуге, өндіруге, сатып алуға, өткізуге, сақтауға лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны, қайта ресімделген лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны пайдалану немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: қызметтің осы түрімен айналысу құқығына лицензия беру кезінде – 22 АЕК, лицензияны қайта ресімдеу – лицензия беру кезіндегі мөлшерлеменің 10 %.

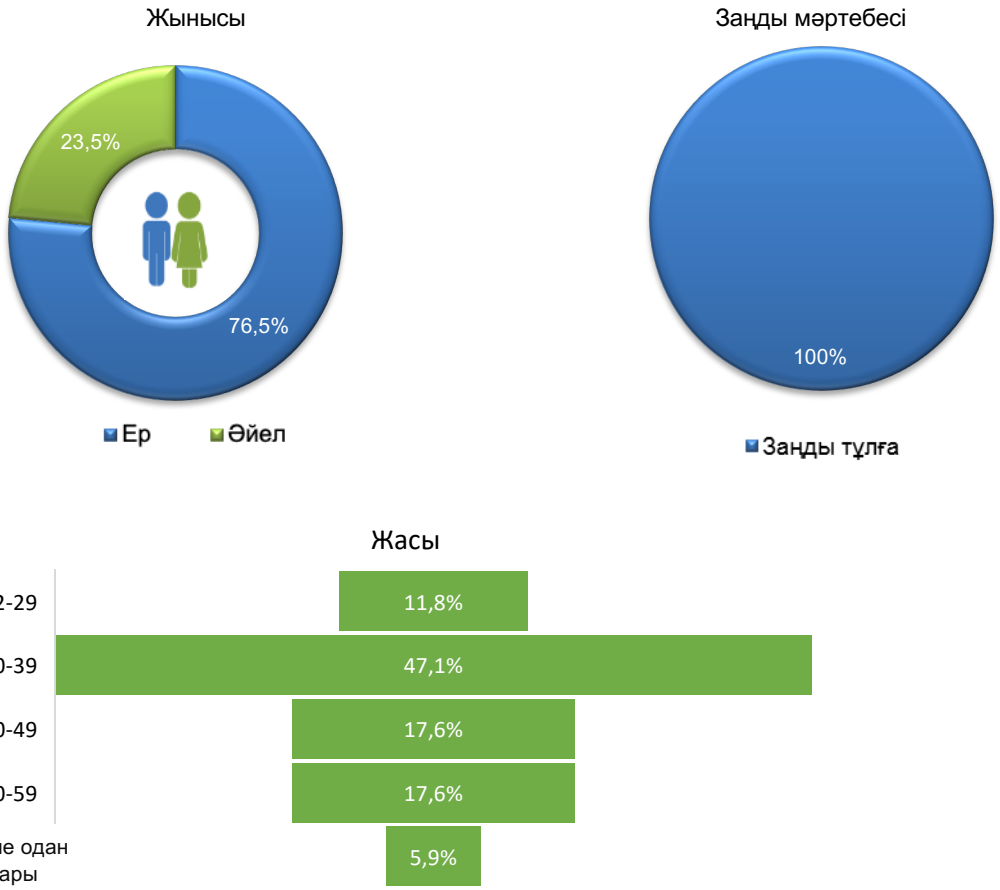
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізіліп, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 17 респондент қатысты, олардың көпшілігі (76,5%) ерлер, ал қалған 23,5% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 47,1%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке жүгіндізаңды тұлғалар. 100% жағдайда сауалнама жүргізілген көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 109. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (110 диаграмманы қараңыз).

110 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=17)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (100%) болып табылатыны анық (110 кестені қараңыз).

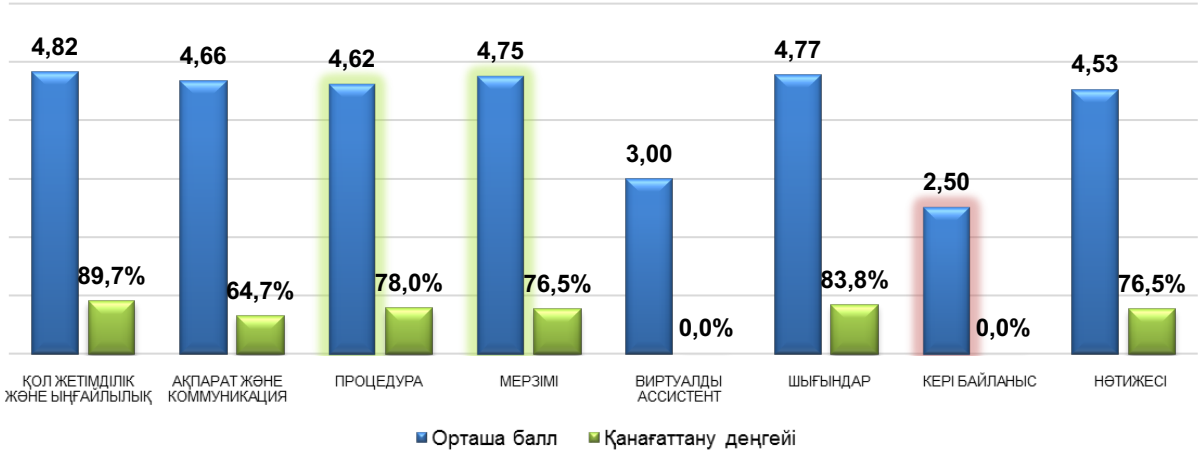
110 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=17)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 58,6%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,21 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

111 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,82 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 89,7%.

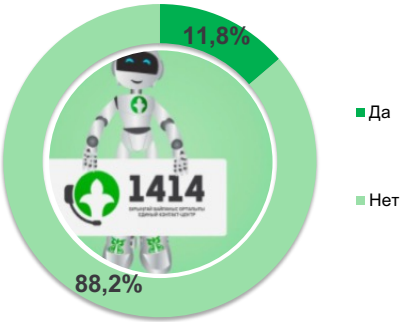
Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,66 балл) бойынша респонденттердің 64,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген.

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 78,0%-ы толығымен қанағаттандырылып, 5 баллмен бағаланды. Орташа бағалау баллы – 4,62 балл.

Көрсетілген мерзімдерді қызмет алушылардың 76,5%-ы толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,75 балды құрайды.

Қызметті онлайн алған респонденттердің 11,8%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чатбот) жүгінген. 88,2% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (112 диаграмманы қараңыз).

112 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=2)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3	0%
Жауаптың толықтығы	3	0%
Жауап беру жылдамдығы	3	0%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистентнің жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 0%, орташа рейтинг мүмкін болатын 5 баллдан 3 балл болды.

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,77 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 83,8%).

Респонденттер кері байланыс компонентіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 2,50).

Қызмет көрсету нәтижесіне келетін болсақ (4,53 балл) 76,5% ғана толық қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (47,1%) кеңес алу және қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (91 кестені қараңыз):

Кесте 91. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=8)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	12,5%	87,5%	0%
Толық ақпарат алыңыз	37,5%	62,5%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Төтенше жағдайлар министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,66 және қанағаттану деңгейі – 79% алады.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.18	55,2%
Төтенше жағдайлар министрлігі	4.66	79,0%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,18 балл және 55,2% құрайды

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет қарапайым және қолжетімді емес, электронды лицензиялау порталы тәжірибесіз пайдаланушылар үшін түсініксіз және түсініксіз.
- Қызмет алушылардың негізгі шағымдары ҚАЖ жұмысындағы жиі ақаулар мен қателіктерге байланысты.
- Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігімен байланысты мәселелер. Қызмет провайдері жоғары сапалы кері байланысты қамтамасыз етпейді.
- Ұзақ қызмет мерзімі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу тәртібін кезең-кезеңімен түсіндіретін ақпараттық материалдарды әзірлеу, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар үшін сапалы кері байланысты қамтамасыз ету.
2. Мемлекеттік корпорациямен бірлесіп, қызметті алудың қарапайым және оңай жолын ұсыну.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.

электрондық үкімет порталы

4. ПЭТ жұмысындағы ақауларды болдырмау үшін барлық қажетті жұмыстарды орындаңыз, орын алған жағдайда оны мүмкіндігінше тезірек жойыңыз.
5. Тәжірибесіз пайдаланушылар үшін ЭҮП-тегі қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз ету, оқыту іс-шараларын өткізу.

3.32. Өрт қауіпсіздігі саласындағы аудит бойынша сараптамалық ұйымдарды аккредиттеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:02401008 Өрт қауіпсіздігі саласындағы аудит бойынша сараптамалық ұйымдарды аккредиттеу.

Қызмет коды:С32.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:13.02.2015 жЖоқ.112.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:өрт қауіпсіздігі саласындағы аудиторлық қызметті жүзеге асыру құқығына аккредиттеу туралы куәлік беру.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

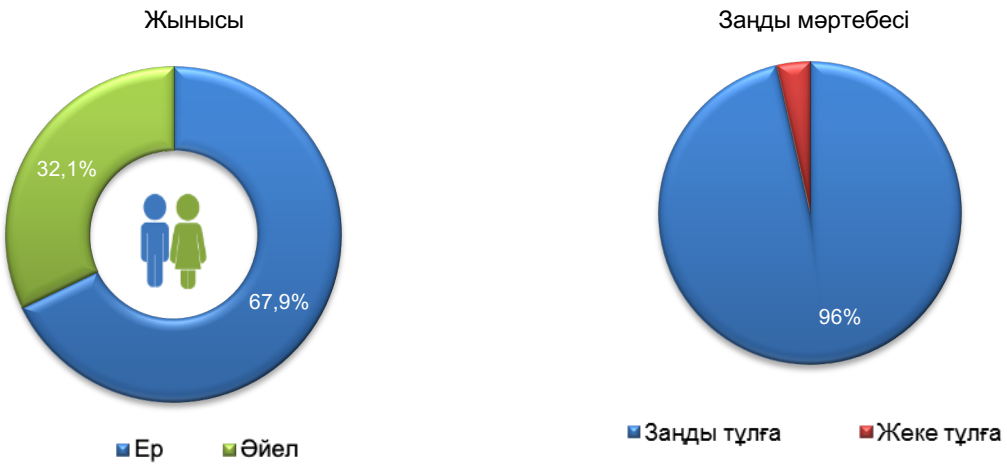
Зерттеудің негізгі нәтижелері

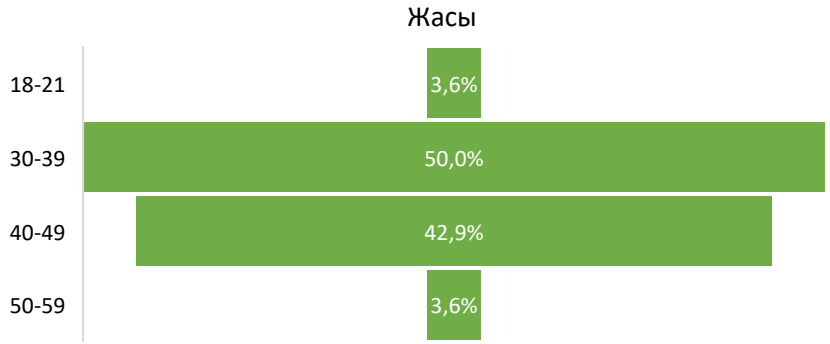
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізіліп, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 28 респондент қатысты, олардың абсолютті көпшілігі (67,9%) ерлер және тек 32,1% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 50% және 40-49 жас – 42,9%.ретінде қызметке жүгінгендердің басым көпшілігі (96%)заңды тұлғалар және жеке тұлғалар ретінде тек 4%. 100% жағдайда сауалнама жүргізілген көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

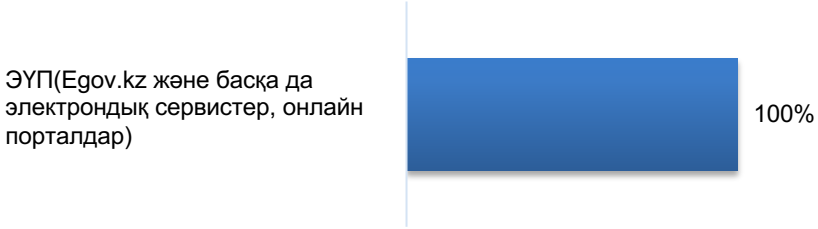
Диаграмма 109. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға алынған көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды (110-диаграмманы қараңыз).

110-диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N28)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (100%) екені анық.

90 кесте Қызметті үшін алу порталда кіру/тіркеу әдісі (N=28)

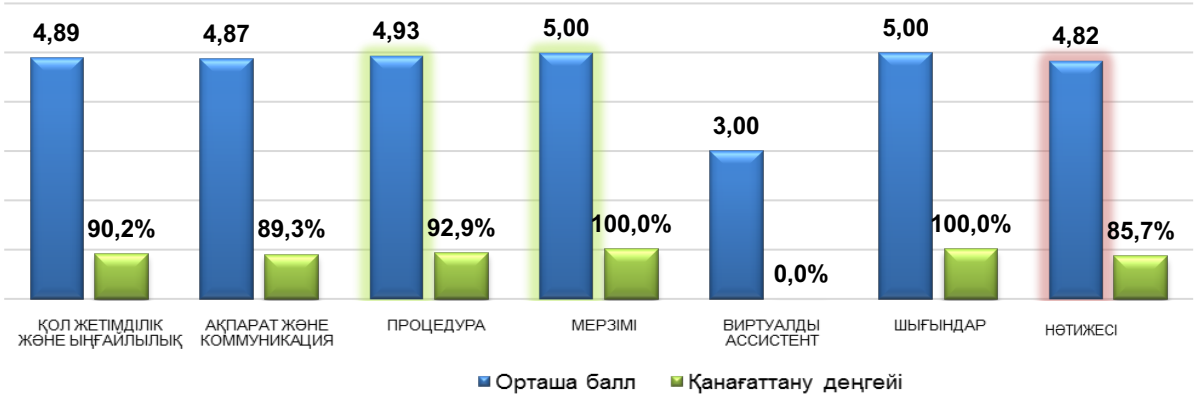
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 79,7%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,64 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

111 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



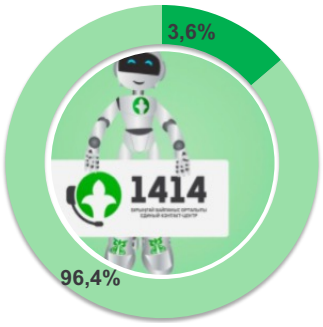
Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,89 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 90,2%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Интерфейс тым күрделі, оны жеңілдетуге болар еді«(Нұр-Сұлтан); «Көп нәрсе түсініксіз, өте қиын» (Маңғыстау облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,87 балл) бойынша респонденттердің 89,3%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Порталды пайдалану кезінде бізде еш қиындық болған жоқ, бәрін түсінеміз» (Алматы); «Кейбір тұстары түсініксіз, жаттығуға бейне нұсқау түсіруге болады» (Нұр-Сұлтан).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 92,9%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,93 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Бізге бәрі сәйкес келеді, ұсыныстар жоқ» (ШҚО); «Бағдарлама тамаша жұмыс істейді» (Алматы); «Кейде қызмет қол жетімді емес немесе ақаулық немесе сервер шамадан тыс жүктелген», «Құжаттарды жүктеп алу ұзаққа созылуы мүмкін, бағдарлама қатып қалады, сонымен қатар көптеген қажетсіз қадамдар, олар қысқартылуы мүмкін, құжатты тіркеуге кедергі келтіруі мүмкін. ” (Нұр-Сұлтан); «Кейде жүктеп жатқанда, құжаттың көлеміне байланысты проблемалар туындайды» (Шымкент); «Интернет жылдамдығы төмен болған кезде проблемалар туындайды, бірақ проблема жоқ» (Қарағанды облысы); «Кейде сәтсіздіктер болады, бірақ әрқашан емес» (Қостанай облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 100% толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «*Тіпті бұл құжатты мерзімінен бұрын алдық» (ШҚО); «Жоқ, тіпті құжатты мерзімінен бұрын алдық» (Алматы); «Біз құжатты мерзімінен бұрын алдық, көңіліміздің шықты» (Маңғыстау облысы).*

112 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=1)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3	0%
Жауаптың толықтығы	3	0%
Жауап беру жылдамдығы	3	0%

Қызметті онлайн алған респонденттердің 3,6%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) жүгінген. 96,4% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (112-диаграмманы қараңыз).

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистентнің жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 0%, орташа рейтинг мүмкін болатын 5 баллдан 3 балл болды. Пікірлер арасында мынадай ескертулер алынды: «Виртуалды ассистент барлық сұрақтарға жауап бере алмайды» (Нұр-Сұлтан).

Бұл қызметтің құнының критерийі 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 100,0%). Қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты: «Бұл тегін қызмет, ешқандай шығын болған жоқ» (Алматы).

Қызмет көрсету нәтижесіне келетін болсақ (4,82 балл) 85,7% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға кейбір респонденттер келесідей түсініктеме берді: «Маған бәрі қолайлы, бәрі жақсы, жұмыс аз, қажет емес. бір жерге жүгір, жұмысымызды жеңілдеттік» (Алматы қаласы); «ХҚО-ға қайта жүгірмеу үшін мемлекеттік қызметтерді электронды нұсқаға көбірек көшіру» (Қарағанды облысы); «ЭСҚ алу кезінде бет-әлпетті тану мәселесі туындайды», «Жоқ, бәрі түсінікті, барлығы ыңғайлы» (Қостанай облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (17,9%) кеңес алу және қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (91 кестені қараңыз):

Кесте 91. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=5)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**60%**	40%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**100%**	0%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Төтенше жағдайлар министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,66 және қанағаттану деңгейі – 79% алады.

92-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау
(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.18	55,2%
Төтенше жағдайлар министрлігі	4.66	79,0%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,18 балл және 55,2% құрайды.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет алушылардың электрондық порталда шарлаудың қиындығы, сондай-ақ жұмысындағы ақаулар мен түсіну қиын интерфейс туралы шағымдары.

Қорытындылар мен ұсыныстар

электрондық үкімет порталы

1. ПЭТ істен шығу жағдайларының алдын алу, ішкі навигацияны жеңілдету және виртуалды ассистент жұмысының сапасын жақсарту бойынша алдын алу шараларын жүргізу.

3.33. I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01201004 I санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру.

Қызмет коды:С33.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:08.09.2021.№319

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Рұқсат беру – 45 жұмыс күнінен аспайды, рұқсатты қайта ресімдеу – 5 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:I санаттағы объектілерге қоршаған ортаға әсер етуге рұқсат, I санат объектілеріне қоршаған ортаға әсер етуге рұқсатты қайта ресімдеу немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

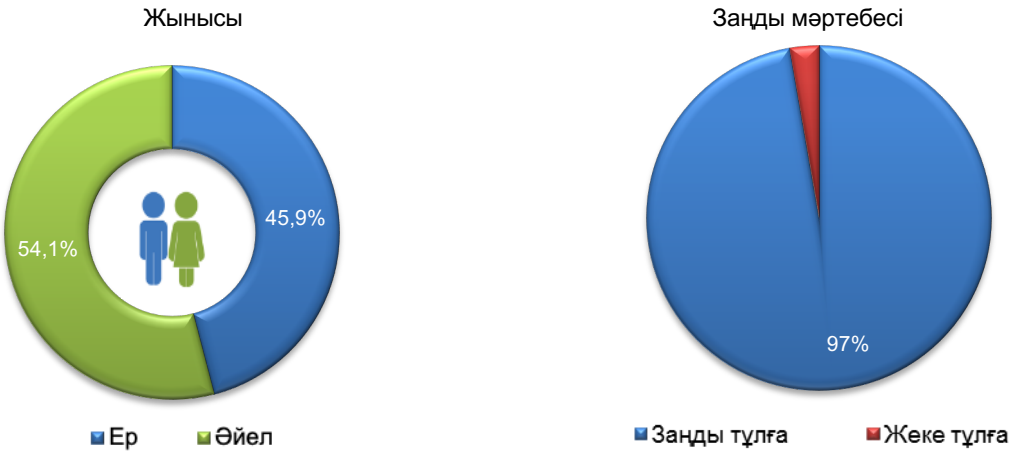
Зерттеудің негізгі нәтижелері

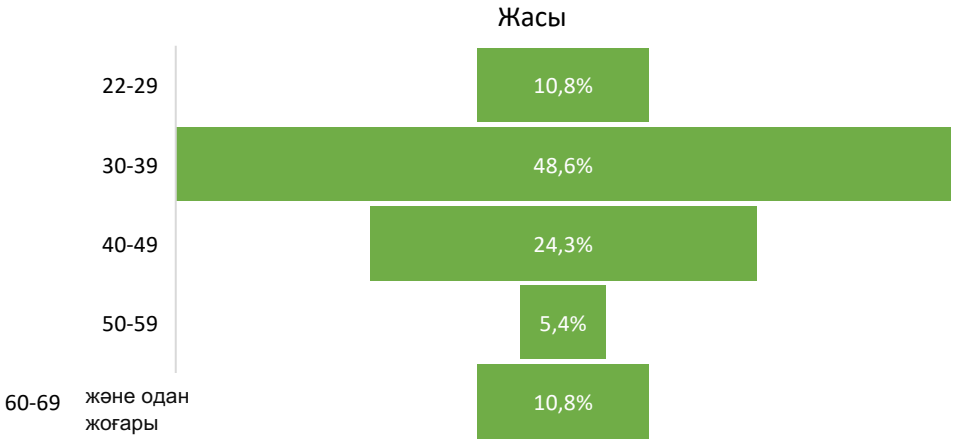
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізіліп, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 37 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (54,1%) әйелдер, қалған 45,9% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 48,6% және 40-49 жас – 24,3%.ретінде қызметке жүгінгендердің басым көпшілігі (97%)заңды тұлғалар және жеке тұлғалар ретінде тек 3%. 100% жағдайда сауалнама жүргізілген көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 117. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (97,3%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (2,7%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды (117-диаграмманы қараңыз).

117 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=37)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (97,3%), қалған

респонденттердің (2%) логин арқылы авторизацияланғаны анық. және құпия сөз (96-кестені қараңыз).

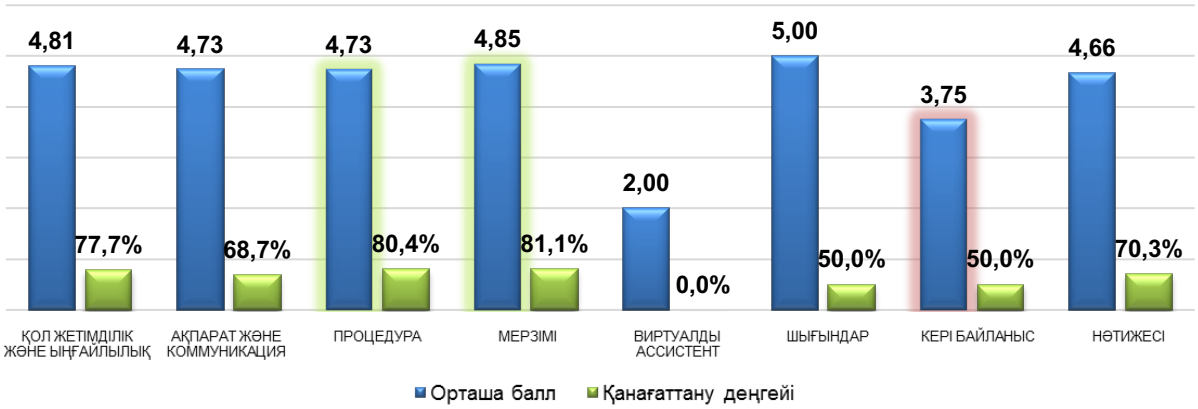
96 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=37)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	%
ЭСҚ арқылы	97,3%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	2,7%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 59,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,32 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

118 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 77,7%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Техникалық жұмыс тұрғысынан, дамымаған», «ЭСҚ-ны қысқа мерзімде алу әрқашан мүмкін емес»(Ақмола облысы); «Біз экологтардан үйренеміз, біз барлық өзгерістерді білеміз, порталда ақпарат керек, портал дұрыс жұмыс істемейді», «Дизайн жиі өзгереді» (Ақтөбе облысы);*«Ол ілініп тұр, интерфейс анық емес, істеу керек*интерфейс қарапайым, түсінікті, ыңғайлы, қол жетімді. Осы нақты қызметті пайдалану туралы суреттері бар қадамдық нұсқауларды қосыңыз», «Портал 2 күн жұмыс істемеді», «Заманауи дизайн қажет» (БҚО); «Портал түсі жасылға өзгереді»(Нұр-Сұлтан); «ЕТсҚ алу үшін өтініш толтырған кезде «импорт» деген үстел бар деген бар түсіру жүктей алмадым шаблон 105-ші линия келгенде ари қарай жибермеди» (Қызылорда облысы); «Қоғамдық тыңдаумен келіспейміз, бұл көп уақытты алады, сәйкесінше жоба тұрақтайды, оны сәуірге жазып жатыр, бірақ әлі белгісіз, мүмкін ұзартылады», «Жаңадан бастаушыларға қиын. порталды жеңілдету» (Маңғыстау облысы); "Порталды жеңілдету, өтінімді жіберу көп уақытты алады. Порталды түсінікті, ыңғайлырақ ету, кестелерді синхрондау, әртүрлі порталдарда бір ақпаратты бірнеше рет толтыру керек", "Құрылымды түсіну қиын. алғаш рет порталдың» (Түркістан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,73 балл) бойынша респонденттердің 68,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған

пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Қиын болды, көп өзгерістер болды»,* «Әзірлеушілер тарапынан кері байланыс жоқ» «Ботпен сөйлесу бізге қарсы және құрметтемеушілік» (Ақтөбе облысы); «Арналарды Egov, E-Licensing, Салық төлеуші кабинеті онлайн порталдары бойынша бөліңіз, бұл қызмет интерфейсті түсінікті, ыңғайлырақ, қолжетімді ету үшін, оны қалай пайдалану керектігі туралы суреттері бар қадамдық нұсқауларды енгізу үшін арналған. ерекше қызмет»(БҚО); "Өтінім беру көп уақытты алады. Порталды түсінікті, ыңғайлырақ ету, кестелерді синхрондау үшін бір ақпаратты әртүрлі порталдарға бірнеше рет енгізу керек", "Өтінім беру үшін ақпаратты табу оңай емес. Экологиялық кодекске өзгерістер енгізілуіне байланысты қызығушылық тудырған мәселе» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 80,4%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,73 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Ұшады, тоңады», (Ақмола облысы); «Портал қатып қалады, көптеген қажет емес құжаттар сұралады», «Шектеулер шаблондарға негізделген, сайтқа ақпараттың үлкен көлемі жүктелмеген» (Ақтөбе облысы); «Құжаттарды жүктегенде жады аз», «Нәтижесін күтеміз», «10-нан артық жүктеуге болмайды, уақыт жоғалтты» (ШҚО); «Өтініш толтырған кезде, 7 үстел бар, құжатты «түсіру» деп басқанда шаблон жұмыс істемейді» (Қызылорда облысы); "Порталды жеңілдету, өтінімді жіберу көп уақытты алады. Порталды түсінікті, ыңғайлы ету, кестелерді синхрондау, әртүрлі порталдарда бір ақпаратты бірнеше рет толтыру керек", "Құжат көлемін ұлғайту (мгб)» (Түркістан облысы).*

Уақыт Қызмет алушылардың 81,1 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,85 балды құрайды.

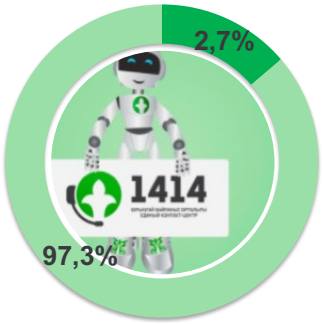
Бұл қызметтің құнының критерийі 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 50,0%).

кері байланысішінара қанағаттандырылды – 50,0%. Орташа балл – 3,75 балл.

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,66 балл) келетін болсақ, 70,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Порталды жөндеңіз.Заңнамаға сәйкес, ХЭК бекітілді, министр бекіткен нөмірлер болды, бірақ бұл нөмірлер порталда мүлдем басқаша. Осыған байланысты, олар заңнамадан планшетте ақпарат жинаған кезде, оны порталға жүктей алмады »(Ақмола облысы); «Egov, E-Licensing, Салық төлеушінің кабинеті онлайн порталдары арқылы бөлек арналар, бұл қызмет интерфейсті неғұрлым түсінікті, ыңғайлы, қол жетімді ету үшін, осы нақты қызметті пайдалану туралы суреттермен қадамдық нұсқауларды енгізу», «Қызыл жұлдызшалар қажет болмаса жанбауы үшін өзгертулер енгізіңіз, портал осыған байланысты одан әрі өтпейді» (ШҚО); «Портал қатып қалады" (Нұр-Сұлтан); «Табиғи ресурстар басқармасы телефондарды мүлде алмайды, нөмірлерін ауыстырды, кейбіреулеріне 2 рет бас тартылды, мерзімін белгілемейді, күнді шындыққа жанаспайды деп жазады, табиғи ресурстар департаментінің әкімдігімен жұмыс істеу қиын. », «Құжаттарды тіркеу оңай емес, көлемін азайту керек. Өнеркәсіптік қауіпсіздік декларациясынан бас тарту жіберілді, заң өзгерді, олар оны мамандар арқылы емес, өз бетінше жіберуге мәжбүр болды, сондықтан бас тартты» (Маңғыстау облысы); «Бір ақпарат екі рет толтырылмауы үшін осы нақты қызметке арналған барлық онлайн порталға арналған бір үлгі пішімі. Кестені синхрондау, порталды жеңілдету қажет, өтінім беру көп уақытты алады. Порталды түсінікті, ыңғайлы ету үшін, әртүрлі порталдарда бір ақпаратты бірнеше рет толтырудың қажеті жоқ »(Түркістан облысы).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 2,7%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистент(порталдағы чат-бот) қызметіне жүгінген. 97,3% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (119-диаграмманы қараңыз).

119-диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(n=1)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	2	0%
Жауаптың толықтығы	2	0%
Жауап беру жылдамдығы	2	0%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистентнің жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі 0%, орташа рейтинг мүмкін болатын 5 баллдан 2 балл болды.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (37,8%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (97 кестені қараңыз):

Кесте 97. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=14)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	50%	50%	0%
Толық ақпарат алыңыз	42,9%	57,1%	0%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік бағыттарына сәйкес бөлу кезінде Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,87 және қанағаттану деңгейі – 86,5% алады.

98 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.15	58,8%
Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі	4.87	86,5%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,15 балл және 58,8% құрайды.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- ҚАЖ жұмысында проблемалар бар, атап айтқанда: қызмет порталда бірнеше күн бойы қолжетімсіз болуы мүмкін, порталда жұмыс істеудің күрделілігі, көрсетілетін қызметті алушыларға түсініксіз, порталдың дизайнына шағымдар. Порталдағы талаптар НҚА өзгерістеріне сәйкес уақтылы жаңартылмайды.
- Қызмет провайдері бұл қызмет үшін кері байланыс бермеген.

- Порталда қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі.
- Ұзақ қызмет мерзімі.
- Қызмет көрсетуші қызметтің ақпараттық қолжетімділігін қамтамасыз етпеді, соның ішінде. NPA-ға өзгерістер енгізу туралы.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет алушыларға сапалы кері байланысты қамтамасыз ету.
2. Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін және RLA өзгертулерін қамтамасыз етіңіз.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.
4. Қажетті құжаттар тізбесін және қызметті өңдеу тәртібін жеңілдету.

электрондық үкімет порталы

5. ЭҮП-те қызметке тұрақты қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз.
6. Порталдың ыңғайлы, жеңілдетілген және қолжетімді жұмысын қамтамасыз ету. Қызметті тіркеу уақытын қысқарту мүмкіндігін қамтамасыз ету.
7. Порталда қызмет көрсету тәртібін заңнамалық актілерге (өзгерту) сәйкес уақтылы келтіру.

3.34.Кәсіпорындар мен басқа да құрылыстардың орналасуын, сондай-ақ су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде құрылыс және басқа да жұмыстарды жүргізу шарттарын келісу.

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01202001 Кәсіпорындар мен басқа да құрылыстардың орналасуын, сондай-ақ су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде құрылыс және басқа да жұмыстарды жүргізу шарттарын келісу.

Қызмет коды: С34.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:01.09.2016 № 380

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: кәсіпорындар мен басқа да құрылыстардың орналасқан жерін, сондай-ақ су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде құрылыс және басқа да жұмыстарды жүргізу шарттарын бекіту туралы хат немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

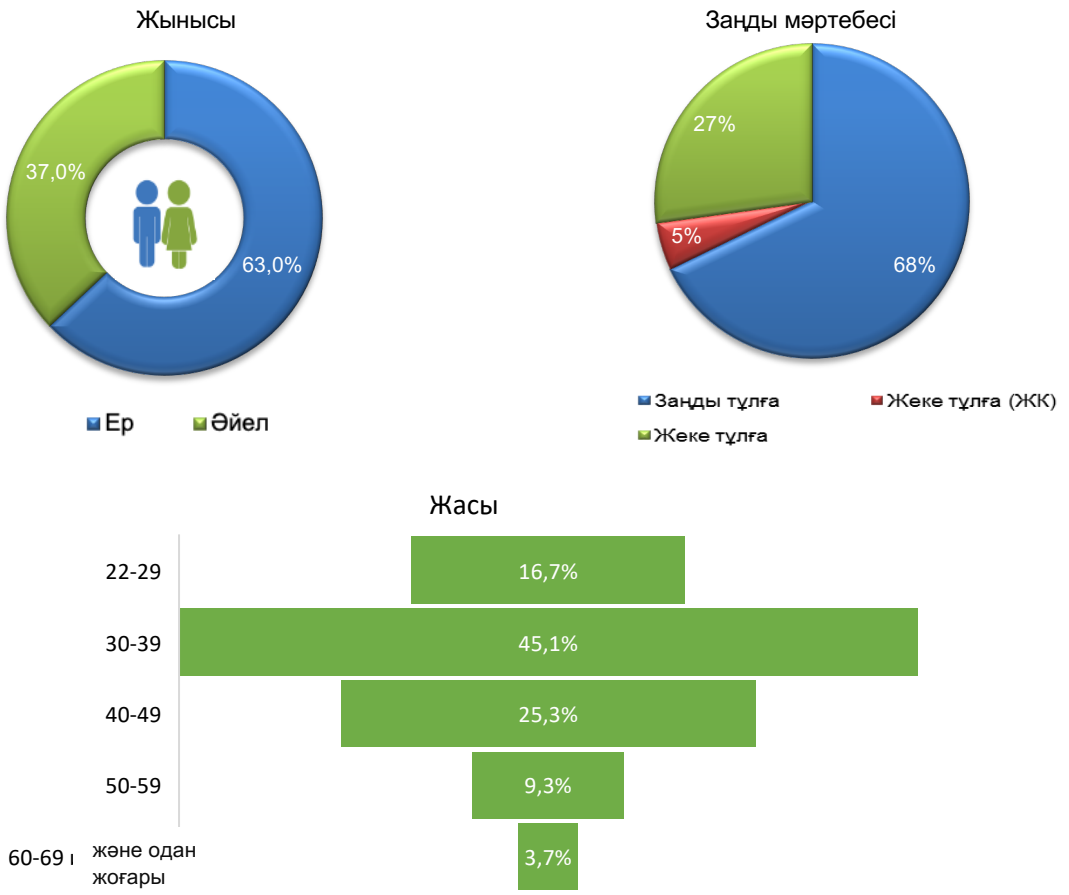
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 162 респондент қатысты, олардың көпшілігі (63%) ерлер, ал қалған 37% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 45,1% және 40-49 жас – 25,3%. Респонденттердің арасындаретінде қызметке жүгінгендердің көпшілігі (68%)заңды тұлғалар, қалған 27%-ы жеке тұлғалар және 5%-ы ғана жеке кәсіпкерлер. 1,9% жағдайда қызмет алушылардың физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 120. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (98,1%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің ең аз саны (1,9%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы халыққа қызмет көрсету орталығында қызмет алды.

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (98,1%), қалған респонденттер (0,6%) логин және пароль, ал SMS 0,6% жағдайда ғана қолданылған. (15-кестені қараңыз).

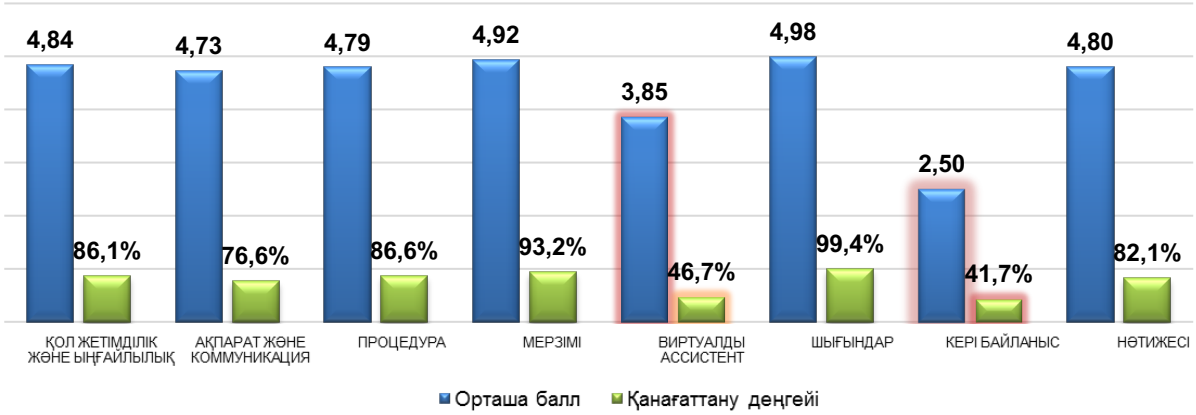
15-кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=162)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	98,1%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	1,2%
Логин мен пароль арқылы	0,6%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 76,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,43 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

29-диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,84 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 86,1%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Ноутбукті пайдаланбай мобильді қосымшалар арқылы кіруді жеңілдету», «Тіркеу түсініксіз», «ЭСҚ кілтін алу үшін ХҚО-ға бару керек, бұл ыңғайлы емес. Портал құпия сөзді енгізуді талап етеді, ол автоматты түрде сақталмайды. Жақсартуды және көптеген қойындыларды талап етеді» (Ақмола облысы); «Көбінесе сәтсіздіктер болады», «Тіркеу аздап түсініксіз. ЭСҚ кілтін алу қиын, ХҚО-ға бару керек», «Тіркеу түсініксіз» (Алматы облысы); «ЭСҚ алу кезінде сәйкестендіруден өту өте ыңғайсыз, бір сағаттан астам уақытты алады», «Кейде ЭСҚ-ны қайта енгізу керек», «Тіркеу қадамдары көп», «Түрсіз, түсініксіз, бетбелгілер жасаңыз. әр бөлім үшін жылдам іздеу жүйесі, түсін жасыл етіп көрсетіңіз», «Иліп тұр, жүктеп жатқанда құжатты қабылдамайды», «Қажетті ақпаратты табу қиын, қоңырау шалып, сұрауым керек», «Бұрын болатын жақсырақ, енді қиын» (Атырау облысы); «Алғашқы рет Қазақстан Республикасының заңнамасына енгізілген өзгерістермен мемлекеттік қызмет көрсету орындарын үйлестіру қиын, қиын, қызмет бір министрлікке тиесілі, ал өзгерістер бұрынғы министрлікте, іздеу жүйесінде қалды. кілт сөздер бойынша» (ШҚО); «Бағдарлама ілулі тұр», «Бәрі оңайырақ және кезең-кезеңімен болуы керек», «Порталды ыңғайлы, қарапайым, кез келген адам пайдалана алатындай етіп, қол жетімді ет», «Ыңғайлы, қарапайым, түсінікті, қадамдық нұсқаулар», « Жаңадан бастаушыларға қиын», «Портал дизайны жиі өзгермейді», «Дизайн өзгерді, бұрын ыңғайлы болды», «Мемлекеттік органды таңдау тұрғысынан рұқсатты келісу өте ыңғайлы емес, мемлекетті табу біз хабарласатын орган», «Жылдамдық», «Тіркелу қиын болды, ЭСҚ алу қиын болды, мен ештеңе түсінбедім, ЭСҚ кешенін пайдалану», «Үнемі SMS арқылы жүйеге кірген дұрыс. процесті біршама жеңілдетіңіз» (Алматы); «Порталда өзгерістер жиі болады», «Адамға түсінікті, сызықты бөлектеңіз», «Трубканы қояды», «Жауапты порталдан өзіміз іздеуге тура келді, бұл сәт онша қолайлы болмады. Бізге бас тартылғаны белгілі болды, бірақ біз бұл туралы білмедік, күтуге тура келді, яғни уақыт жоғалтты, сондықтан мен порталдың кез келген жауап туралы қандай да бір хабарлама жібергенін қалаймын», «Бәрі түсініксіз. , пайдаланушыға ыңғайлы интерфейс қажет, пішімді жүктеу қиын, жеңілдетіңіз, түсініксіз, қайта жүктеңіз», «Қолданба тарихында құрылыс нысанының атын қарау», «Порталда жағдай қиын, сіз Әрқайсысы 10 мб 300 парақ қоса алмайсыз, егер осы сәт жақсартылған болса, үлкен көлемдегі құжаттар қабылданбайды, сіз жүктеп салу үшін түймені 10 -15 рет басасыз, себебі бір уақытта жіберу мүмкін емес, бар Egov.kz және басқа порталдар арасында мұндай ынтымақтастық жоқ», «ЭСҚ кілттері біраз түсініксіз», «Іздеуді жақсарт», «Тіркеуді түсіну қиын, сілтемелер көп, бағдарламаны жеңілдетіңіз», «Уақыт қажет» (Нұр-Сұлтан); «Трубканы қояды», «Сауалнаманы енгізгеннен кейін, объекті бойынша және координаттар бойынша, 16 күн күтпеу үшін, кем дегенде, объект су қорғау аймағында орналасқан жоқ деп айтуға болады», «Оқу кезінде қиындықтар болды. кері байланыс болуы үшін тіркеу» (г . Шымкент); «Құжаттардың өзі сәйкес келмейді, құжатты жерге тіркеу керек, бірақ бұл құжатты беру мүмкін емес», «Сәтсіздік, қатып қалу», «Құжаттарды беру алгоритмін түсінікті*

ету, қадамдық нұсқаулар ", «ЭСҚ кілтін алу үшін халыққа қызмет көрсету орталығына бару керек, порталдың бұрынғы көрінісі жақсырақ болды» (Қарағанды облысы); «Жоқ, қатып қалады», «Жаңадан бастаушыларға тіркелу қиын болады», «Тіркелу кезіндегі көптеген кезеңдер», «Порталды ыңғайлы, түсінікті ету» (Қостанай облысы); «Бізге қағаз жүзінде тапсыру оңай», «Құжаттарды жүктегенде талаптар қате жазылады, әкімнің қаулысы қажет, 3 құжат қажет, сайтта 2 құжат болуы мүмкін» (Қызылорда облысы); «Арнайы суды пайдалануға желілік рұқсатты алып тастау», «ЭЦҚ алу үшін ХҚО-ға барудан бас тарту, ақауды жою, артық жүктеме, ұзақ уақытқа тұрмайды» (ОҚО).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,73 балл) бойынша респонденттердің 76,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Маған қызмет көрсету бойынша қадамдық нұсқаулықтар қажет, бейнесіз», «Ақпаратты табу оңай болмады», «Мен ұзақ уақыт бойы дұрыс қызметті іздедім, түсініксіз бөлімшелер» (Ақмола облысы); «Ақпаратты табу оңай емес», «Қажетті ақпаратты табу қиын» (Алматы облысы); «Кейбір нәрселер түсініксіз, білімі бар заңгерге де қиын», «Құжаттар тізімі дәлірек, қысқа, түсінікті, тармақталған», «Қатып қалмас үшін, портал ашылмайды», «Олар бастапқы құжатты талап етеді, бұл проблемалық, олар әкімдіктен қаулы сұрады, мен сотқа жүгінуім керек еді, оны іздеу керек болды» (Атырау облысы); «Қосылған құжаттар тізбесі белгіленген құжаттардың санына нақты қажетті құжаттармен сәйкес келе бермейді» (ШҚО); «Адамға ыңғайлы», «Онлайн қызметтерді алу бойынша қадамдық нұсқаулықтар жасаңыз», «Сонымен қатар, мен тексеру кезінде алған ақпаратты беріңіз, Жиі қойылатын сұрақтар бағанында маған жауапты басқалардан білуге тура келді, мен бар-жоғын білмеген инспекцияға бардым», «Бірінші рет қажетті ақпаратты табу қиын болды», «Бұл ақпаратты табу қиын болды, порталдағы ақпарат түсініксіз, порталдағы нұсқаулар түсініксіз , интернетті жақсартыңыз», «Нүктелер өте көп, осы сәтті жеңілдетіңіз» (Алматы); «Қиын», «Құжаттарды ұсыну талаптары әрқашан анық бола бермейді, порталды жаңарту ыңғайсыз, түсініксіз», «Ештеңе анық емес», «Порталды пысықтау, өтінім тарихында атын қарау. құрылыс нысаны», «Қызықтыратын мемлекеттік электрондық қызмет туралы ақпаратты табу қиын, ақпарат кейде тек орыс тілінде, жаңа хабарламалар ерекше байқалмайды», «Порталдағы ақпарат түсініксіз, қазақ тіліндегі ақпарат анық емес», (Нұр-Сұлтан); «Қатты», «Бұл қызметтерге түсініктемелер жоқ, әр жолы сұрақтар мен ұсыныстар болуы үшін қойындыларға кіру керек» (Шымкент); «Қатып қалады, бұзылады», «Құжаттарды тапсыру бойынша қадамдық нұсқаулар беретін іздеу жүйесі», «Барлық ақпарат қазақ тілінде берілмейді, порталды пайдалану бойынша күрделі нұсқаулықтар» (Қарағанды облысы); «Алып қалады, порталда ақау бар», «Іздеу кезінде кейде қате қызметтер көп болады» (Қостанай облысы); «Іздеуде аты-жөні туралы мәлімет жоқ, бізден 3 құжатты тіркеу талап етілді, бірақ порталда тек 2 құжатты бекіту мүмкін болды» (Қызылорда облысы); «Бір әрекетке рұқсат алған кезде, іздеу кезінде 34 нұсқа шығады, портал бірнеше нұсқаны береді және адам жоғалып кетті, бұл тәжірибеде көп болды, біз ол жерге жүгінген жоқпыз, бірақ бізге рұқсат берілді. нөміріне хабарласып, техникалық қолдау қызметіне хабарласып, қажетті ақпаратты алдық,*

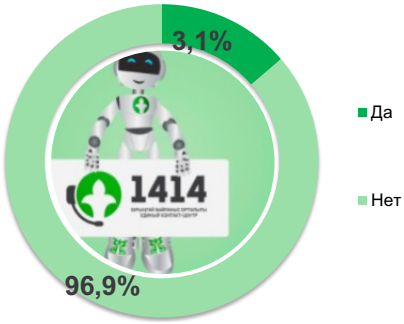
Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 86,6%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,79 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Қызметкерлердің қатысуынсыз барлық қызметтерді толық автоматтандыру қажет», «Порталға құжаттарды жүктеп салу кезінде қиындықтар туындады, портал ілулі тұрды», «Жүктеу жылдамдығын арттыру» (Ақмола облысы); «Құжаттарды жинаудағы қиындықтар», «Құжаттар жүктелмеді, істен шықты», «Трубканы қойған жоқ», «Құжаттармен көп бардық» (Атырау облысы); «Құжаттарды жүктеу қиын, жүктелген файлдардың көлемі ұлғайған, техникалық ақаулар» (ШҚО); «Порталды жеңілдету, адамға ыңғайлы ету», «Кеңселерді аралады, құжаттарды жинау процесі автоматтандырылмаған» (Алматы); «Кейде қатып қалады», «Порталды жақсарт», «Құжаттармен жүруге тура келді, бәрі қатып қалады», «Құжаттар мен талаптарды алу үшін көп жаяу жүрді, олар бірнеше рет түзетуге оралды» (Нұр-Сұлтан) ; «Құжаттарды жинау процесі автоматтандырылмаған» (Шымкент); «Портал жұмысын*

техникалық бөлігі жағынан жетілдіру» (Қарағанды облысы); «Бұл біраз жұмысты қажет етеді, бір файлды жүктеуге көп уақыт кетеді және бірнеше рет қате береді, көптеген қателер болды, портал арқылы қатені түзетуге көп уақыт кетті» (ОҚО).

Уақыт қызмет алушылардың 93,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,92 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер мынаны атап өтеді:*«Мүмкіндігінше тезірек, жақсы болар еді» (Ақмола облысы); «Мүмкін болса тезірек, жақсы болар еді» (Атырау облысы); «Кезек күттім» (Алматы); «СМС арқылы хабарлау» (Нұр-Сұлтан); «Ең болмағанда қызмет көрсетуді 1 аптаға дейін тездетіңіз» (Шымкент).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 3,1%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистент(порталдағы чат-бот) қызметіне жүгінген. 96,9% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (112-диаграмманы қараңыз).

112-диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=5)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4.20	60%
Жауаптың толықтығы	3.60	40%
Жауап жылдамдығы	3.75	40%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар виртуалды ассистент жұмысына орташа қанағаттанушылықты көрсетті: қанағаттану деңгейі 46,7%, орташа балл 5 мүмкін болатын 3,85 баллды құрады. Пікірлер арасында келесі ескертулер алынды: «Өтінімге толық жауап жоқ» (Нұр-Сұлтан).

Бұл қызметтің құны критерийі 4,98 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 99,4%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Ұлытау ауданы, жерді қазу үшін жеке кәсіпкерлердің қолына, 2 құдық үшін 400000 теңге төледім, бірақ бұл «Мемлекеттік қызмет» болып тегін көрсіту қажет объекті қызметі»; «Мен төлем жасай алмадым, себебі бағдарлама жұмыс істемей, басқа банктерге жіберілді» (Алматы); «KASPI BANK-ты қосыңыз» (Шымкент).***кері байланыс**ішінара қанағаттандырылды – 41,7%. Орташа балл – 2,50 балл.

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,80 балл) келетін болсақ, 82,1% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Портал жұмысын жақсарту, 1414 байланыс орталығы», «Жылдамдықты арттыру», «Порталда техникалық ақаулар болды», «Заңды тұлғаны тіркеу туралы куәлік берілмейді, барлық тіркеу әрекеттері туралы анықтама жоқ. заңды тұлғалар, қалай алатынымызды білмейміз, мүмкін емес, жұмыстағы кедергілер» (Ақмола облысы); «ЭСҚ кілтін алу үшін Халыққа қызмет көрсету орталығына бару керек», «Құрылысқа лицензия алуға өтініш бергенде ол жерде қиын, қазақша жазу артық жұмыс, лицензия тек орыс тілінде берілгенде салық төлеу. лицензияға тіркелмеген, портал қатып қалады, екінші рет банк төлемі жасалмай жатыр», «Сайттағы керек нәрсе жоқ, өзен жағасынан қойма салғылары келді, біз аяқтадық. жиегі, өзеннің жиегін алып жатты, олар алдымен архитектурадан абаттандыру схемасын алуға мәжбүр етті, келуді өтінді және олар « «1414 жауап бермейді және көмектеспейді, құзыретті қызметкерлерді қосыңыз», «1414-те қабілетсіз адамдар отыр, арыз жазды», «Түсті жасыл етіңіз, жылдам іздеу жүйесі,*

құжаттар тізімі дәлірек, қысқа, түсінікті. , тармақталған, қатып қалмады, ақаулар болған жоқ», «Порталға құжаттарды жүктеп салу қиын, қатып қалады» (Атырау облысы); «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің орналасқан жерін Қазақстан Республикасының заңнамасындағы өзгерістермен келіседі, қызмет бір министрлікке тиесілі, ал өзгертулер басқа министрлікте қалады, кілт сөзді іздеу жүйесінде, қоса берілген құжаттардың тізімі әрқашан көрсетілетін қызметтердің санына сәйкес келе бермейді. нақты қажетті құжаттармен белгіленген құжаттар» (ШҚО); «Интернет жылдамдығы әлсіз», «Порталды адамға ыңғайлы, түсінікті етіңіз», «Үлкен файлдарды жүктеп алған кезде ол қалпына келтіріледі, оны қысу керек, салмағы көп, ыңғайсыз», «Онлайн қызметтерді алу бойынша нақтырақ қадамдық нұсқаулар», «Біз әлі де дизайн туралы ойлануымыз керек», «Мемлекеттік органды таңдау бөлігінде рұқсат беру туралы келісімге жүгінетін мемлекеттік органды табу, бұл емес. өте ыңғайлы, табу қиын», «Интернет жылдамдығын арттыру» (Алматы қаласы); «SMS хабарламасы», «Техникалық қолдау көрсетудің жылдамдығын арттыру», «Порталды жақсарту, ыңғайсыз, порталды жаңарту, тазарту, қатып қалу», «Аты бірдей ақпарат басқаша, тіпті мамандар үшін де шатастыруға болады» , «Кішкене жылдамырақ болғанын қалаймын», «Портал қызметін, операторлардың жұмысын жақсарту», «Жүктеу үшін құжаттар көлемін ұлғайту», «Қолжетімділікке назар аудару керек, барлық пайдаланушылардың жоғары білімі жоқ, kaspi bank сияқты интерфейс қажет, түсінікті, смартфон арқылы да рұқсат етіледі, жұмыс күндері шамадан тыс жүктеледі файлды тіркеу тітіркендіргіш», «Құжаттарды жүктеп салу кезінде қатып қалмады, оны ыңғайлы етті, бейнелерді, жадты ұлғайтады, өтінішті қайта жібермей, мерзімін жоғалтпай негізгі өтінімге құжаттарды қосымша жіберу функциясын жасаңыз», «Жақсарту Call-орталықтың жұмысы олардың ақпаратқа ие болып, жылдам жауап беруі үшін », «Қызметкерлердің құзыреттілігі және 1414 жауап беруі үшін», «Сапаны бағалау терезесі үнемі көрсетіледі, оның пайда болуының санын азайтыңыз», «Мен таба алмадым егу паспорты, оны қол жетімді ет», «Бір нәрсені толтырсаң, күту уақыты ұзақ» (Нұр-Сұлтан); «Порталды түсінікті, ыңғайлырақ, қол жетімді ету үшін, құжаттарды жүктеген кезде қатып қалады», «Портал қатып қалады, оны жақсарту қажет», «Іздеу жүйесін кілт сөздер бойынша жақсарту», «Порталға алу үшін көбірек құжаттарды енгізіңіз» (Шымкент); «Әкімдіктің қарау жұмысын уақытында жеделдету керек» (Жамбыл облысы); «Портал жұмысын техникалық жағынан жетілдіріңіз, қолжетімдірек», «Іздеу жүйесінде құжаттарды беру және қабылдау бойынша нақты нұсқаулар бар, құжаттарды беру алгоритмін түсінікті ету, қадамдық нұсқаулықтар», «Портал қалай жұмыс істейді интерфейс жаңартылды, студенттерді онлайн тіркеу мүмкін емес, тіркеуге, жер қатынастарына, әкімдікке бармас үшін архитектураны онлайн аударуға мүмкіндік бермейді», «Бағдарламаны оңайлату үшін», «Мекенжайды анықтау қызметін электронды түрде жасаңыз және жеткізу мерзімін қысқарту» (Қарағанды облысы); «Сәтсіздік, портал қатып қалады», «Техникалық жұмыстарды жұмыс күндерінен тыс уақытта орындау», «Жаңа заңнаманы енгізу кезінде портал дайын болу үшін», «Қарапайымырақ, соғұрлым жақсы», «Қатып қалған жоқ, ақаулар болған жоқ, портал ыңғайлырақ, түсінікті» (Қостанай облысы); «Бұл хабарлама тойтарылған кезде жиі болады, сұраудың қанағаттандырылғанын, бірақ хаттың тойтарылғанын және бірден орналаспағанын», «Басқалар үшін ЭСҚ кілтін ашу үшін тұлғаны міндетті түрде растау қажет, бұл ыңғайлы емес», «Құжаттарды тапсырған дұрыс қағазға түсіріп, тіке сұраса, көп пікірлер айтады» (Қызылорда облысы.).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (27,2%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (100 кестені қараңыз):

100 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=44)

БОО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	29,5%	63,6%	6,8%
Толық ақпарат алыңыз	59,1%	34,1%	6,8%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік бағыттарына сәйкес бөлу кезінде Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,91 және қанағаттану деңгейі – 70,7% алады.

101 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау

(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.49	70,7%
Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі	4.91	92,6%

Сондай-ақ кестеде көрсетілгендей, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,49 балл және 70,7% құрайды. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Порталдың дұрыс жұмыс істемеуі туралы жиі шағымдар
- Жүктелген файлдардың көлеміне шектеу қоюға байланысты құжаттардың қажетті санын қосу мүмкін еместігі.
- Порталда жұмыс істеу ыңғайсыз және көбінесе қызмет алушыларға түсініксіз.
- Порталдың іздеу жүйесі аяқталмаған.
- Қолжетімді қызмет туралы ақпарат жоқ.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Көрсетілетін қызметті алушыларға түсінікті және нақты түсініктемелермен жоғары сапалы кері байланыс пен қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету.
2. Қызметті алу тәртібін одан әрі жеңілдету мүмкіндігін қарастыру.

электрондық үкімет порталы

3. ЭҮП қызметінде тұрақты қолжетімділікті қамтамасыз етіңіз. Портал жұмысындағы ақауларға жол бермеңіз.
4. Порталдағы жиі өзгерістер қызмет алушыларға қолайсыздықтар туғызады, порталда ыңғайлы жұмысты қамтамасыз ету қажет.
5. Үлкенірек құжаттарды тіркеу мүмкіндігін беріңіз.
6. Порталдағы іздеу жүйесінің жұмысын жақсарту.

3.35. Жер қойнауын пайдалану құқығын және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілерді беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01205013 Жер қойнауын пайдалану құқығын және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілерді беру.

Қызмет коды: С35.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 29 мамырдағы № 214

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: кен орны ірі кен орны болып табылмаса және стратегиялық маңызы бар жер қойнауы учаскесі болмаса – 20 жұмыс күні, ірі кен орындары мен стратегиялық жер қойнауы учаскелері үшін – 60 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жер қойнауын пайдалану құқығын және (немесе) жер қойнауын пайдалану құқығымен байланысты объектілерді беруге рұқсат беру.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде «жұмбақ сатып алушы» зерттеуі жүргізілді, оның нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу барысында жұмбақ сатып алушы әдісі арқылы зерттеу жүргізілді.

Қызмет автоматтандырылған және «Қазақстан Республикасының жер қойнауын пайдалануды басқарудың бірыңғай мемлекеттік жүйесі» интеграцияланған ақпараттық жүйесінде көрсетіледі.

EGSU іздеу жүйесінде бұл қызмет туралы ешқандай ақпаратты табу мүмкін болмады, сондықтан қызмет провайдері қызмет үшін ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етпегенін атап өтуге болады.

USSU-да қызметті алу үшін жүйеге тіркелу туралы өтініш қажет, бұл өте күрделі және түсініксіз, бұл тәжірибесіз қызмет алушыларға кедергі деп санауға болады. Оның үстіне жүйеде тіркеу процедурасы бойынша кезең-кезеңімен түсіндірулер жоқ.

Сондай-ақ, қызметтерді көрсетудің негізсіз ұзақ мерзімдерін атап өткен жөн.

ЕКҚ 1414 жұмысына қатысты.

ББО 1414-те қызмет туралы ақпаратты алуға әрекеттенген кезде, оператор қызмет туралы ақпаратты бермеді және келесі оператор жауап бергенге дейін қоңырауды күту режиміне қойды, онда нәтиже ұқсас болды. Жалпы алғанда, желіде күту уақыты, сондай-ақ бастапқы автоматтандырылған навигацияның жұмыс уақыты айтарлықтай ұзақ уақытты қажет ететінін атап өткен жөн.

Проблемалық мәселелер

Сапалы зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет сирек кездесетініне қарамастан, қызмет көрсетуші ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етпейді және қолданыстағы ережелерге енгізілген өзгерістер туралы ақпарат берілмейді. бұл қызметті алу жолы туралы ақпарат негізінен қолжетімсіз.
- USSU жүйесі түсініксіз және пайдалану қиын, әсіресе тәжірибесіз пайдаланушылар үшін.
- Ұзақ қызмет мерзімі.
- ББО 1414 жұмысы көңіл көншітпейді, желіде ұзақ күту бар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті алу тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету. USSU жүйесінде қызметтерді алу және тіркелу тәртібін кезең-кезеңімен және қолжетімді түсіндіретін ақпараттық материалдарды әзірлеу.
2. USSU іздеу жүйесінің жұмысын жақсартыңыз, қызмет алушыларға кері байланысқа оңай және жылдам қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз. USSU-да қызметтерді алуды жеңілдету бойынша жұмыстарды жүргізу.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.

ББО 1414

4. Операторлар жұмысының сапасын арттыру, желіде күту уақытын қысқарту бойынша шараларды қамтамасыз ету.

3.36. Көмірсутектер мен уран өндіруге арналған жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттарға қосымша келісімдер жасасу (қол қою)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01205014 Көмірсутектер мен уран өндіруге арналған жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттарға қосымша келісімдер жасасу (қол қою).

Қызмет коды:С36.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 29 мамырдағы № 214

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: кен орны ірі кен орны болып табылмаса және стратегиялық маңызы бар жер қойнауы учаскесі болмаса – 20 жұмыс күні, ірі кен орындары мен стратегиялық жер қойнауы учаскелері үшін – 60 жұмыс күні. көрсетілетін қызметті алушы туралы мәліметтерді өзгерту кезінде шартқа қосымша келісімге қол қою кезінде – 20 жұмыс күні; жер қойнауын пайдалану құқығын және жер қойнауын пайдалану құқығындағы үлесті беру кезінде келісімшартқа қосымша келісімге қол қою кезінде – 7 жұмыс күні; жер қойнауы учаскесін бөлу кезінде келісімшартқа қосымша келісімге қол қою кезінде – 30 жұмыс күні; келісімшартқа қосымша келісімге қол қою кезінде өндіру учаскесі мен дайындық кезеңін белгілеу кезінде, учаскені және өндіру кезеңін немесе өндіру кезеңін белгілеу кезінде, барлау немесе өндіру мерзімін ұзарту кезінде, жер қойнауы учаскесін ұлғайту немесе азайту кезінде, жер қойнауы учаскесіне көшу кезінде өндірістік кезең, шарттың жұмыс бағдарламасына өзгерістер мен толықтырулар енгізу кезінде шартқа қосымша келісімге қол қою кезінде;

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшартқа қосымша келісім немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

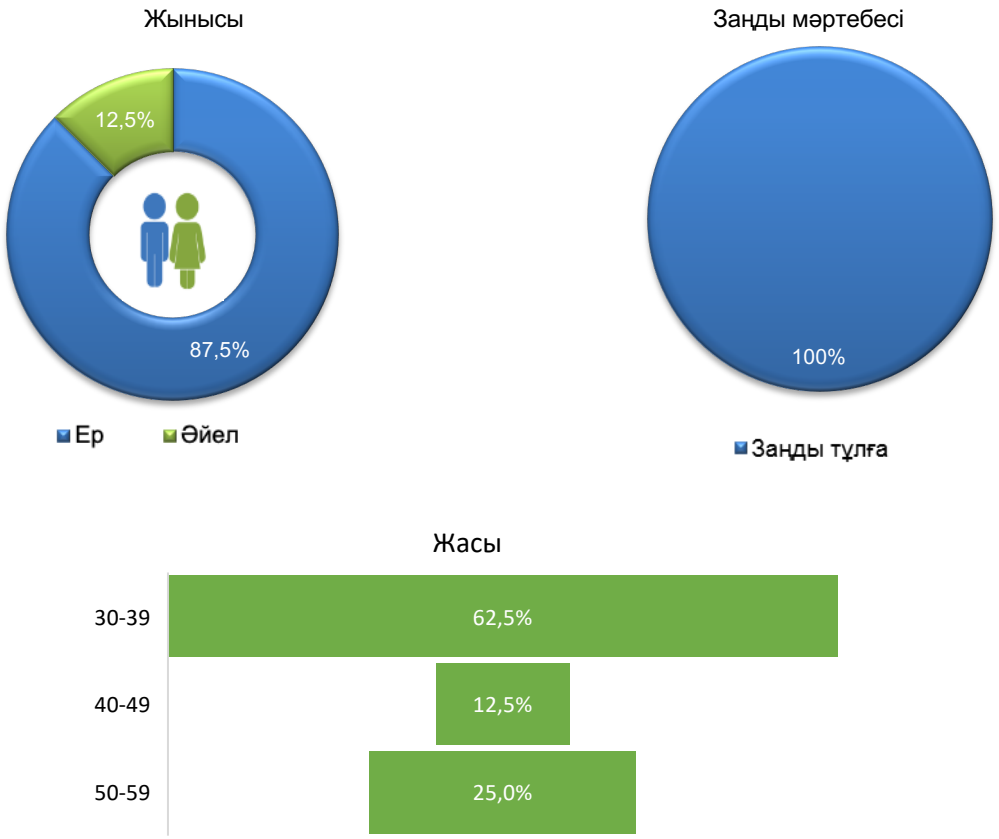
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 8 респондент қатысты, олардың абсолютті көпшілігі (87,5%) ерлер, ал қалған 12,5% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 62,5% және 50-59 жас – 25%. Респонденттердің арасындаретінде қызметке барлығы (100%) өтініш білдірдізаңды тұлғалар. 1,9% жағдайда

қызмет алушылардың физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері бар.

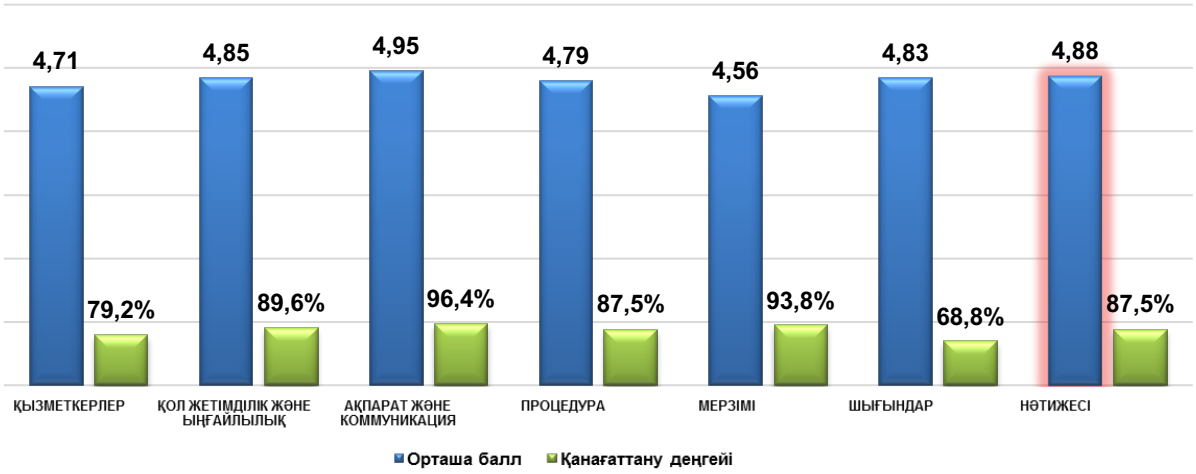
Диаграмма 123. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 86,1%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,79 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

124 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,71 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 79,2% құрады.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,85 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 89,6%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: «Егер egov.kz сайтына онлайн жүгінсек, олар әдеттегі өтініш ретінде көрсетіледі, қосымша келісімге қол қою ретінде жиырма жұмыс мерзімі бар. күн, олардың жүйесінде бұл өтініш жүйесі арқылы болады, egov .kz сайтында қарауға енгізілмейді, бақылау кірмейді, бірақ кеңсе арқылы қызметкерлердің өздері көмектесті, өтінім жүйесі арқылы берді, сәйкесінше олар оны қабылдай алды. бағдарламаға, ол барлық бөлімдердің барлық мақұлдауынан өтуі үшін, олар өтініш жүйесінде барлығын көруі керек, адамдар қалай өтініш беру керектігін білуі керек», «Абайлаңыз, олар дереу қабылдаса жақсы болар еді» (Ақтөбе облысы)); «Комиссия мөлшерін азайтыңыз, белгісіз себептермен комиссиядағы адвокаттар мен бірнеше заңгерлер мемлекеттік қызметтерді қарау тәртібін өзгертуден бас тартуда» (Нұр-Сұлтан); «Мен онлайн қызмет алғым келеді» (Шымкент).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,95 балл) бойынша респонденттердің 96,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Күту алаңында орындықтар жоқ, сіз тұрып күтіп отырсыз» (Нұр-Сұлтан); «Тұрақ орындарының саны шектеулі» (Шымкент қ.).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 87,5%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,79 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Бәрі түсіндірілмеді» (Ақтөбе облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 93,8%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,56 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «*Қызметкерлердің қателігінен екі рет өтініш беруге тура келді» (Ақтөбе облысы); «Он бес күн қарастырылады, ертерек болса да, күндерді тездету үшін олар шұғыл құжаттың түпнұсқасын сұрады, көшірме болғанымен, бұл ыңғайсыз, кеңсе қызметкерлері құжаттың түпнұсқасын сұрайды, ол үшін ол жоқ. анық» (Нұр-Сұлтан).*

Ең азы, қызмет алушылар осы қызметтің құнына қанағаттанады – 68,8%, мұнда орташа балл 4,83 құрайды.

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,88 балл) келетін болсақ, 87,5% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың арасында бір респондент кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында көрсетілетін қызметті алушыға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (кеңес беру) және келесі деректер алынды (102 кестені қараңыз):

Кесте 102. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=1)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**100%**	0%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**100%**	0%	0%

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет толық автоматтандырылмаған. БМБЖ ИАЖ порталы дұрыс жұмыс істемейді.
- Мемлекеттік органда көрсетілетін қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушыларға жайлы тұру үшін ең төменгі жағдайлар (орындардың болмауы, автотұрақтардың болмауы және т.б.) қамтамасыз етілмейді.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары бойынша қызмет көрсету тәртібі бюрократиялық болып табылады.
- Қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі қызмет алушыларды қанағаттандырмайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті автоматтандыру бойынша тиісті жұмыстарды жүргізу. БМБЖ ИАЖ жұмысындағы қателерді жою жұмыстарын жүргізу.
2. Қызметтерді алу рәсімдерін жеңілдету және бюрократияға жол бермеу бойынша тиісті жұмыстарды жүргізу. Қажет болған жағдайда НҚА ережелерін өзгерту бойынша тиісті ұсыныстар енгізіңіз.
3. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

3.37. Тауар биржаларының қызметімен айналысу құқығына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00903014 Тауар биржаларының қызметімен айналысу құқығына лицензия беру.

Қызмет коды: С37.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 16 наурыздағы № 51-НҚ.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 1 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: уәкілетті лауазымды тұлғаның ЭЦҚ куәландырылған электрондық құжат нысанындағы тауар биржаларының қызметімен айналысу құқығына лицензия.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет құны: лицензия беру – 10 АЕК, лицензияны қайта ресімдеу – 1 АЕК.

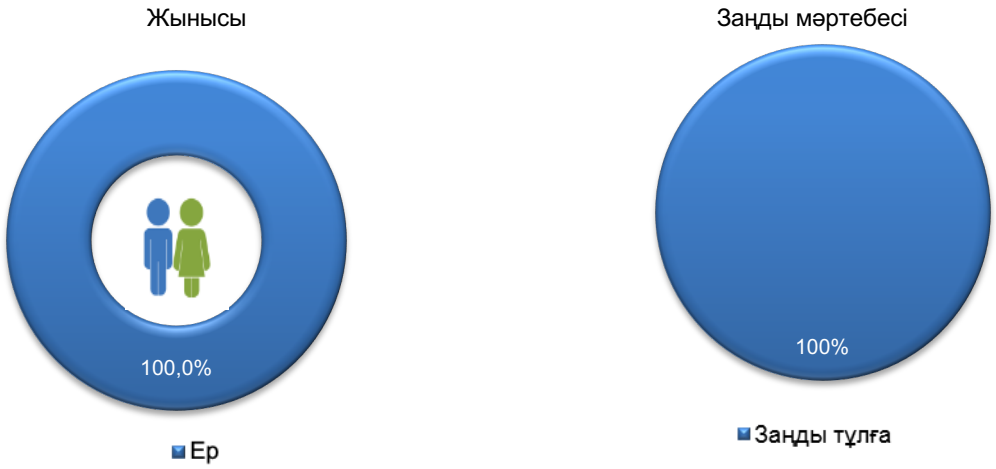
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 2 респондент, ер жыныстың өкілдері (100%) қатысты. Респонденттердің жас тобына 30-39 жас – 50% және 40-49 жас – 50% жатады.Әңгімелескен қызметшілер (100%) ретінде қарастырылдызаңды тұлғалар болып табылады және физикалық қол жеткізу мен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 125.Әлеуметтік-демографиялық блок



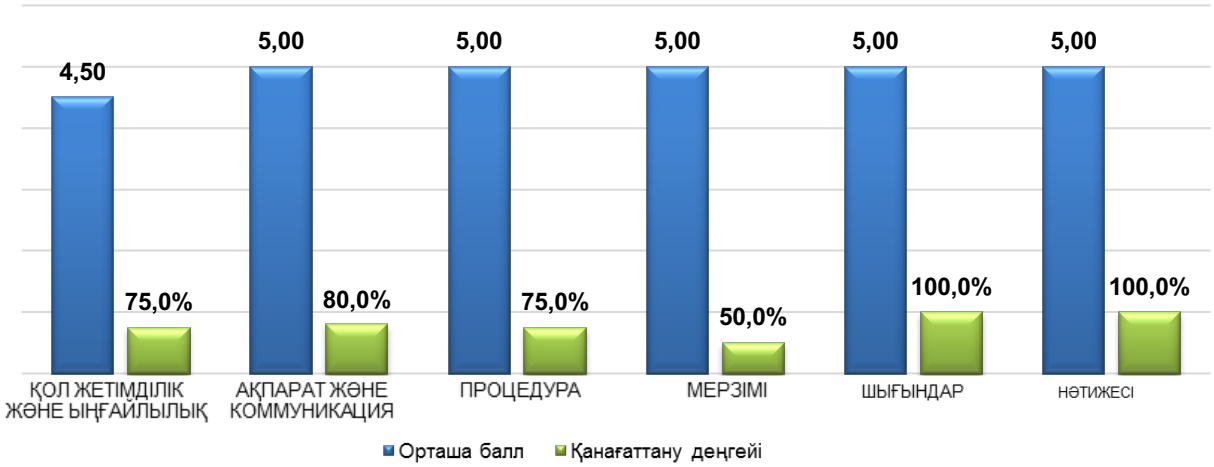


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 80%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,92 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 6 критерий бойынша анықталды:

126 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,50 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі – 75%.

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпараттандыру және коммуникация (5,00 балл) бойынша респонденттердің 80,0%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген.

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 75,0%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 5,00 балл.

Уақыт қызмет алушылардың 50%-ын толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды.

Бұл қызметтің құнының критерийі 5,00 баллмен бағаланды (100% қанағаттану деңгейі).

Көрсетілген қызмет нәтижесі бойынша (5,00 балл) 100% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 5 және қанағаттану деңгейі – 83,3% алады.

103 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.83	75,0%
Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі	5.00	83,3%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,83 балл және 75% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсету шарттарын бұзу жағдайларына жол беріледі.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың пікірі бойынша талаптар тізбесі орынсыз.
- Электрондық лицензиялау порталы басқа АЖ-мен біріктірілмеген.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету шарттарын бұзуға жол бермеңіз.
2. Көрсетілетін қызметті алушылардың кері байланысын ескере отырып, қажетті құжаттар тізбесін қайта қарау.
3. Заңды актілерге сәйкес ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті автоматтандырылған режимде көрсету.

электрондық үкімет порталы

4. Ақпараттық жүйелердің өзара байланысын жақсарту, автоматты режимде ақпарат алмасуды қамтамасыз ету.

3.38. Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қара

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02001001 Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтініштерді қарау.

Қызмет коды: С38.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 21 сәуірдегі № 29.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 40 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Экономикалық шоғырлануға немесе экономикалық шоғырлануға тыйым салуға негізделген пікірімен келісім.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.
Қызмет құны: тегін

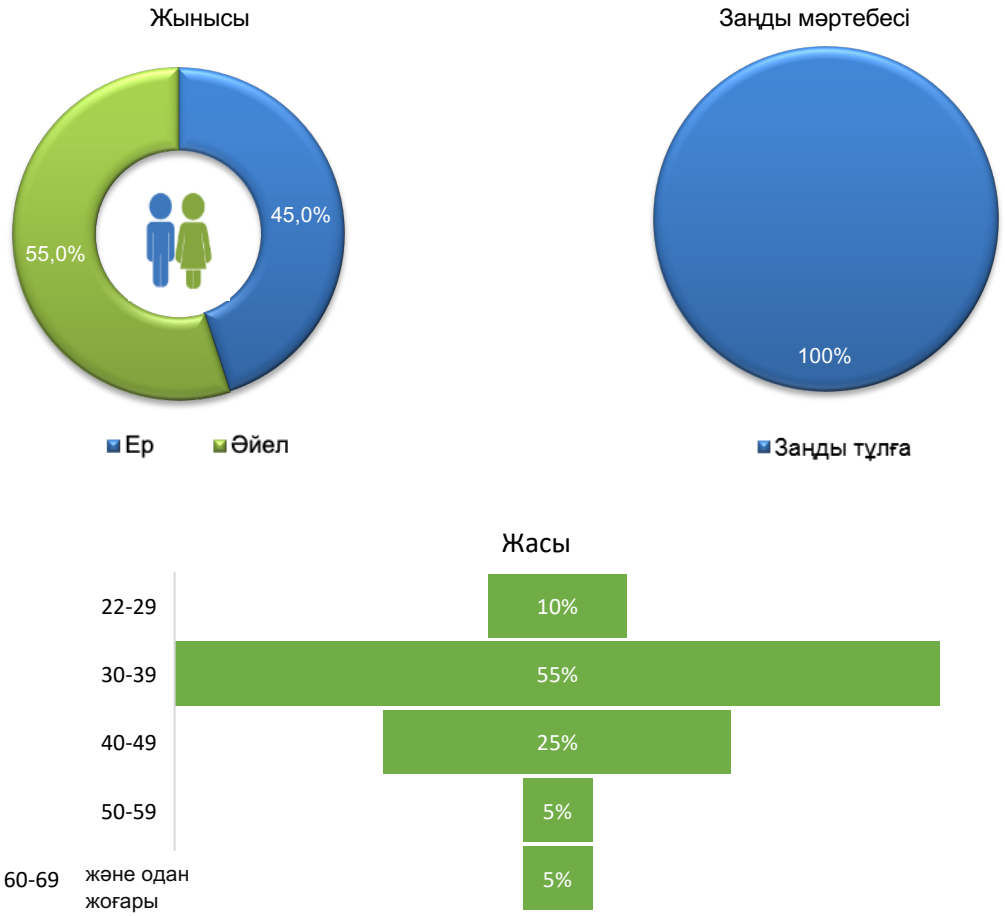
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 20 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (55%) әйелдер, қалған 45% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 55%. Респонденттердің арасындаретінде қызметке барлығы (100%) өтініш білдірдізаңды тұлғалар. Көрсетілетін қызметті алушылардың ешқайсысында физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктер жоқ.

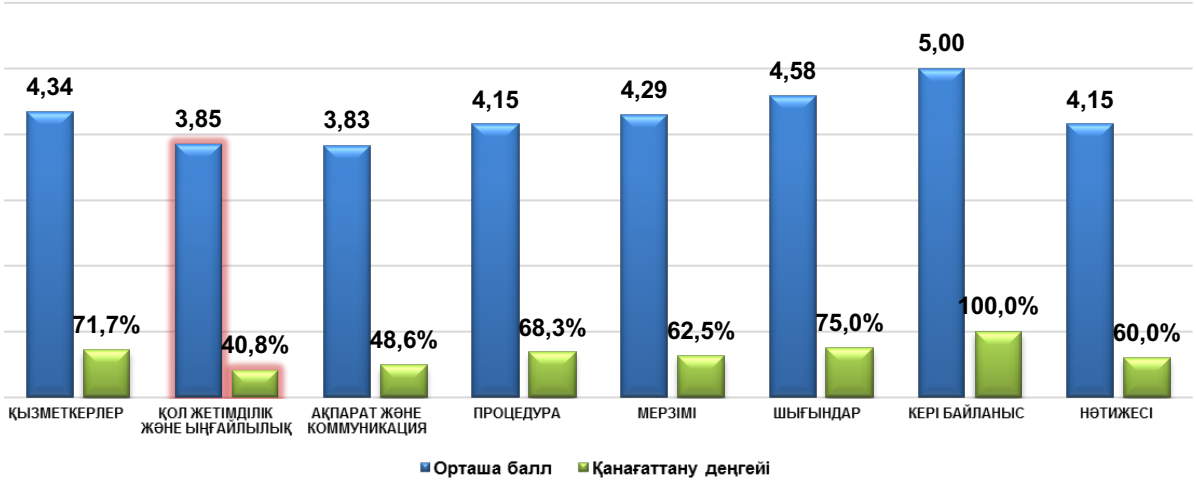
Диаграмма 127. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 65,9%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,27 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды

128 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,34 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 71,7% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«Білікті емес қызметкерлер, олар қалағанына қол жеткізе алмады, олар өздері үшін жауапкершілікті алғысы келмейді. Олар хатты қолдарына алғаннан кейін Президентке жолдаған: «Олар жұмысты тоқтата тұру туралы жазғанда және пошта арқылы ресми хат жолдаған кезде жұмыс тәртібінде пысықтау керек, бұл хат бізге жеткенше, олар қазірдің өзінде. қайта жалғасуда және ол әлі де тоқтатылды деп ойлаймыз. Құжаттарды жинап жатқанда олар бас тартады, бюрократия көп. Хатта біз телефон нөмірлері мен электрондық поштаны көрсетеміз, олар көрсетілген байланыстар туралы есеп бермейді және хатты пошта арқылы жібереді. Мен өзім мердігерге қоңырау шалып, ең болмағанда сканерленген нұсқада тоқтата тұру туралы сканерленген құжатты электрондық поштаға жіберуді сұраймын, олар оны әдейі алу үшін оларға барудан бас тартады», «Біз өтініш бердік, ешқайсысы орындаушылар жауап берді, олар толық жауап бермейді, қазіргі уақытта құжаттардың қайда екенін білмеді. Кеңседе дөрекі адамдар отырады, оларға жету қиын. Кеңседе олар орындаушылардың байланысын бермегенін айтты, жігіт араға шығып, орындаушы екенін айтты, бірақ ол жоғалып кетті, кеңсеге тағы да кедергі келтірмеу үшін орындаушылардың байланыстарын беру керек. және сіз онлайн өтінішіңізді бақылай аласыз ”,“ Кеңседегі адамдар сыпайы емес, орындаушылар сыпайы болды”, “Екінші рет рұқсат алу үшін 2 жыл алды, орындаушы соңында жауап бермеді оған телефон соғып, бөлім бастығы Әлібектің телефон нөмірін берді, олар бірінші рет жауап жібермеді, бөлім бастығы Әлібектің біліктілігі жоқ, жағдайды өз бетінше атқармаған, қоңырауларға жауап бермеген. 2020 жылы ақпанда берді, 2021 жылы қазан айында қайта тапсырды, дұрыс болмаса бас тарту да болмады,(Нұр-Сұлтан).*

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 3,85 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 40,8%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Мүгедектерге арналған тұрақ та жоқ, бұл мемлекеттік мекеме, күту залы жоқ, кіретін жері тек кабинетке», «Пошта арқылы жіберіледі», «Күту залы жоқ, құжаттарды кеңсе арқылы тапсырады. , тұрақ жоқ, ыңғайсыз», «Курьер арқылы жіберілді» , «Жұмыс және құжаттарды қабылдау уақытын ұлғайту керек, ең болмағанда 17.30-ға дейін, тек 15.30-ға дейін қабылдайды, ыңғайсыз», «Жүруге болмайды» осы подъезге дейін, олар отыратын жерде, тұрақ алыс, барлығын онлайн жасаңыз», «тұрақ ыңғайсыз», «тұрақ жоқ, жету қиын, бұрын ыңғайлы болды», «қызмет жіберілді пошта арқылы, қызмет е-лицензиялау порталы арқылы белсенді емес, оны пысықтау қажет, заң бойынша оны*

осы портал арқылы жіберу керек, барлығы онлайн болса жақсы болар еді», «Басқа кіру жолы көрсетілген. сайт, бірақ шын мәнінде басқа кіреберіс бар, Нұр-Сұлтаннан еместер үшін табу қиын, тұрақ жоқ,«Құжаттарды тапсырып үлгеру үшін кеңсе сағат 18.30-дан кейін де жұмыс істеуі үшін», «Қызметкерлер түсіп, құжаттарды қабылдап, бейтаныс адамдар арқылы өткізбеуі үшін» (Нұр-Сұлтан).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (3,83 балл) бойынша респонденттердің 48,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Біз өзімізге үнемі қоңырау шалып, сұрауға тура келді, қадамдық ақпаратты ешкім түсіндірмеді», «Қызметкерлер біздің өтініштеріміздің хабардар және қай кезеңде жауап бере алады, бәрі ашық болуы үшін», «Олар оны электронды түрде қабылдады. , бұл ыңғайлырақ, курьерді жалдамаңыз және сіз хат алды ма, жоқ па деп қорқасыз. Біз Алматыдамыз, мемлекеттік органға телефон соқсақ, олар біліп, портал әлі пысықталмағанын айтып, әдейі тапсырды», «Ақыл айтпайды, соларға телефон соғасың, басқаларға бағыттайды және соңында бәрі заңнамада жазылғанын айтады», «Орындаушылар жұмыс істеп, сұрақтарға жауап беруі үшін құзыретті адамдар, орындаушылардың контактілерін қосады», «Қызмет электронды түрде бақыланбайды», «Бастамаңыз» (Нұр-Сұлтан) .*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 68,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,15 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Олар Президентке жазғанша процесс бір жылға жуық уақытқа созылды, олар жауапкершілікті алғысы келмейді», «Сіз қандай процесс туралы күңгірттесіз», «Ашық болу үшін», «Заңнамада қандай құжаттар қажет? нақты көрсетілмеген, сондықтан бұл үшін құжаттарды жинау көп уақытты қажет етті, қиындықтар туындады, олардың өздері қандай құжаттар қажет екенін нақты айта алмады »« Үлкен топ құжаттарды жинайды, қағаз нұсқасын және электронды нұсқасын жасайды , заңға сәйкес ол тек қағаз түрінде жазылғанымен, біз қабылданбау үшін және біз бас тартпау үшін электронды нұсқада да жасаймыз, бұл нұсқалардың біреуін ғана жасауға болады. , тек электронды түрде қабылдаған дұрыс», «Қосымша телефон соғып, түсініксіз сұрақтар қойды. Барлық құжаттар нотариалды куәландырылған, не үшін қажет екені белгісіз», «Жауапты пошта арқылы емес, сканерлеудің электронды нұсқасында алыңыз», «Сайтта қандай құжат тапсыру керектігі туралы нақты ақпарат жоқ, бюрократия, келісім алу үшін 2 жыл уақыт жұмсадым, мені жұмыстан қуып жібере жаздады, бас тартты немесе қайда дұрыс айтпайды, қандай құжаттар жоқ, қай жерде? ешнәрсені дұрыс айтпаңыз, ақпарат келмеді», «Электрондық қабылданады, электронды лицензия қабылдамайды, бірақ ол арқылы жіберуге болады деп жазады. Қағаз түріндегі 1500 бет өте көп, олар әлі де нотариалды куәландырылу керек, оларды жеңілдету керек, сұралатын құжаттардың санын азайту керек, ең болмағанда қазақстандық компаниялар үшін. Алдыңғы өтінішті алдық, қателер болды, тағы 2 өтініш жібердік, әлі алған жоқпыз, бірақ мерзімі өтіп кетті» (Нұр-Сұлтан). бас тарту немесе қай жерде дұрыс айтпаса, қандай құжаттар жетіспеді немесе қай жерде олар дұрыс ештеңе айтпады, олар ешқандай ақпарат алмады», «Электрондық қабылданады, электронды лицензия қабылдамайды, олар бұл туралы жазғанымен арқылы жіберуге болады. Қағаз түріндегі 1500 бет өте көп, олар әлі де нотариалды куәландырылу керек, оларды жеңілдету керек, сұралатын құжаттардың санын азайту керек, ең болмағанда қазақстандық компаниялар үшін. Алдыңғы өтінішті алдық, қателер болды, тағы 2 өтініш жібердік, әлі алған жоқпыз, бірақ мерзімі өтіп кетті» (Нұр-Сұлтан). бас тарту немесе қай жерде дұрыс айтпаса, қандай құжаттар жетіспеді немесе қай жерде олар дұрыс ештеңе айтпады, олар ешқандай ақпарат алмады», «Электрондық қабылданады, электронды лицензия қабылдамайды, олар бұл туралы жазғанымен арқылы жіберуге болады. Қағаз түріндегі 1500 бет өте көп, олар әлі де нотариалды куәландырылу керек, оларды жеңілдету керек, сұралатын құжаттардың санын азайту керек, ең болмағанда қазақстандық компаниялар үшін. Алдыңғы өтінішті алдық, қателер болды, тағы 2 өтініш жібердік, әлі алған жоқпыз, бірақ мерзімі өтіп кетті» (Нұр-Сұлтан). оларды да нотариалды куәландыру керек, оларды оңайлату керек, сұралатын құжаттардың санын азайту керек, кем дегенде қазақстандық компаниялар үшін. Алдыңғы өтінішті алдық, қателер болды, тағы 2 өтініш жібердік, әлі алған жоқпыз, бірақ мерзімі өтіп кетті» (Нұр-Сұлтан). оларды да нотариалды куәландыру керек,*

оларды оңайлату керек, сұралатын құжаттардың санын азайту керек, кем дегенде қазақстандық компаниялар үшін. Алдыңғы өтініште алдық, қателер болды, тағы 2 өтініш жібердік, әлі алған жоқпыз, бірақ мерзімі өтіп кетті» (Нұр-Сұлтан).

Уақыт қызмет алушылардың 62,5%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,29 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер мынаны атап өтеді:*«Процедураны тездетіңіз және жеңілдетіңіз, біз өте ұзақ күттік», «Процессті тездетіңіз және ол ашық болды, орындаушылар біздің қарастырудың қай кезеңде екенін білмейді, ақпан айында олар шілденің басында тапсырды» , «Жылдамдату», «Процессті жылдамдату, кем дегенде 1 ай» , «Процессті жылдамдату, қызметті онлайн ету, курьерге және процедураға уақытты жоғалтпау», «Онлайн жасау », «Процессті жылдамдату, өтінімді қарау уақытын шектеу», «Процісті жылдамдату, 2 ай емес, заңнамалық деңгейде оңтайландыру», « Құжаттарды алу процесін жылдамдату қиын емес. нәтиже, 15 күнге дейін қиын емес деп ойлаймын», «Заң бойынша процесті тездетіңіз», «2 жылдан кейін алды, тездетіңіз, егер заңда 12 айға дейін болса, бұл дегенді білдірмейді. 12 айға дейін тарту керек, оны бір айдың ішінде ертерек бітіруге болады, ең бастысы 12 айдан аспау керек, олар кешіктіріп, түсінбейді, ал бізде негізді емес мерзімдер бар дейді, »«Жылдамдау керек, мерзімнің соңына дейін кешіктірмеңіз, ертерек бітірсеңіз, жауапты ертерек жібере аласыз», «Рәсімді тездетіңіз» (Нұр-Сұлтан).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,58 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 75%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Біз курьерге бірнеше рет ақша жұмсадық» (Нұр-Сұлтан).*

кері байланыстолық қанағаттандырылды – 100,0%. Орташа балл – 5,00 балл. Бір пікір бар:*«Zoom-қа хабарласқаннан кейін біз нәтижені 5 айдан кейін ғана алдық. Бөлім бастығы Әлібекке шара қолдануыңызды сұраймын» деп жауап берді.*

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келетін болсақ (4,15 балл) істердің 60%-ы ғана толық қанағаттандырылған және «5» деген баға берілген.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Өтінімдерді қабылдауға және қызмет көрсетуге тартылған қызметкерлердің кәсіби еместігі (дөрекілік, бюрократия мен қағазбастылық жасау).
- Қызмет автоматтандырылмаған.
- Ұзақ қызмет мерзімі.
- Көрсетілетін қызметті берушінің қызмет көрсетуіне жағдай жасалмаған: автотұрақ орындары жоқ, жұмыс уақыты/құжаттарды қабылдау өте шектеулі, орындықтар мен күту залы жоқ, ғимараттың орналасуы ыңғайсыз.
- Агрессор сапалы кері байланысты қамтамасыз етпейді.
- Қызмет көрсетуші қызметтерді көрсету шарттарын бұзу жағдайларына жол береді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын ішкі бақылау бойынша жұмысты күшейту. Жоғары сапалы кері байланысты орнату, соның негізінде қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша тиісті шаралар қабылдау.
2. Қызметкерлердің кәсіби еместігі жағдайларын болдырмау үшін профилактикалық семинарлар өткізу.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту және осы шарттарды бұзуды болдырмау.
4. Қызметті толық автоматтандыру үшін қажетті шараларды орындаңыз.
5. Ғимараттың қызмет алушылар үшін қолжетімділігін қамтамасыз ету, сондай-ақ жайлы тұруды қамтамасыз ету.

3.39. Коллекторлық агенттіктердің шоттарын тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01704016 Коллекторлық агенттіктердің есептік тіркеуі.
Қызмет коды:C39.

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

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 30 наурыздағы № 49.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 10 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:көрсетілетін қызметті алушының тіркеу нөмірін көрсете отырып коллекторлық агенттіктердің тізіліміне енгізілгені туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту себептері туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

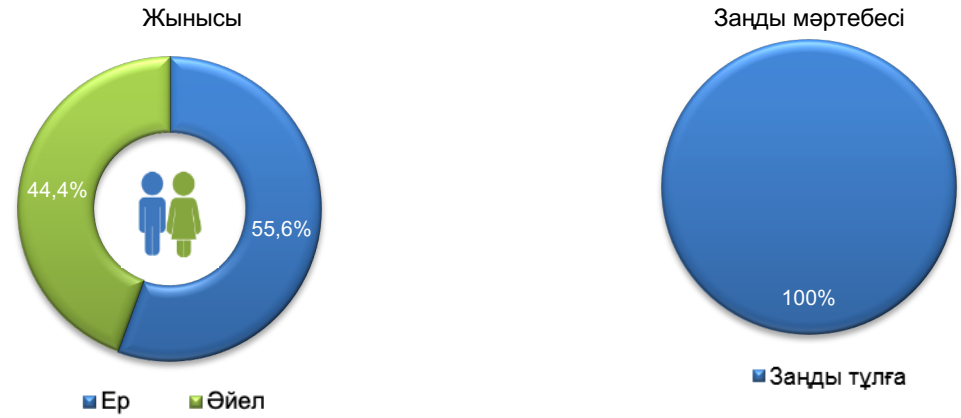
Зерттеудің негізгі нәтижелері

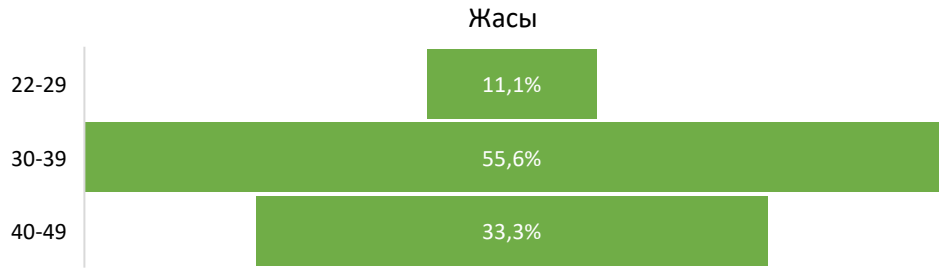
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 9 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (55,6%) ерлер және 44,4% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 55,6%. Респонденттердің арасындаретінде қызметке барлығы (100%) өтініш білдірдізаңды тұлғалар болып табылады және физикалық қол жеткізу мен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 129. Әлеуметтік-демографиялық блок





Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 66,9% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) электрондық нысанда көрсетілетін қызметті алу мүмкіндігін пайдаланды. Қызмет алушылардың қалған 33,1%-ы қызметті қағаз түрінде алды

Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (100%) екені анық. (104-кестені қараңыз).

104 кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=9)

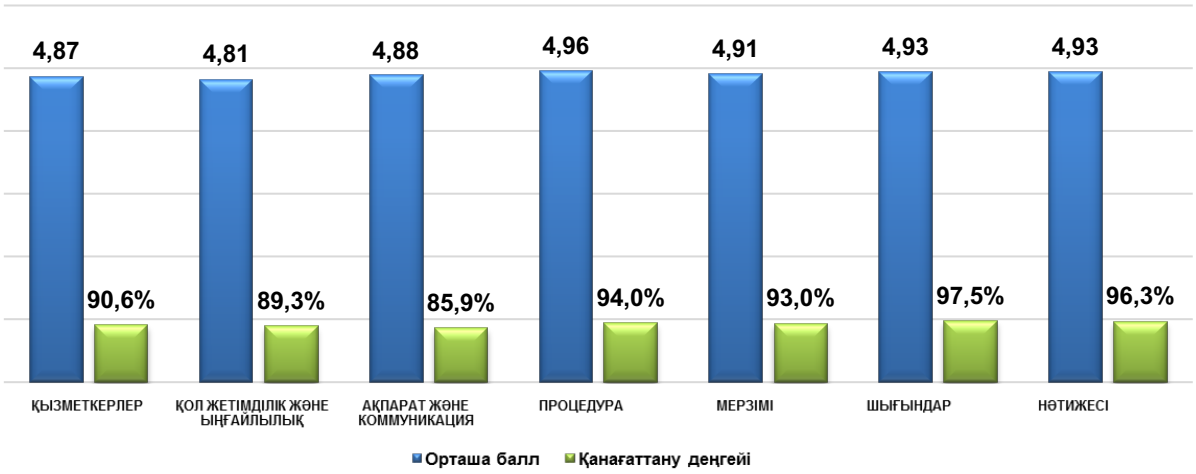
орталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
СҚ арқылы	100%
MS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
огин мен пароль арқылы	0%
асқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 89,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,89 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

130 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,87 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 90,6% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«Онлайн жұмыс істемеді, базада өтпейді, көшіріп алу керек, бару керек деді» (Алматы облысы).*

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 89,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«Тұрақ жоқ, Панфиловшылар бойымен тұру ыңғайсыз. Өте қолайлы емес»*

(Алматы облысы). «Сайт кейде қатып қалады», «ЭСҚ алу қиын, ЖШС тіркеу қиын емес, бірақ коллекторлық агенттікті тіркеудің одан әрі тәртібі қиын» (Алматы облысы)

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,88 балл) бойынша респонденттердің 85,9%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Анықтамалар қажет, қызметкерлер қашықтан жұмыс істеді» (Алматы облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 94%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,96 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«5 күнге дейін қысқарту» (Алматы).*

Уақыт қызмет алушылардың 93 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,91 балды құрайды.

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,93 балл (қанағаттану деңгейі 97,5%) бағаланды. қатысты **нәтиже** қызметтері (4,93 балл), тек 96,3% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (16,7%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (15 кестені қараңыз):

15-кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=1)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	0%	100%	0%
Толық ақпарат алыңыз	100%	0%	0%

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- ЭҮП-тегі жиі техникалық ақауларға байланысты онлайн-қызметке қол жеткізу проблемалары.
- Қызмет көрсету мерзімдері қанағаттанарлықсыз.
- ЕКК 1414 жұмысына шағымдар.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту бағытында қайта қарау.
2. Қызмет туралы жоғары сапалы ақпаратты қамтамасыз ету үшін ББО 1414 бірге.
3. Сапалы кері байланыс беріңіз.
4. Қызметті толығымен автоматтандырыңыз.

электрондық үкімет порталы

5. Техникалық ақаулардың алдын алу бойынша шараларды қамтамасыз ету, ПЭП-те қызметке тұрақты қолжетімділікті қамтамасыз ету.

3.40. Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01704018 Микроқаржылық қызметке лицензия беру.
Қызмет коды: С40.

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

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 23 қарашадағы № 108.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: лицензия беру кезінде – 30 (отыз) жұмыс күні ішінде;

лицензияны қайта ресімдеу кезінде – 3 (үш) жұмыс күні ішінде;

микроқаржы ұйымын, кредиттік серіктестікті, ломбардты (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) бөлу немесе бөлу нысанында қайта ұйымдастыру кезінде лицензияны қайта ресімдеу кезінде – 30 (отыз) жұмыс күнінен кешіктірмей;

лицензияның телнұсқасын беру кезінде – 2 (екі) жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:лицензияны, лицензияның телнұсқасын беру, лицензияны қайта ресімдеу туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет құны: 1) лицензия бергені үшін 30 АЕК; 2) лицензияны қайта ресімдеу үшін – лицензия беру ставкасының 10 пайызы; 3) лицензияның телнұсқасын беру үшін лицензия беру ставкасының 100 пайызын құрайды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

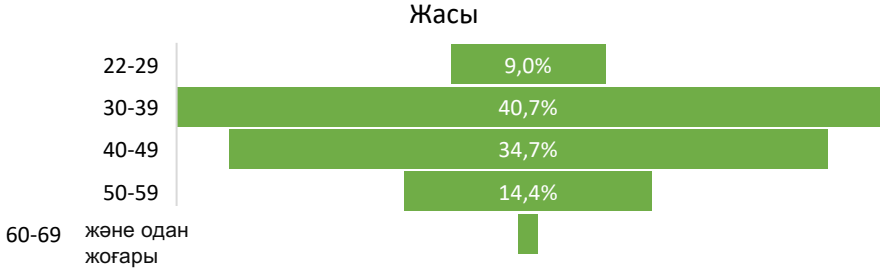
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 9 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (55,6%) ерлер және 44,4% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 55,6%. Респонденттердің арасындаретінде қызметке барлығы (100%) өтініш білдірдізаңды тұлғалар болып табылады және физикалық қол жеткізу мен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 131. Әлеуметтік-демографиялық блок





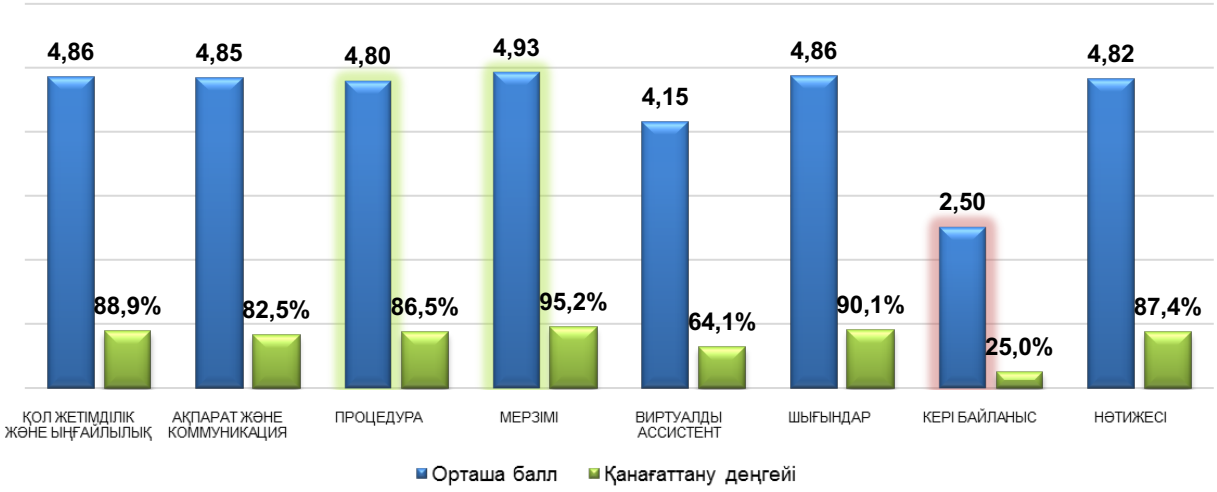
Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (100%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің ешқайсысы (0%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы халыққа қызмет көрсету орталығында қызмет алған жоқ.

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,47 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды

132 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,86 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 88,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Тіркеуде жақсартулар жоқ», «Ломбардқа қатысты атау жоқ» (Ақтөбе облысы); «Тіркелу қиын болды», «Қиындықтар», «Тіркеу кезінде кейбір сұрақтар түсініксіз», «ЭСҚ-ға баяу қол қою», «Оңай», «Көбінесе бағдарламадан шығып, іліп қояды», «Тренинг, бейнероликтер жақын керек», «Мобильді нұсқасы болуы үшін», «Бәрі қолайлы» (Алматы облысы); «Алғашында қиын», «Тіркеуге бір хат», «Тіркеу кезінде қиындықтар болды», «Мен Интернет арқылы кез келген жерден ЭСҚ-ға қол жеткізе алатын бұлттық қойма ұйымдастырғым келеді. Сыртқы түрі өте қарапайым. Құрылымдық ұйымдастыру мүлдем ыңғайлы емес, мен шатастырамын. Бөлек нүктелер болса ыңғайлы болар еді», «Техникалық ақаулар бар», «Портал шамадан тыс жүктелді, бәрі істен шықты, бәрін қайтадан балл қою керек болды, мен парақтың ортасына жеттім, деректерді сақтау мүмкіндігі қажет, ал егер сіз тек жартысын ғана сақтасаңыз, оны қайта жасауыңыз керек. Олар дизайн үшін ақшаны аяды, арзан, қарапайым, қолжетімді болуы керек, бұл ауысулар балл жинау үшін көп уақытты алады, оны парақтар санына бөліп, азырақ ақпаратты толтырған дұрыс» (ШҚО); «Лицензия алу үшін ақпаратты жүргізу процесі тоғыз сағатты алады, оны автоматтандыру, ыңғайлы, жеңілдету», «Қадамдық әрекеттер бірінші рет жұмыс істемейді. Веб-сайт қатып қалады» (Алматы); «Алғашында тіркелу қиын болды», «ЭЦҚ үшін баруым керек болды», «ЭСҚ мерзімінің аяқталуына бір апта қалғанда жаңа ЭСҚ кілтін алуға мүмкіндік беріңіз», «Дизайн солай. , бірінші курс студенті жасағандай», «Порталдың жылдамдығы жоғарырақ болды», «Тым қарапайым», «Құпия сөзді ертерек сұрау керек», «Тіркелуде қиындықтар болды», «Құжаттарды өзіңіз тіркейтін өтінімдерді қосыңыз », «Бұл мүлдем түсініксіз нені және қайда толтыру керек. Сосын телефон соғып сұрау керек» (Нұр-Сұлтан); «Алдыңғы*

дизайн жақсырақ болды», «Көрнекі түрде сайт керемет деп айта алмаймын», «Жүктеу өте көп уақытты алады. Порталға тіркелу қиын, порталға кіру үшін бір күн өтті. Ішкі құжаттама көп», «Алғаш рет деректер базасы ілулі тұрды, техникалық ақаулар болды. 3 күн бойы портал трубканы қойып, қате жіберді, барлық деректерді қайта енгізуге тура келді», «Қосымша ұяшықтар болмады, құжаттар тізімі сәйкес келмейді, ұсынылмайды» (Шымкент); «Сіз порталдың дизайнын жақсарта аласыз. Қосымша онлайн кеңес беру. Қысқа күту уақытын жасаңыз», «Жаңадан бастаушыларға қиын, кеңестер қажет» (Жамбыл облысы); «Тіркеу түсініксіз, ЭСҚ алу кезінде ХҚО-ға хабарласу керек, ал кезек көп, бұл көп уақытты алады», «Тіркеу кезінде бәрі түсінікті бола бермейді. Порталда барлығын табу әрдайым мүмкін емес», «Әзірлеушілер мен пайдаланушы арасындағы байланысты жақсарту (техникалық қолдау)», «Қиындықтар. Тіркеу толығымен анық болмады. Дизайн қарауға болмайды», «Тіркелу жолын түсіндірмейді. Көбірек адамдарға кеңес беріңіздер», «Тіркелу қиындықтары», «Сайт саңырау болды, қайта жүктеуге тура келді», «Егін алқаптарында Қарағанды қаласы жоқ. Бетбелгілердің артында не жасырылғаны белгісіз. Қызмет толық енгізілмеген», «4 келісім-шартты орналастыру үшін үнемі (4 рет) сауалнама толтыру қажет болды» (Қарағанды облысы); «Түсініксіз, шағын несиелер тізімінде жеке тұлғаларға берілетін қысқа мерзімді несиелер жоқ. жылжымалы мүлікпен қамтамасыз етілген тұлғалар», «Алғаш рет қиындықтар болды», «Құжаттарды жүктеп салу кезінде құжат қысылып қалды, жады кішкентай», «Тіркеу кезінде қиындықтар болды. Техникалық қателер. Бірінші рет тіркеле алмады», «Аяқталмаған қайта тіркеу, соңына дейін сипатталмаған. Лицензияның жартысы және басып шығаруға болмайды» (Павлодар облысы); «Қиын» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,85 балл) бойынша респонденттердің 82,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Ақпарат тез табылмайды. Портал өте нашар жұмыс істейді және қажет емес заттар көп. Шектеулі қолжетімділік уақыты», «Қолжетімді, тек көрсеткілер және бұл», «Мен жиі кеңесуім керек. Ақпаратты анық жазуға болар еді», «Мен оны бірден таппадым»(Алматы облысы); «Ақпаратты табу оңай болған жоқ», «Бейнеклиптер керек, тренинг» (ШҚО); «Автоматтандыр, оны ыңғайлырақ, жеңілдет», «Көптеген құжаттарды белгілі бір ретпен жүктеу қажет болды және қол қою керек болды, ал құжаттарға екі рет қол қою қажет болды, бұл өте ұят және өте ыңғайлы емес. Ал өшірілуі қажет құжаттарды іздеу жүйесінен табу қиынға соқты, өйткені қос қол қоюға байланысты әртүрлі жолмен қол қойдық» (Алматы); «Біраз түсініксіз», «Құжаттарды орыс тілінде бергендіктен бізге лицензияны тек орыс тілінде берді», «Қиын болды», «» (Нұр-Сұлтан); «Іздеу кезінде проблемалар болды, ақпарат түсініксіз», «Скриншоттарды қосу», «Толық түсініксіз, әріптер кішкентай» (Нұр-Сұлтан); «Егер мен сұрамасам, ақпаратты табу қиын болар еді. Көптеген ішкі құжаттар мен қажетсіз сұрақтар», «Түсінікті, бірақ қиындықтар орыс тілінде болды» (Шымкент); «Біз Google-дан ақпарат іздеп жатырмыз. Бұл қызмет туралы ақпаратты табу қиын. Порталдағы ақпаратқа әлі үңілген жоқпын. Тегін лицензия жасаңыз», «Оңайлату» (Жамбыл облысы); «Дұрыс қызметті табу қиын», «Порталда қолжетімді ақпарат жоқ», «Бланкілерде қажетті құжаттардың толық тізімі көрсетілмейді», «Нұсқауларға сәйкес су көп», «Бұл көп уақытты алды. ақпарат іздеу уақыты, сайт үнемі ілулі болды», «Қызмет қай жерде жасырылғаны белгісіз . Барлық жерде қызмет әртүрлі аталады. Порталда нақты ақпарат жоқ және қалаған әрекетке қолданылмайды. Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). бірақ қиындықтар орысша болды» (Шымкент); «Біз Google-дан ақпарат іздеп жатырмыз. Бұл қызмет туралы ақпаратты табу қиын. Порталдағы ақпаратқа әлі үңілген жоқпын. Тегін лицензия жасаңыз», «Оңайлату» (Жамбыл облысы); «Дұрыс қызметті табу қиын», «Порталда қолжетімді ақпарат жоқ», «Бланкілерде қажетті құжаттардың толық тізімі көрсетілмейді», «Нұсқауларға сәйкес су көп», «Бұл көп уақытты алды. ақпарат іздеу уақыты, сайт үнемі ілулі болды», «Қызмет қай жерде жасырылғаны белгісіз . Барлық жерде қызмет әртүрлі аталады. Порталда нақты ақпарат жоқ және қалаған әрекетке қолданылмайды. Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт*

бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). бірақ қиындықтар орысша болды» (Шымкент); «Біз Google-дан ақпарат іздеп жатырмыз. Бұл қызмет туралы ақпаратты табу қиын. Порталдағы ақпаратқа әлі үңілген жоқпын. Тегін лицензия жасаңыз», «Оңайлату» (Жамбыл облысы); «Дұрыс қызметті табу қиын», «Порталда қолжетімді ақпарат жоқ», «Бланкілерде қажетті құжаттардың толық тізімі көрсетілмейді», «Нұсқауларға сәйкес су көп», «Бұл көп уақытты алды. ақпарат іздеу уақыты, сайт үнемі ілулі болды», «Қызмет қай жерде жасырылғаны белгісіз . Барлық жерде қызмет әртүрлі аталады. Порталда нақты ақпарат жоқ және қалаған әрекетке қолданылмайды. Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). Бұл қызмет туралы ақпаратты табу қиын. Порталдағы ақпаратқа әлі үңілген жоқпын. Тегін лицензия жасаңыз», «Оңайлату» (Жамбыл облысы); «Дұрыс қызметті табу қиын», «Порталда қолжетімді ақпарат жоқ», «Бланкілерде қажетті құжаттардың толық тізімі көрсетілмейді», «Нұсқауларға сәйкес су көп», «Бұл көп уақытты алды. ақпарат іздеу уақыты, сайт үнемі ілулі болды», «Қызмет қай жерде жасырылғаны белгісіз . Барлық жерде қызмет әртүрлі аталады. Порталда нақты ақпарат жоқ және қалаған әрекетке қолданылмайды. Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). Бұл қызмет туралы ақпаратты табу қиын. Порталдағы ақпаратқа әлі үңілген жоқпын. Тегін лицензия жасаңыз», «Оңайлату» (Жамбыл облысы); «Дұрыс қызметті табу қиын», «Порталда қолжетімді ақпарат жоқ», «Бланкілерде қажетті құжаттардың толық тізімі көрсетілмейді», «Нұсқауларға сәйкес су көп», «Бұл көп уақытты алды. ақпарат іздеу уақыты, сайт үнемі ілулі болды», «Қызмет қай жерде жасырылғаны белгісіз . Барлық жерде қызмет әртүрлі аталады. Порталда нақты ақпарат жоқ және қалаған әрекетке қолданылмайды. Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). «Порталда ақпарат жоқ», «Бланкілерде қажетті құжаттардың толық тізімі көрсетілмейді», «Нұсқауларға сәйкес су көп», «Ақпаратты іздеуге көп уақыт кетті, сайт үнемі ілулі», «Қызмет қай жерде жасырылғаны белгісіз. Барлық жерде қызмет әртүрлі аталады. Порталда нақты ақпарат жоқ және қалаған әрекетке қолданылмайды. Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). «Порталда ақпарат жоқ», «Бланкілерде қажетті құжаттардың толық тізімі көрсетілмейді», «Нұсқауларға сәйкес су көп», «Ақпаратты іздеуге көп уақыт кетті, сайт үнемі ілулі», «Қызмет қай жерде жасырылғаны белгісіз. Барлық жерде қызмет әртүрлі аталады. Порталда нақты ақпарат жоқ және қалаған әрекетке қолданылмайды. Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы). Қызмет ерекшеліктерін кеңейту» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетіңіз», «Ұзақ уақыт бойы іздеңіз, нұсқаулық қойындылары керек», «Телефонды қойдыңыз, жады аз, толтырғанымызды сақтамайды» (Павлодар облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 86,5%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,80 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Жүйе сәтсіз аяқталды, соның салдарынан оны қолмен қайта толтыруға тура келді, ақпарат сақталмады», «Іздеу жүйесі өте ыңғайлы емес, кілт сөздер жұмыс істемейді, бизнес субъектісі табылмады», «Ол лицензия алу үшін құжаттарды тапсыру, басшы мен бухгалтердің жұмысы туралы мәліметтерді жеке электронды құжаттарды (жеке іс түрінде) ұсыну арқылы енгізуді қамтамасыз ету көп уақытты қажет етеді». (Алматы қаласы); «Жүк тиеу кезінде қала шықпады», «Жүк тиеуде ақаулар болды» (Ақтөбе*

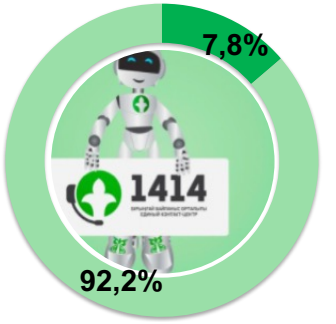
облысы); «Құжаттарды жүктеп салу және тіркеу кезінде қиындықтар туындады», «Деректерді жаңарту және өзгерту мүмкін емес, олар мұрағатта ұзақ уақыт болды, сондықтан оны қайта енгізу қажет болды», «Файлға қатысты мәселелер бар. өлшемі, оны қысу керек», «Мұздатады», «Құжаттар қабылданбады, кенеге байланысты өтпеді. Лицензия алған кезде ол сайтта көрсетілмеді», «Құжаттарды сканерлеу кезінде», «Деректерді қате енгізген жағдайда, сауалнаманы қайтадан толтыруым керек еді, егер портал түзетулер енгізуге мүмкіндік берсе, ол жақсырақ болар еді», «Өтініш нысаны көшірілді» (Алматы облысы); «Трубканы қояды», «Құжаттарды жинау кезінде бюрократия болды. Құжаттарды жүктеп салу кезінде бір-бірден жіберу керек, жалпы емес», «Құжат жүктелмеді», «Құжаттарды тіркегенде, кейде олар тіркелмейді, осыған байланысты екі рет істеу керек», «Басқарма мүшелерінің жұмыс тәжірибесін талап ету, бұл не үшін қажет, қажет емес ақпаратты көп толтырады, неге бір нәрсені қайталайды, тіркей алатындай мегабайттарды кеңейту керек. 3 файл», «Құжаттарды жүктеп салуда қиындықтар туындайды, портал қатып қалады», «Құжаттарды жүктеп салуда қиындықтар туындайды, портал қатып қалады», «Лицензия алған кезде барлық нотариустар қағаз лицензияны электронды түрге ауыстыруға міндетті болды, осыған байланысты сайт жабылды, көп күтпеу үшін оны енгізудің қажеті жоқ» (ШҚО); «Телефон өшіп қалды, құжаттар ашылмады, қайта жіберуді өтінді», «Пішім үлкен болғандықтан сканерлеп, қателер болды», «Құжаттарды ұзақ жүктеу», «Портал үнемі істен шығып қалады», «Кейде қарапайым қателер болды. Құжаттар мен түбіртектерге екі рет қол қою өте ыңғайлы емес», «Орыс тілінде өтініш бергендіктен, лицензия бізге тек орыс тілінде берілді, мен оның мемлекеттік тілде, қазақ тілінде берілгенін қалаймын», «Құжаттарды алуға баруым керек еді, портал жүктелмеді. », «Әр құжатты бір терезеге тіркеңіз . Лицензия тек орыс тілінде беріледі, қазақ тілін қосу керек», «Сканерлеу және жүктеп салу кезінде қиындықтар болды», «Өтінімдерді берген кезде өрістер үнемі шықпайды, көлемді құжаттар қабылданбайды», «Құжаттарды жүктегенде , олар қайталанады немесе қажет емес болады, бірақ қажетіне қарай көрсетіледі» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттарды жүктеп салу кезінде ол мүлде басқа құжаттарды жүктейді», «Шектеулі көлем, ұлғайтуға рұқсат етілген, ескертулер болды», «Құжаттар мұрағатталмаған болса, біріншілері жойылады», «Бланкілерді толтыру кезінде қиындықтар туындады. . Портал тұтқаны тоқтатты, мен қайтадан жазуға тура келді » «Айырбастау пунктіне лицензия беруден бас тартуға байланысты нысан толтырылмады, құжаттардың үлкен көлеміне жады аз» (Шымкент қ.); «Мегабайттарды кеңейту қажет», «Құжаттарды жүктеп салудың екінші жолынан кейінгі үшінші жолды толтырған кезде екінші жолдың құжаттары сол жерде пайда болады. Оларды жоюға бола ма, жоқ па, қарала ма, жоқ па, белгісіз», «Толық автоматтандырылған жоқ. Ешқайда бармай лицензия алыңыз. Порталдағы құжаттарда Қауіпсіздік бөлімінің бізге келіп, осы қызметті көрсететініне көз жеткізіңіз» (Жамбыл облысы); «Мобильді қосымшаны жасаңыз», «Бұрын тастаңыз, қандай лицензия алу керек», «Трубканы қояды», «Қажетті құжаттарды жүктеген кезде бір нүктеге 2 құжатты тіркеу мүмкін болмады (мысалы: директор екі диплом, бірақ біреуін ғана тіркеуге болатын еді)», «Өзгерістер енгізілді, мен кетуім керек», «Қызмет толық автоматтандырылмаған» (Қарағанды облысы); «Алғаш рет тексеріс жасап, жібере алмаған соң, екінші рет тапсыруға тура келді, лицензия алуға екі-ақ талпыныс болды», «Құжаттарды жүктеп салу кезінде құжат қисайып кетті», « Барлығы бірден жүктелмеді», «Қате, АХАЖ құжаттары бойынша» (Павлодар облысы); «Ыңғайсыздық, сотқа жүгінуге тура келді» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 95,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,93 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Жіберу кезінде түсініктемелерді түзете алуыңыз үшін, бұл бастапқы деректердің өзгеруі және бәрін қайталамай және оны жаппаңыз, PDF файлын тіркеу, сертификаттар беру қиын», «Біз барлық деректерді таба алмадық. дерекқор ұзақ уақыт бойы сол қолдауға хабарласуға тура келді», «Орындау мерзімін қысқарту», «Қызмет кешігіп жатыр», «Қысқарту» (Алматы облысы); «Қарау мерзімін қысқарту», «Күні белгіленді, кейін берілді», «Кешіктіріп берілді» (Нұр-Сұлтан); «Жылдам» (Шымкент); «Соңғы сәтке дейін күттік,*

ол өзі телефон соқты» (Жамбыл облысы); «Сізге үнемі қоңырау шалу керек, уақытты қысқарту керек, кем дегенде 21 күн», «Құжаттарды жүктеп салуға шектеу», «Күту шаршатады», «2 апта кешіктірілді», «Бізді 2 апта тексеруге жібердік, қайтадан күтуге тура келді. , барлығы бір айдан астам уақыт кетті. Қайта күтпей, дереу қосымша құжатты тіркеп, тапсыруға мүмкіндік алғым келеді» (Қарағанды облысы); «Сотталғандығы туралы анықтама уақытында жасалмаған» (Павлодар облысы); «Жеделдету» (Түркістан облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 7,8%-ы Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) ақпарат алу үшін жүгінген. 92,2% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (133 диаграмманы қараңыз)

*133 диаграмма.*Мемлекеттік қызметті алуға өтініш беру орны (N=13)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4,23	61,5%
Жауаптың толықтығы	4,08	61,5%
Жауап жылдамдығы	4,15	69,2%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар виртуалды ассистент жұмысына орташа қанағаттанушылықты көрсетті: қанағаттану деңгейі 64,1%, орташа балл 5 мүмкін болатын 4,15 баллды құрады. Келіп түскен пікірлердің ішінде мынадай ескертулер болды: «Көмекшілердің барлығы сауатты емес, жұмыс істеуді білмейді» (Ақтөбе облысы); «Түсінбейді ненің басына» (Алматы); «Виртуалды ассистент жауап бермейді, операторға ауысамыз, уақытты кешіктіреміз, атымен бірден танымайды» (Шымкент); «Көп күттік, камера жұмыс істемеді» (Қарағанды облысы); «Сұрақтарымызды түсіну үшін» (Қызылорда облысы); «Үнемі байланыста болу» (Павлодар облысы).

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,86 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 89,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Арзанырақ»(Ақтөбе облысы); «Қайда аудару керектігі туралы егжей-тегжейлер болған жоқ», «Егжей-тегжейлі мәліметтер берілген жоқ», «Егер сіз берілген өтінімдегі қатені түзетсеңіз, екі рет төлеуге тура келеді», «Неғұрлым арзанырақ болса, соғұрлым жақсы», «Тіркеу үшін төленген және қызметтің өзі. Оны арзанырақ етіңіз. Байқаусызда қате шотқа жібердім, қайтара алмадым» (Алматы облысы); «Алғаш рет олар қайда төлеу керектігін де түсінбей, әріптестерінен сұрады, содан кейін ғана түсінді», «Төлем мобильді» (Алматы); «Қымбат», «Шығынды азайту үшін. Төлеу кезінде құжат нөмірі тіркеледі, төлемді осы нөмірге қайта жібергенде жұмыс істемейді», «Егер порталда аударым бірден орындалса», «Карантин кезінде банк арқылы қолайсыз және қымбат» , «Бағаны төмендетуге болады», «Бірден төлеуге тура келеді» (Нұр-Сұлтан); «Қызмет тегін» «Барлық бағыттағы шағын және орта бизнесті қолдау» (Шымкент қ.); «Қысқарту», «Қызметті тегін ету» (Жамбыл облысы); «Сома сәл жоғары», «Арзанырақ», «Қызмет үшін сома тым жоғары», «Арзан», «Тегін қызмет және тегін лицензия жасаңыз», «Бұл сәл қымбат», «Шығын аз. істеу», «Жасауға шығын аз» (Қарағанды облысы.); «Кішкене қымбат», «Арзанырақ болғанын қалаймын», «Қызмет қымбат» (Павлодар облысы); «Лицензия үшін төлем сомасын азайтыңыз», «Орындау сәл арзанырақ», «Орындау сәл арзанырақ» (Түркістан облысы). «Кішкене қымбат», «Арзанырақ болғанын қалаймын», «Қызмет қымбат» (Павлодар облысы); «Лицензия үшін төлем сомасын азайтыңыз», «Орындау сәл арзанырақ», «Орындау сәл арзанырақ» (Түркістан облысы). «Кішкене қымбат», «Арзанырақ болғанын қалаймын», «Қызмет*

қымбат» (Павлодар облысы); «Лицензия үшін төлем сомасын азайтыңыз», «Орындау сәл арзанырақ», «Орындау сәл арзанырақ» (Түркістан облысы).

кері байланысішінара қанағаттандырылды – 25,0%. Орташа балл – 2,50 балл. Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,82 балл) келетін болсақ, 87,4% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беруіңізді сұраймыз» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Адамдарды порталды пайдалануға үйрету» (Ақтөбе облысы) ; «Бірыңғай байланыс орталығы 1414 жұмысын жақсартыңыз», «1414 жұмысының біліктілігін арттырыңыз», «Заң шыққанда барлық ведомстволар өзара үйлестірсін және адамдарға жеңіл болсын», «Сайт қатып қалмас үшін және құжаттар тез жүктеледі», «Жеделдету », «Оның өзі құжаттарды сканерлеу кезінде техникалық қателер жіберді», «Лицензиялау процесі қарапайым пайдаланушыға толық түсінікті емес. Процестің өзін бақылау мүмкіндігін қосыңыз», «Портал жұмыс істемеді, жүктелмеді», «Мобильдік Egov.kz порталы жұмыс істемейді, жүктелмейді», «Қолайлырақ, қарапайымырақ, қол жетімдірек, түсініктірек, күрделірек , қатады» (Алматы облысы); «Дизайн заманауи», «АФР мен Ұлттық банктің талаптары біз үшін тым жоғары, олар көп құжаттарды қажет етеді. Бизнесмендерге қолдау, көмек керек», «Виртуалды ассистент артық сұрақтар алады, оны қобалжытады, оператормен бірден байланысудың орнына қайта айта бастайды», «Өтініш бір нәрсені айтады, бірақ формалар мүлдем басқа» (ШҚО); «Қолжетімділік, ілулі», «Негізді пысықтау және өңдеу үшін және оны тек біз іске қосамыз», «Телефонды қояды, оңайырақ, ыңғайлырақ, түсінікті, қол жетімді. Іздеу жүйесі өте ыңғайлы емес, ол кілт сөздермен жұмыс істемейді, шаруашылық субъектісі табылмады», «Жеңілдетіңіз, қарапайым, түсінікті, қол жетімді, қатып қалады, лицензия алу үшін ақпаратты жүргізу процесі тоғыз сағатты алады, автоматтандырылады, оны ыңғайлы етеді, жеңілдетеді, лицензия алу үшін құжаттарды тапсыру көп уақытты алады, бірінші басшы мен бухгалтер туралы еңбек қызметі туралы ақпаратты енгізуді қамтамасыз етеді. жеке электрондық құжаттарды ұсыну (жеке файл түрінде)» (Алматы қаласы); «Құжаттарды жүктеп салу үшін көбірек мегабайт қосыңыз», «SMS арқылы жылдамырақ, ыңғайлырақ, қатып қалады», «Бөлім қосу қызметі ылғалды, онымен қиындықтар туындайды», «Кері байланыс», «Онлайн төлем процесін жақсарту. Терезелер түсініксіз, алынған күні мен жөнелтілген күні», «Виртуалды ассистент қажет емес», «Egov.kz қатып қалады» (Нұр-Сұлтан); «1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысын жақсартыңыз», «Қызметті іске қосыңыз, оны өзіңіз бақылаңыз, жақсартулар жоқ, қызметті өзіңіз тексеріңіз, халыққа бермес бұрын», «Порталды жетілдірейік», «Ұлттық банк көп құжаттарды талап етеді. Портал кейде қатып қалады, жұмыс істемейді», «Оны оңайырақ, ыңғайлырақ етіңіз, кез келген қызметті алу үшін не қажет екенін анық және түсінікті етіп көрсетіңіз, іздеу жүйесін кілт сөз бойынша түсінікті етіңіз», «Порталды, қызметті жақсарту», «Оны жасау Egov.kz сайтына ұқсаңыз, жеңілдетіңіз» , «Жасыл түсті қалдырыңыз» (Шымкент); «Порталды жеңілдету», «Порталдың тұрақтылығын орнату», «Толығырақ онлайн кеңес беру. Қысқа күту уақытын жасаңыз» (Жамбыл облысы); «1414 нөмірін теру жылдамдығын жақсарту», «Лицензия алуды жеңілдету және жеңілдету үшін», «Әзірлеушілердің кері байланысын жақсарту және қателерді түзетуге мемлекеттік органдармен дер кезінде жауап беру, әзірлеушілер мен пайдаланушы арасындағы байланысты жақсарту (техникалық қолдау), нысандар қажетті құжаттардың толық тізімін көрсетпеңіз», «Серверді кеңейту, техникалық жақсартыңыз, жұмыс жүктемесі барлық жерде ақаулар, бәрі қатып қалады», «Сайт жиі өздігінен қатып қалады», «1414 жауап бермеді», «Kaspi Bank-тегідей жасаңыз. Қадамдық сәттер болмас үшін барлығы тез қабылданады, өңделеді және жіберіледі», «Көбірек операторлар» (Қарағанды облысы); «Е-лицензиялау процесінің өзін бұзу 12.07.2021 ж. 245 бұйрығына сәйкес. Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі» (Қызылорда облысы); «Уақыт өте келе заңды тұлғалардың мемлекеттік тіркеулерін PDF форматында жүктеп алу мүмкін болмай, ЭСҚ қол қоймас бұрын олар бірінші басшының ЖСН-ін сұраған, ыңғайсыз, сол қалпында қалдырылған, ыңғайлы, жады шағын», «Қызмет тізімінде жылжымалы мүлікпен қамтамасыз етілген жеке тұлғаларға шағын несиелер қарастырылмаған», «Жады аз, құжаттарды тиеу кезінде құжат ұсақталған, толтырғанымызды сақтамайды, қызмет қымбат», «PDF сертификаттарын қайтару» (Павлодар облысы); «Пайдаланушылар үшін оңайырақ, ыңғайлырақ, қолжетімді, түсінікті» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (28,7%) кеңес алу және қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (107 кестені қараңыз):

107кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=48)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	52,1%	41,7%	6,3%
Толық ақпарат алыңыз	66,7%	33,3%	0%

Жауапкершілік бағыттарына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,86 және қанағаттану деңгейі – 75,1% алады.

19-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.46	75,1%
Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі	4.86	90,2%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,46 балл және 75,1% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметті тіркеудің күрделі тәртібіне, қызмет туралы ақпараттың болуына жиі шағымдану.
- Қызметті алу үшін тым көп құжаттарды жинау қажет.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған.
- Порталдың төмен жылдамдығы және тұрақты техникалық қателер. Үлкен құжаттарды тіркеп, түзетуге мүмкіндік жоқ.
- Виртуалды ассистентнің тиімсіз жұмысы.
- Қызметке ақы төлеудің жоғары құны. Төлем деректемелері туралы ақпарат жоқ, қызмет көрсетуші ақпараттық жұмыс жүргізбейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті жеңілдету, қажетті құжаттар тізбесін қайта қарау, қызмет алушылар үшін кедергілерді жою.
2. Қызмет көрсетуді және қажетті құжаттарды жинауды толығымен автоматтандырыңыз.
3. Қызмет құнын төмендету үшін қажетті шараларды қабылдаңыз.
4. Қызметке жоғары сапалы ақпарат қолжетімділігін қамтамасыз ету, соның ішінде. төлеуге қатысты.

электрондық үкімет порталы

5. ЭҮП-те қызметтерді алу процедурасын жеңілдету.
6. Виртуалды ассистентнің жұмысын жақсартыңыз. Толық және сапалы жауаптар беріңіз.

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

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:03001002Мемлекеттік қызметшілерді, бос әкімшілік мемлекеттік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет түсетін азаматтарды тестілеу

Қызмет коды:С41.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі.

Нормативтік құқықтық акт:20.09.2016 ж№ 1; 2017 жылғы 21 ақпандағы No 40.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: тестілеу өтініш берілген күннен бастап күнтізбелік 1 күннен ерте емес және үміткер таңдаған тестілеу күні мен уақытынан кешіктірілмей жүргізіледі. Лицензияның телнұсқасын беру кезінде – 2 (екі) жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: нысандағы сертификат, нысан бойынша «Б» корпусы лауазымына кандидаттың жеке қасиеттерін бағалауға арналған тестілеу нәтижесі туралы қорытынды немесе нәтижелер мәндерінен төмен тестілеуден өткені туралы куәлік. нысанда тест тапсыру.

Мемлекеттік тілді меңгеру емтиханының шекті мәні жоқ.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін

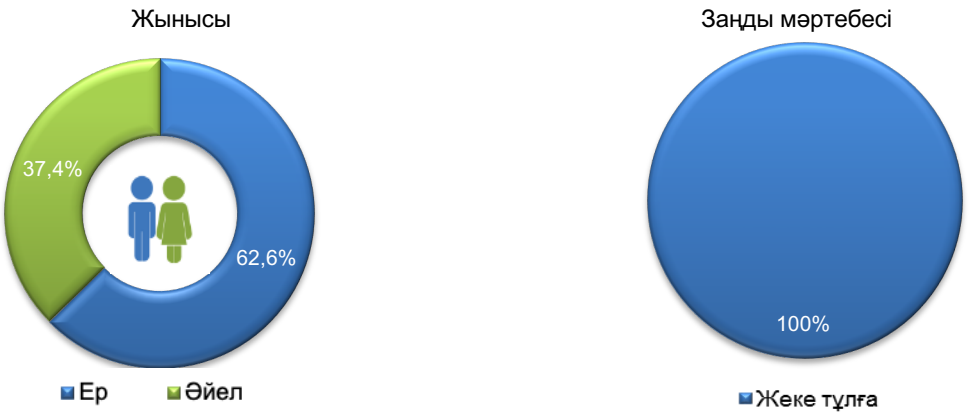
Зерттеудің негізгі нәтижелері

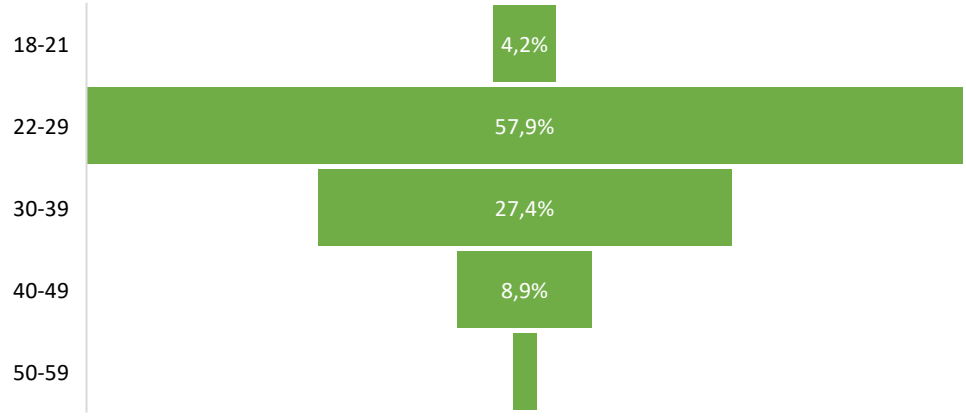
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат және фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде 190 респондент қатысты, олардың абсолютті көпшілігі (62,6%) ерлер, ал қалған 37,4% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 22-29 жас тобына тиесілі – 57,9% және 30-39 жас – 27,4%. Респонденттердің арасындаретінде қызметке барлығы (100%) өтініш білдірдіжеке тұлғалар. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 134. Әлеуметтік-демографиялық блок

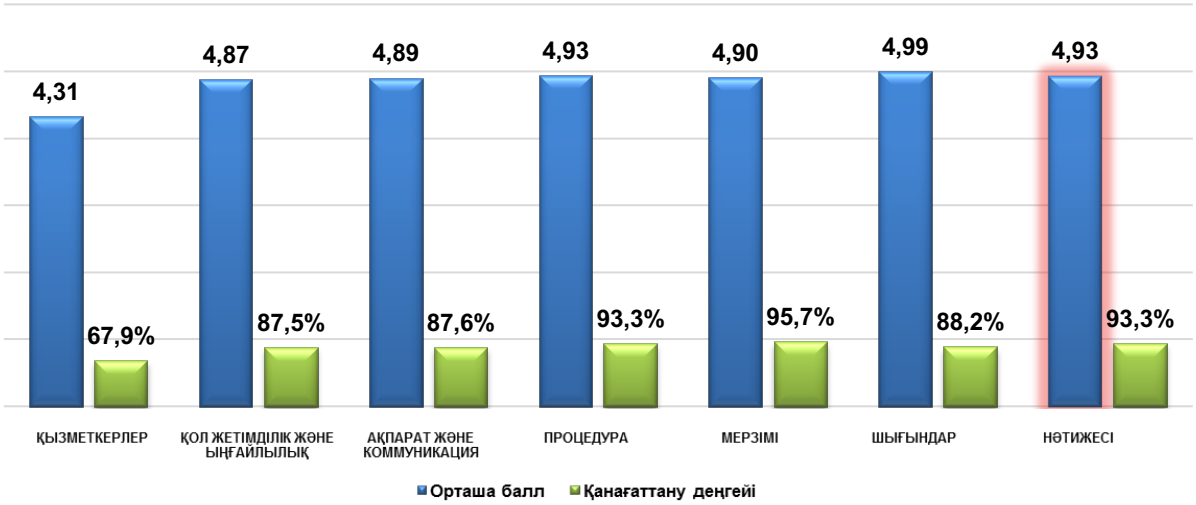




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 87,3%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,87 балл. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

135 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,92 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 93,8% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«Бір қадаммен кіріп, басқа қатысушыларды күттік» (Атырау облысы); «Техникалық ақаулар болды, келесі күні келуге тура келді», «egov.kz арқылы өтініш беру қиын», (Нұр-Сұлтан); «Кезек күтуге тура келді» (Қарағанды облысы).*

Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер жиынтықта 4,87 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 87,5%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Ғимарат шағын, тұрақ жоқ» (ШҚО); «Алыс жерде», «Автотұрақ жеткіліксіз», (Нұр-Сұлтан); «Тестілеу ғимараттары мен үшін*

*қолайлы емес», «Қызмет көрсетуші ғимаратына бару ұзақ», «Бос орындар болмады» (Қарағанды облысы); «Тұрақ жоқ», «Ғимаратты ауыстырыңыз, мүгедектер үшін де көлік қоятын орындар жоқ» (Қостанай облысы); «Сенбілік күні жұмыс жасамайды екен, орындықтардың өзгерсе» (Маңғыстау облысы); «Таңбалар жоқ, табу қиын» (Түркістан облысы).*Сондай-ақ «Порталдың сыртқы түрін жақсарту», «Жұмыс істейтін нәрсе бар», «Сайт қатып қалады» деген электронды нысан бойынша ескертулер мен ұсыныстар түсті.*(Алматы облысы); «Кейде кіре берісте ақаулар болады» (Атырау облысы); «Іздеу жүйесін жақсартыңыз», «Желі тым бос емес, мен өте ұзақ күттім, шамамен 30 минут», «egov.kz сайтына кіруді тездету, мектептер мен емханаларда egov.kz сайтына кіру мүмкіндігі бар компьютерлерді орнату» , «Мемлекеттік қызметке жұмыс іздегенде ыңғайсыз, көп қойынды, бөлім таппайды» (ШҚО); «Тіркеу нұсқаулығын таппадым. База жиі қатып қалады», «Жаңадан бастаушыларға қиын», «Тіркелу қиын болды» (Алматы); «Іздеу жүйесі жақсы жұмыс істемейді, кілт сөз бойынша ақпаратты таппайды», «Мен сайтқа көп уақыт кірмедім, порталдың сапасын бағалау жиі шығып тұрады», «Болды. egov.kz порталындағы қиындықтар, мен бір ай бойы тестілеуге қатыса алмадым, қате көрсетті», «Жаңа қолданушыға тіркелу аздап түсініксіз» (Нұр-Сұлтан); «Кіру құпия сөзі жиі енгізіледі. Жүктеуге көп уақыт кетеді. Қызметкерлердің тиімділігін арттыру және компьютерлік сервер жұмысын жеделдету» (Шымкент); «Бейнебақылау камералары қажет», «Жүктеу көп уақытты алады» (Қарағанды облысы); «Бөлімдерді табу қиын, көптеген бөлімшелер мен сілтемелер бар» (Павлодар облысы); «Дизайн мен қаріпті жақсарту» (Түркістан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,89 балл) бойынша респонденттердің 87,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған ескертулердің ішінде қызметтің ақпараты мен коммуникациясына қатысты келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Логикалық сұрақтар өте қиын, себебі олар қазақ тіліне қате аударылған» (Шымкент); «Басқа қалаға кетпеу үшін қосымша тестілеу кабинеттерін ашу» (Қарағанды облысы); «Соңғы 2 айда АДГС сайты ашылмаған» (Маңғыстау облысы); «Мен Шымкент қаласында тұрамын, бірақ Түркістанда тест тапсырдым, Шымкентте тест тапсыратын орын болмады» (Түркістан облысы); «Сайтты пайдалануды жеңілдету, нұсқауларды нақтылау» (Ақтөбе облысы); «Порталдан ақпаратты табу оңай емес», «Сайттың жүктелуіне көп уақыт кетеді, телеграмдағы чат жұмыс істемейді», (Алматы облысы); «Тестілеу туралы ақпаратты табу оңай емес, реттілік жоқ, тестілеу қызметі ойластырылмаған», «Оны жазып алған кезде тест тапсыру кезіндегі заңдылықтар дұрыс емес. Ақпараттың өзекті болуы қажет» (Қарағанды облысы); «Ақпарат толығымен анық емес,*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 93,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,93 балл. Сондай-ақ респонденттер келесі қолайсыздықтарды атап өтті:*«Туған күні дұрыс көрсетілмеген, әлі түзетілмеген» (Ақмола облысы); «Портал қатып қалады» (Алматы облысы); «Портал қатып қалады» (Атырау облысы); «Трубканы жиі қояды» (ШҚО); «Сайт қатып қалады» (Алматы); «Растау біреудің атынан келді», «Іздеу жүйесін жетілдір» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттың жүктелуіне көп уақыт кетеді», «Дыбысын көбейт», «Техникалық құжаттар көп болды, аудан таңдамайды. Автоматтандырылмаған қызметтер порталға қажеті жоқ, тур көлемі келмейді, PDF форматы болу керек. Қарапайым халық жасай алмайды. Техникалық акулар көп болады, профилактика күн сенбі, жексенбі болмау керек, түнгі уақытта истеу керек. Жеке кабинет дипломдары корсету кажеті жок. Жанғартылмайда порталы», «Түсіндіксіз, тыйым қиын» (Шымкент); «Жүк түсірмейді», (Жамбыл облысы); «Қиын болды, құжатта қателер болды» (Қарағанды облысы); «Мен кезекке тұрып, қызмет таба алмадым. Кезекте тұрғаныма көз жеткізбедім» (Павлодар облысы); «Құжаттарда, тегінде қате болды» (ОҚО); «Көп ілулі» (Түркістан облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 95,6%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,9 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Кезек көп» (Ақтөбе облысы); «Үлкен кезек» (Шымкент); «Қанағаттанбайды» (Қарағанды облысы); «Уақытты тездет» (Қостанай облысы); «Маңғыстау облысында олар тестілеуге 1-2 ай бұрын жазылды. Түнгі 12-ден кейін онлайн өтінімдер тестілеуге жіберілді»*

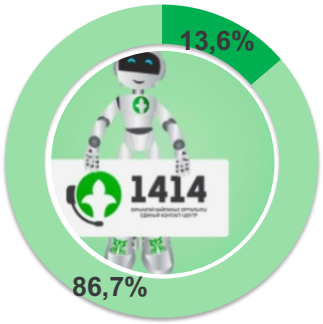
*(Маңғыстау облысы).*Электрондық форма үшін:*«Барлық қызметтердің уақытын қысқартыңыз», «Уақытты тездетіңіз» (Нұр-Сұлтан); «Бәрі өз уақытында болсын» (Қарағанды облысы); «5 жұмыс күні ішінде сотталмағандығы туралы жазылған, бірақ мен көп күттім» (Алматы облысы); «Анықтамалар беруді оңтайландыру» (Павлодар облысы).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,99 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 88,2%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Тек таксимен, өйткені ол алыс» (Нұр-Сұлтан); «Алғашында олар қызмет ақысын төлеу керек деді» (Қарағанды облысы).*

Қызмет көрсету нәтижесіне келетін болсақ (4,93 балл) 91,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Психологиялық тестті мемлекеттік қызметкерлерді тестілеумен біріктірген дұрыс» (Маңғыстау облысы).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 13,6%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентке (порталдағы чат-бот) жүгінген. 86,4% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (136 диаграмманы қараңыз)

136 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=17)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3.64	35,3%
Жауаптың толықтығы	3.75	47,1%
Жауап беру жылдамдығы	3.64	35,3%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттану виртуалды ассистентнің жұмысы бойынша: қанағаттану деңгейі39,2% құрайды, орташа балл 3,68 баллды құрады мүмкін 5-тен. Қызмет алушылардың келесі тілектері мен ескертулері қалдырылды:*«Сұрақтарға толық жауап берілмеді. Көп күттік, жұмысты тездету үшін қызметкерлерді қосу керек» (Ақтөбе облысы); «Жұмысты тездетіп, қызметкерлерді қабылдаңыз» (Алматы облысы); «Жылдамдық артып, жұмысшылар көбейер еді» (ШҚО); «Кейбір сұраулар дұрыс көрсетілмейді. Іздеу жүйесін пайдаланып табу қиын, сайт сөздігінде сөздер аз» (Нұр-Сұлтан); «Бірнеше рет сұрақты түсінбедім, ұзақ жауап бердім», «Оларға сұрау қиын, жоғарыда тұра онша көресіз, түссіз» (Шымкент); «Ұзақ күтем, кейде жауап бермейді» (Жамбыл облысы); «Кілт сөздерді қосу, қосымша ақпарат» (Қарағанды облысы); «Хард» (Қостанай облысы); «Олардың жұмысын жақсарту» (CSE).*

Сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардан мемлекеттік электрондық қызметтерді көрсету бойынша порталдың, басқа да онлайн платформалардың жұмысын жақсарту бойынша ұсынымдар, ұсыныстар, ұсыныстар беру ұсынылды: «*Тестілеуді қайта тапсыру мерзімін қысқарту», «Операторларды оқытуды жақсарту» (Қарағанды облысы); «Маңғыстау облысындағы 1414-тің жұмысын жақсарт, қоңырау шалуға көп уақыт кетеді» (Маңғыстау облысы); «egov.kz мобильді қосымшасы дұрыс жұмыс істемейді және ЭСҚ шықпады» (ОҚО);*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың шағын бөлігі (38) қызмет көрсетуді қалай және қай жерден алуға болатыны туралы кеңес және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды:

нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (109 кестені қараңыз):

109 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=38)

ББО1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**61,5%**	37%	1,5%
Толық ақпарат алыңыз	**88,25%**	10,3%	1,45%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу фокус-топтық талқылауды, қызмет алушылармен терең сұхбатты және жұмбақ сатып алуды зерттеуді қамтыды.

Құпия сатып алушы әдісі бойынша қызметті алу кезінде ешқандай қиындықтар болған жоқ. Қызметті құрастыру оңай, сынақтан өту уақытын таңдауға болады. Тестілеу барысында зал операторы ережелер бойынша нақты түсініктемелер берді, сұрақтар туындаған жоқ. Сондай-ақ, тестілеу аяқталғаннан кейін бірден ұсынылатын қызмет нәтижесін алудың ыңғайлы әдісін атап өткен жөн.

Жұмбақ сатып алушының нәтижелері GI және FG кезінде де расталады:

«Енді сынақтан өту оңай, тек өзіңізді кестеге қою керек. Өтініш электронды түрде беріледі. Оның веб-сайты арқылы. Содан барып, сынақтан өттім. Бұрын олар ОЖҚ-ға инспекторлар арқылы жүгінетін, өтініш берген, енді электронды түрде, өз бетіңізше жасай аласыз. Сапасы жақсарды, өтінімді өңдеу жылдамырақ болды. Барлығы электронды түрде» (ГІ, Түркістан облысы, ПЭП).

Бұл ретте Қарағанды облысынан респондент қызмет көрсету ережелерін бұзудың ықтимал фактілерін атап өтті:

«- бұл алынатын қызметтің сапасына, табыс деңгейіне, әлеуметтік мәртебеге немесе байланыстарға қалай әсер етеді?

- ол көп өзгереді, мен оны өз басымнан өткердім деймін, яғни, өтпеді, бірақ байланыстары бар адамдар бар, мен осы жерде тапсырған, көмектескен адамдарды кездестірдім. , байланыстары бар, туыстары бар, тест тапсыратын басқа біреу бар. Олар мемлекеттік қызметке түсу үшін жоғары, онша жоғары емес, орташа балл алды» (Қарағанды облысы, ГИ, ПЭП).

Ауыл тұрғындары үшін қызметтердің қолжетімділігі туралы:

«- Айтыңызшы, мемлекеттік органның ғимараты тұрғылықты жеріңізден ыңғайлы орналасты ма?

– Жоқ, бірден айтамын, ыңғайсыз. Облыстық ауданда орналасқан, біздің ауданға жақын болса, әрине құптарлық болар еді. Мен орналасқанмын, ауылдық округте тұрамын, біріншіден, мен үшін саяхаттау өте қиын. Бірде тестілеуге кешігіп қалдым, машина бұзылып қалды, уақыт өте үлгермесем, қабылдамады, не кейінірек нешеде жазылдың? , сағат нешеде келу керек, сондықтан ауылдық жерлерге тест тапсыру үшін жақынырақ, бір жерде немесе ұйымның орналасқаны дұрыс болар еді» (ГІ, Қарағанды облысы, ПЭП).

Сондай-ақ, респонденттер тестілеу процедурасы біраз стресс тудыруы мүмкін екенін және тестілеу бөлмесі операторларының ізгі ниеті бұған оң әсер ететінін атап өтті:

Мен өзім үшінші рет тест тапсырдым, әрине, әртүрлі мамандарды кездестірдім, біреу күлді, біреу дөрекі болды, яғни тестілеуден өткенде басқаша болып шығады, кірер алдында қатты уайымдайсың және көп адамдар кезде Сізге бұрылсаңыз, сіз қайтадан көбірек уайымдай бастайсыз, алаңдайсыз, содан кейін стресстік жағдай әркім үшін әртүрлі. Яғни, сапа, біріншіден, сол жерде тестілеуден өтетін қызметкерлердің сәл сыпайы, күлімдегенін қалаймын. Көрдіңіз бе, егер сіз сынаққа бара жатқанда, адам сізге күліп қараса, сіз де «Міне, мен қазір! амандассаңыз, сіз сынақтан өту керек кез келген күйзелісті ұмытып, адам, адамдардың сапасына сәйкес, адамдар сізді сәл дөрекі түрде кездестіргенде, сіз күйзеліске, толқуды, тәжірибені сезіне бастайсыз. Сонымен қатар, оның бәрі жинақталады, сіз барлық заңдарды, тестілеуді ұмытып кетесіз, бәрі

толығымен жойылады. Мен қызметкерлер сапалы болуы керек деп есептеймін, яғни қонақжайлылық, сыпайылық, кез келген адаммен танысу, бұлар да мемлекеттік қызметшілер, олардың құзыреті бойынша эстетикалық болуы керек »(GI, Қарағанды облысы, ПЭП).

«Жақсы ниет жеткіліксіз, олар келіп, бәрі дұрыс па деп сұрамайды, сізге көмек керек пе? Олар барлығына стереотипті түрде қызмет етеді» (ФГ, Нұр-Сұлтан, ПЭП).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- респонденттер тест тапсыру процедурасы кейбіреулер үшін стресс тудыруы мүмкін екенін атап өтті.
- Қолайсыз орналасу және тестілеу жүргізілетін нысандардың болмауы.
- Порталдың тұрақсыз жұмысы туралы жиі шағымдар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Тестілеу бөлмелері үшін қолайлырақ орын беріңіз. Сондай-ақ, ауыл тұрғындары үшін қызметтердің қолжетімділігін де ескеру қажет.
2. Тестілеуді ұйымдастыруға қатысатын қызметкерлердің мейірімділігі мен кәсібилігін қамтамасыз ету.

электрондық үкімет порталы

3. Ақпараттық жүйелердің жұмысын жақсарту, портал жұмысындағы ақаулардың алдын алу және орын алған жағдайда дереу жою.

3.42. Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:03103001Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну.

Қызмет коды:С42.

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

Нормативтік құқықтық акт:06.04.2020 № 24.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 9 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:көрсетілетін қызметті беруші үшін – статистикалық ақпаратты немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны ұсыну. Порталда – статистикалық ақпаратты беру туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарлама.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: қызмет Қазақстан Республикасының мемлекеттік статистика саласындағы заңнамасына сәйкес бағалар бойынша ақылы түрде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

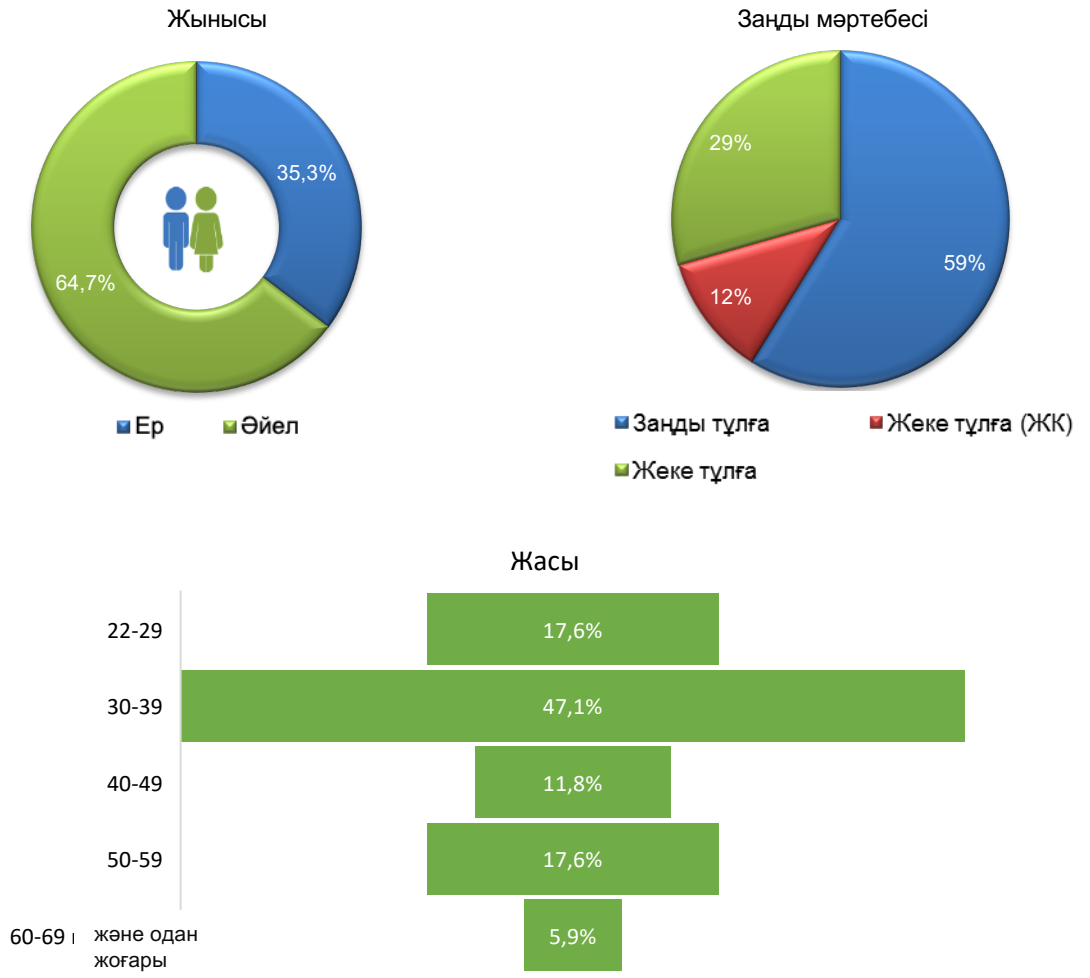
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде 17 респондент қатысты, олардың абсолютті көпшілігі (64,7%) әйелдер, қалған 35,3% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 47,1%. Әңгімелескен қызмет алушылардың

қатарында59% ретінде қолданылдызаңды тұлғалар, тағы 29% жеке тұлғалар және 12% жеке кәсіпкерлер. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

137 Диаграмма.Әлеуметтік-демографиялық блок

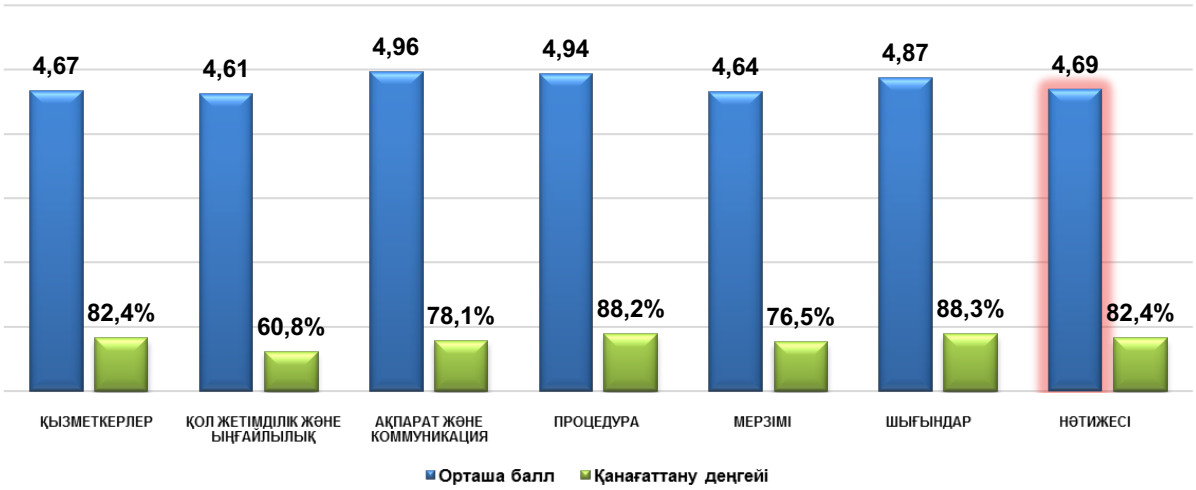


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 79,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,77 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

138 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,67 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 82,4% құрады.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,61 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 60,8%. Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар «Төрт жыл жүгірдім, өлі жоба, жұмысшыларды жұмыстан шығару керек, кәсіби мамандар керек, толық біліксіз, оларда ешқандай ақпарат жоқ» (Алматы қ.) тілектерін атап өтеді. аймақ).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,96 балл) бойынша респонденттердің 78,1%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Алысқа баратын болсақ, жұмыс уақыты ыңғайсыз, қызметкерлерді елемейді» (Алматы облысы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 88,2%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,94 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Алынған қызметке мүлдем көңілім толмайды» (Алматы облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 76,5%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,64 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «*қызметтерді көрсету тәртібін жеделдету» (Нұр-Сұлтан); «Ол жас кезінде келген, зейнеткер, өте ұзақ еңбек өтілі» (Алматы облысы).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,87 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 88,3%). Бұл ретте қызмет алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: «Төлем сомасы тым қымбат»,*«Қызметтердің Қызмет құны сайтта көрсетілмеген» (Алматы облысы); «Мен арзанырақ болғанын қалаймын» (Алматы); «Қызметтерді kaspi.kz немесе fortebank арқылы төлеу», «Қызметтерді kaspi.kz арқылы төлеу, арзанырақ, сонымен қатар электронды опция» (Жамбыл облысы).*

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,69 балл) келетін болсақ, 82,4% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (17,6%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау

ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (139 кестені қараңыз):

Кесте 139. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=3)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**66,7%**	33,3%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**33,4%**	33,3%	33,3%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді:

«Бүгін мен бұл екі-үш жылдан гөрі тезірек жұмыс істейді деп айта аламын. Маған ұнайды, тым болмаса пайдаланамын»;

«Теріс, бәлкім, бізбен не болып жатқаны, Интернет бізге ұнамайды, бірақ бәрі шынымен жұмыс істейтін болса, сіздің сайтыңызда осылай болады, яғни. базаның өзі жүктелген, оны алу оңай емес, қиын»;

«Мен жай ғана айтқым келді, мүмкін айта алатын болсам, бұл сәл ертерек болуы мүмкін, бізде сайттың статистикасында сандар бар, сондықтан мен қазір 10-15 жақынырақ айтамын, бірақ бізге ақпарат керек, Мысалы, сәл ертерек, әрине, біз сәл жылдамырақ, өңделетінін қалаймыз және оны қабылдау мүмкін болды. Бірақ бұл ұсыныс сияқты»;

«Мүмкін, егер сайтта ақпарат өңделуі үшін мерзімдер қайта қаралса, біз оны тезірек аламыз, бұл қарапайым, мысалы, егер мені қызықтырған тұрғын үй туралы мәліметтерді алсақ, ол өтеді. сайтында 10-нан 12-ге жақын, және бізге қажет болар еді, шынын айтсақ, ай сайын, содан кейін мерзімінен бұрын, бірақ бұл ұсыныс сияқты, сондықтан мен» (Г.И., Жамбыл облысы)

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметті алушылардың қызмет құнының қымбаттығына шағымдары. Қызмет құны туралы ақпаратты алдын ала алуға мүмкіндік жоқ.
- Кейбір банктердің танымал қызметтері арқылы қызметке ақы төлеу мүмкін емес.
- Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің кәсіби еместігін, ұзақ қызмет атқаруын және көрсетілетін қызмет бойынша ақпараттың жоқтығын атап өтеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету құнын төмендету бағытында қайта қарау.
2. Қызмет үшін қосымша төлем әдістерін енгізіңіз.
3. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту бағытында қайта қарау мүмкіндігін қарастыру.
4. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын ішкі бақылау бойынша жұмысты күшейту. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша одан әрі жұмыс үшін көрсетілетін қызметті алушылар арасында кері байланыс жинау бойынша жұмыстарды жүргізу.

3.43. Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мұрағаты шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01902001Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мұрағаты шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру.

Қызмет коды:С43.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Бас Прокуратурасы.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 18 мамырдағы № 64.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:мемлекеттік корпорациясы,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Мемлекеттік корпорацияның облыс орталықтарында, республикалық маңызы бар қалаларда және астанада орналасқан филиалдарының бөлімдеріне құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап, сондай-ақ портал арқылы жүгінген кезде – 8 жұмыс күні; Мемлекеттік корпорация филиалдарының басқа бөлімшелеріне жүгінген кезде – 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мұрағаттық анықтама және/немесе Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің және оның аумақтық органдарының мұрағатындағы мұрағаттық құжаттардың көшірмесі, мәліметтер болмаған жағдайда – қызметке жазбаша жауап. алушы.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

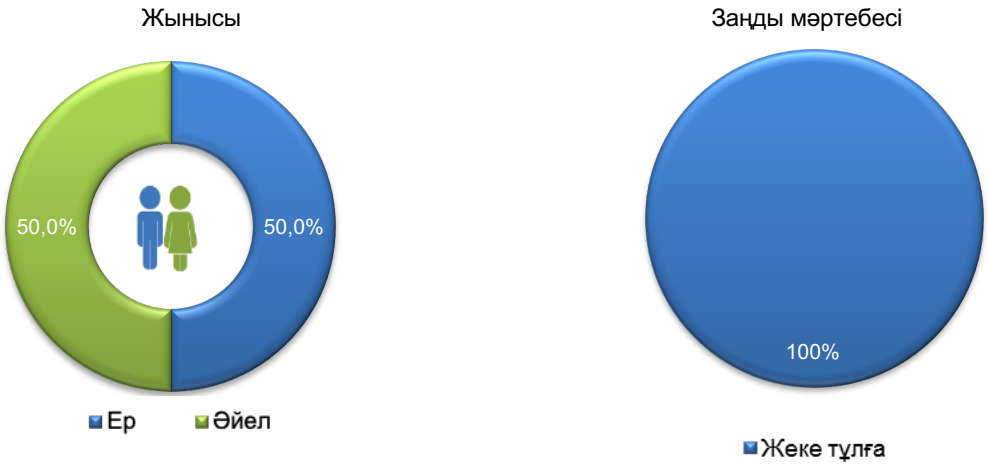
Зерттеудің негізгі нәтижелері

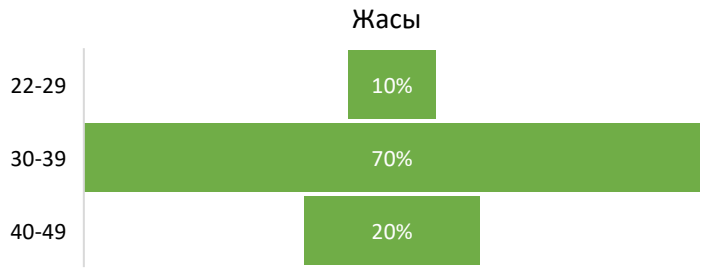
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (терең сұхбат және құпия сатып алушы), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 10 респондент қатысты, оның жартысы (50%) ерлер, қалған жартысы (50%) әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 70%. Барлық қызмет алушылар(100%) ретінде қызметке жүгіндіжеке тұлғалар. Барлық респондент Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері

Диаграмма 140. Әлеуметтік-демографиялық блок

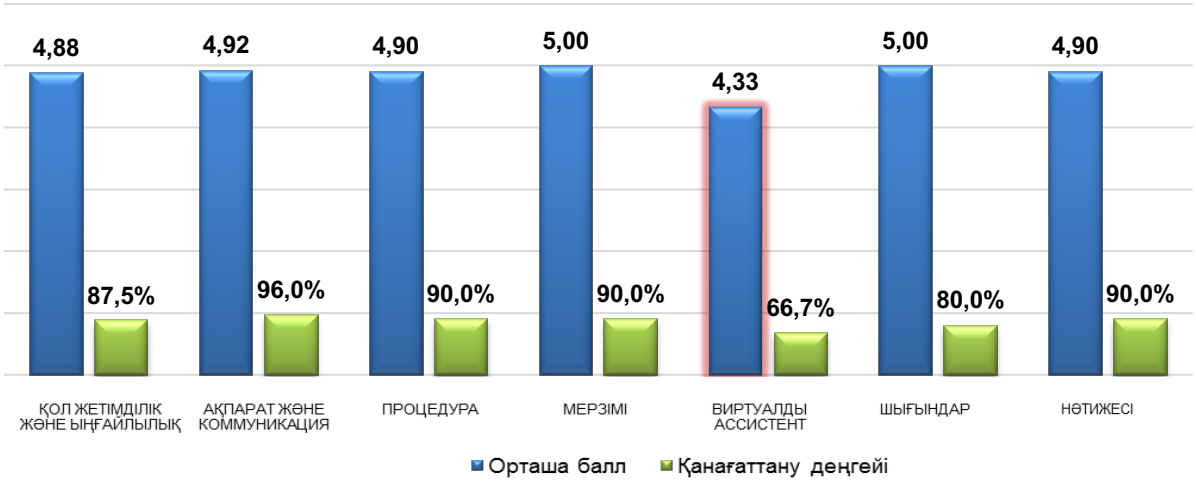




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 85,7%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,85 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды

141 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



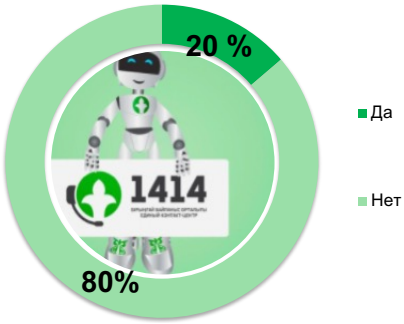
Қоғамдық мониторингтің бағалаулары бойынша қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы айтарлықтай жоғары бағаланды: 4,88 балға, қанағаттану деңгейі – 87,5%. Ақпараттандыру және коммуникация (4,92 балл) бойынша респонденттердің 96,0%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Келесі ескертулер атап өтілді: «Бастапқыда мен порталдан «Архивтік анықтамалар беру» қызметін таба алмадым, кейін Халыққа қызмет көрсету орталығында оның «шетелге шығу» пунктінде орналасқанын түсіндірді, осыған байланысты. Қажетті ақпаратты таба алмадым» (Ақмола облысы.), «Портал қатып қалды», «Бәрі түсінікті емес» (Қостанай облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 90,0%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,90 балл. Бір сөйлем бекітілді: «Бізге «өңдеу» бағанасы қажет (Қарағанды облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 90%-ын толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды.

Қызметті онлайн алған респонденттердің 20%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 80% - көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетімен алды. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (30-диаграмманы қараңыз).

*142 диаграмма.*Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=2)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4,00	50,0%
Жауаптың толықтығы	4,00	50,0%
Жауап беру жылдамдығы	5,00	100%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар виртуалды ассистент жұмысына орташа қанағаттанушылықты көрсетті: қанағаттану деңгейі 66,7%, орташа балл мүмкін болатын 5 баллдан 4,33 баллды құрады.

Бұл қызметтің құнының критерийі максимум 5,00 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 80,0%). Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,90 балл) келетін болсақ, 90,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Шағымдар Әңгімелесу жүргізілген қызметті алушылардың арасында ауызша және/немесе жазбаша жүргізілмейді.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (30%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (143 кестені қараңыз):

143 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=3)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**33,3%**	33,3%	33,3%
Толық ақпарат алыңыз	**66,7%**	33,3%	0%

Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін жауапкершілік бағыттарына сәйкес бөлу кезінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,95 және қанағаттану деңгейі – 86,7% алады. .

144 Кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	**4,78**	**86,7%**
	Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті	**4,95**	**86,7%**

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,78 балл және 86,7% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат, сонымен қатар құпия сатып алушы әдісі бойынша зерттеу жүргізілді

«Ұзын кезектер бар. Дегенмен, компьютерлер әрқашан олар үшін жұмыс істемейтін мәселелер бар, база дәлірек. Сондай-ақ олар әлі басып шығара алмайды. Енді олар көп нәрсені жасады, біз өзіміз нені алуымыз керек, онлайн, бұл түсініксіз. Үйде компьютер жоқ, сіз сонда келесіз, ол жерде бәрі бірдей, бәрі ...»;

«Қызмет оның қалай болғаны белгісіз. Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы болған кезде таңдауға көп уақыт кетеді. Кеңесшіге жақындау оңайырақ, ол бәрін орнында жасайды. Демек, сіз компьютерден мүлдем ыңғайсыз нәрсені іздейсіз»;

«Жабдық - бұл компьютерлер, олардың базалары да ілулі емес. Күту үшін өте ұзақ уақыт қажет. Принтерлерді басып шығару үшін. Он принтер бар, біреуі ғана жұмыс істейді, мынау да шығады, содан кейін құжат шықпайды » (ГИ, Мемлекеттік корпорация, Қостанай).

«Менің ойымша, қызметтердің сапасына ең алдымен интернет жылдамдығы әсер етеді, содан кейін олардың веб-сайты, кейде бұл жерде қатып қалуы мүмкін. Ал қысқа мерзімге жарамды сертификаттар бар, сіз бұл сертификатты тез ала алмайсыз. Сіз оны бір-екі күн ішінде ала аласыз және, әрине, оның мерзімі жақында бітеді».

«Жақсы, бұл теріс, бірақ дәл сол Интернетті алыңыз, олар техникалық қателер бар деп тағы жазады, және сіз оларды күте алмайсыз. Әрине, оларда қандай да бір сәтсіздік бар. Және тағы да, бұл сертификатты бірнеше күн күту керек, ал бұл сертификат қысқа мерзімді, ол көп жұмыс істемейді, бұл тұйық шеңберге айналады

«Кейде сайтқа кіресің, түсінбейтін сұрақтар қоясың, әйтеуір барлығын қарапайым тілімізде жазады, сондықтан қарапайым адамның басына түсініксіз болып қалады» (Г.И., Мемлекеттік корпорация, Қостанай).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Интернетке қосылу сапасының төмендігі, елді мекендер арасындағы көлік қатынасының ретсіздігі салдарынан ауылдық елді мекендердің тұрғындарының қызметке қол жеткізу мәселесі туындады.
- ЭҮП жұмысындағы жиі ақаулар мен ақаулар.
- Мемлекеттік корпорацияның материалдық-техникалық қамтамасыз етілуі қанағаттанарлықсыз болуы мүмкін (компьютерлер жұмыс істемейді, принтерлер істен шыққан және т.б.).
- Қызмет көрсетуші кері байланыс ұсынбайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметтерді алу тәртібі бойынша неғұрлым тиянақты ақпараттық жұмыс жүргізу. Сапалы кері байланыс беріңіз.
2. Ауылдық жерлерде қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету мәселесін пысықтау.
3. Ақпараттық ресурстарда көрсетілетін қызметті алушы толық кеңес ала алатын байланыс деректерін орналастырыңыз. Бұл жұмысты ББО 1414 стандартымен де орындаңыз.

электрондық үкімет порталы

4. ПЭТ жұмысындағы үзілістердің алдын алу, қызметке тұрақты және жылдам қол жеткізуді қамтамасыз ету.
5. Филиалдарды барлық қажетті құрал-жабдықтармен жабдықтау деңгейі мен сапасын арттыру. Залдарда орналасқан және қызмет алушыларға арналған барлық жабдықтардың жұмысқа жарамдылығын қамтамасыз ету.

3.44. Прокуратура, тергеу және анықтау органдары шығаратын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызметтің атауы:03102006 Прокуратура, тергеу және анықтау органдарынан келетін ресми құжаттарға апостиль қою.

Қызмет коды: С44.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Бас Прокуратурасы.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 18 мамырдағы № 64.

Мемлекеттік қызмет нысаны: қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:мемлекеттік корпорация.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Мемлекеттік корпорация филиалдарының облыс орталықтарында, республикалық маңызы бар қалаларда және астанада орналасқан бөлімдеріне – 5 жұмыс күні; Мемлекеттік корпорация филиалдарының басқа бөлімшелеріне – 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Апостиль қойылған құжат – адам қойған қолының түпнұсқалығын куәландыратын және оның өкілеттігін растайтын, сондай-ақ осы құжатқа қойылған мөрдің немесе мөртаңбаның түпнұсқалығын растайтын арнайы мөртабан не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: 0,5 АЕК.

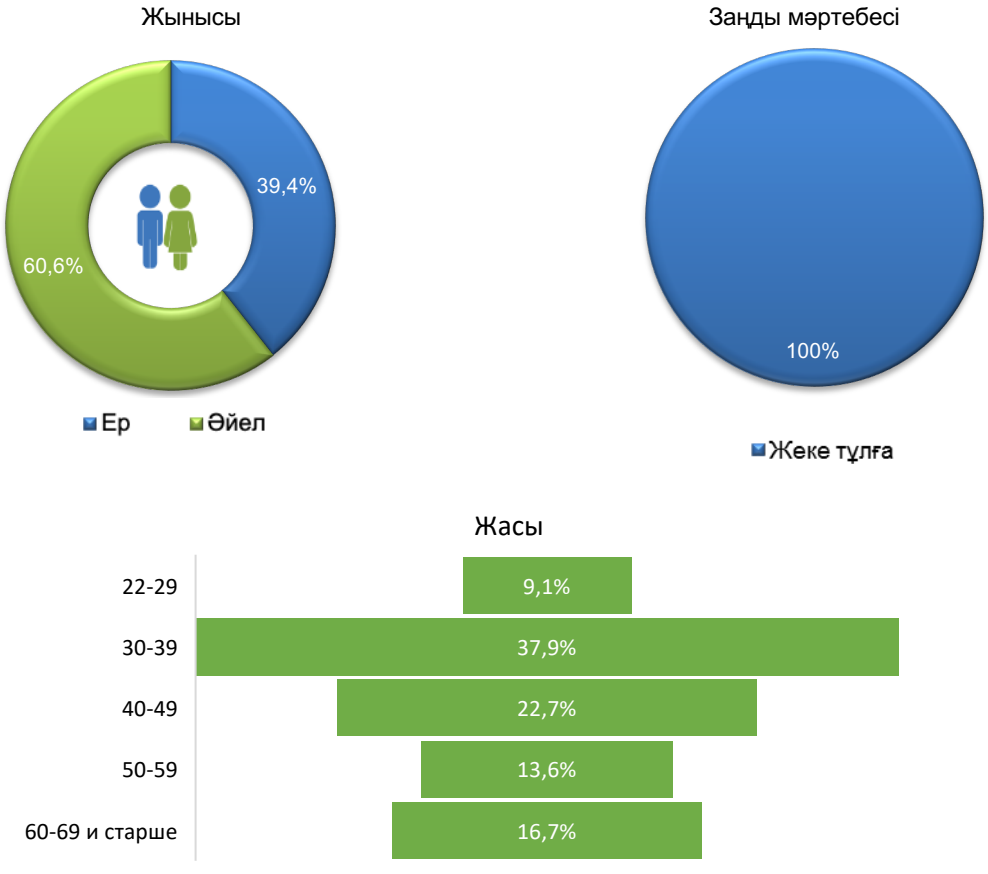
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 66 респондент қатысты, олардың көпшілігі (60,6%) әйелдер, қалған жартысы (39,4%) ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 37,9%. Барлық қызмет алушылар(100%) ретінде қызметке жүгіндіжеке тұлғалар. Барлық респондент Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 145. Әлеуметтік-демографиялық блок

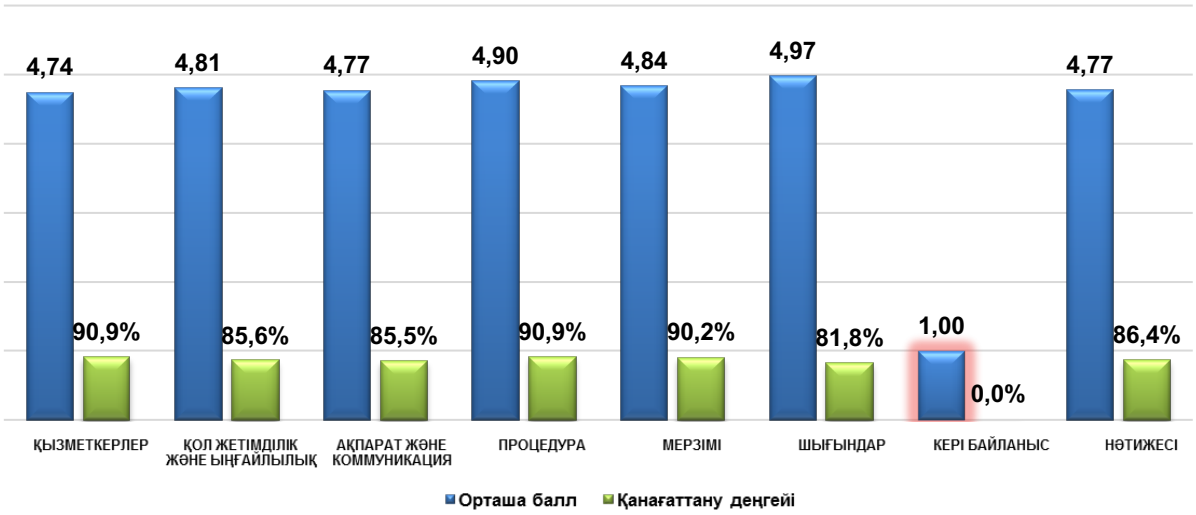


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 76,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,35 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

146-диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,74 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 90,9% құрады. Пікірлер арасында: Қызмет көрсету сапасын, қызметкерлердің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстарыңыз: «Олар не қажет екенін бірден түсіне алмады» (Ақмола облысы); «Олар не істерін білмей, терезеден терезеге ауыстырды, көбірек алуды ұмытты, ант беруге тура келді» (Алматы облысы); «Қызметкерлер қызметтің не екенін білмеді, мен оларға қызмет туралы айттым» (Нұр-Сұлтан); «Қызметкерлердің біліктілігі жоқ, ақпарат жоқ», «Олар мұрағаттағы құжаттарды менің аты-жөнімді көрсетпей берді, ХҚО-да тексермеді, сонымен қатар жазып алып, қате деректермен берді, сол себепті мен барлық құжаттарды қайта жасауыма тура келді, мен жоғалған уақыт», «Құзырлы, оларда ақпарат бар, бірақ ХҚО қызметкерлеріне оқыту тренингтері, олар бұл қызметті білмейді, жүгіру көп, Қарағанды қаласы Қазбек би ауданы», «Қызметкерлерге көбірек хабардар болу үшін », «Теміртау қаласы апостиль қызметін алу мүмкін емес, олар ондай қызмет көрсетпейді, біз оны Қарағанды қаласында аламыз», «Халыққа қызмет көрсету орталығының қабылдаушылары бұл қызметті білмейді, дөрекі» (Қарағанды облысы)); «Халыққа қызмет көрсету орталығында дереу куәландырып, тапсыру үшін нотариус қажет» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). олар оны ХҚКО-да тексерген жоқ, сонымен қатар жазып алып, маған қате деректермен берді, осыған байланысты мен барлық құжаттарды қайта жасауға мәжбүр болдым және уақыт жоғалтты», «Құзырлы, оларда ақпарат бар, бірақ қажет ХҚО қызметкерлеріне тренинг өткізу, олар бұл қызметті білмейді , көп жүгіру, Қарағанды қаласы Қазбек би ауданы», «Қызметкерлерді көбірек ақпараттандыру үшін», «Теміртау қаласы қабылдау мүмкін емес апостиль қызметі, олар ондай қызмет көрсетпейді,

біз оны Қарағанды қаласында аламыз», «Халыққа қызмет көрсету орталығының қабылдауында бұл қызметті білмейді, дөрекі» (Қарағанды облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығында дереу куәландырып, тапсыру үшін нотариус қажет» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). олар оны ХҚКО-да тексерген жоқ, сонымен қатар жазып алып, маған қате деректермен берді, осыған байланысты мен барлық құжаттарды қайта жасауға мәжбүр болдым және уақыт жоғалтты», «Құзырлы, оларда ақпарат бар, бірақ қажет ХҚО қызметкерлеріне тренинг өткізу, олар бұл қызметті білмейді , көп жүгіру, Қарағанды қаласы Қазбек би ауданы», «Қызметкерлерді көбірек ақпараттандыру үшін», «Теміртау қаласы қабылдау мүмкін емес апостиль қызметі, олар ондай қызмет көрсетпейді, біз оны Қарағанды қаласында аламыз», «Халыққа қызмет көрсету орталығының қабылдауында бұл қызметті білмейді, дөрекі» (Қарағанды облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығында дереу куәландырып, тапсыру үшін нотариус қажет» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). осыған байланысты барлық құжаттарды қайта жасауға тура келді және мен уақыт жоғалттым», «Құзырлы, оларда ақпарат бар, бірақ халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлеріне тренингтер өткізу керек, олар бұл қызметті білмейді, бар көп жүгіру, Қарағанды қаласы Қазбек би ауданы», «Қызметкерлер көбірек хабардар болу үшін», «Теміртау қаласы апостиль қызметін алу мүмкін емес, олар мұндай қызмет көрсетпейді, біз оны Қарағанды қаласы», «Халыққа қызмет көрсету орталығының қабылдау бөлімі бұл қызметті білмейді, олар дөрекі» (Қарағанды облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығында дереу куәландырып, тапсыру үшін нотариус қажет» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). осыған байланысты барлық құжаттарды қайта жасауға тура келді және мен уақыт жоғалттым», «Құзырлы, оларда ақпарат бар, бірақ халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлеріне тренингтер өткізу керек, олар бұл қызметті білмейді, бар көп жүгіру, Қарағанды қаласы Қазбек би ауданы», «Қызметкерлер көбірек хабардар болу үшін», «Теміртау қаласы апостиль қызметін алу мүмкін емес, олар мұндай қызмет көрсетпейді, біз оны Қарағанды қаласы», «Халыққа қызмет көрсету орталығының қабылдау бөлімі бұл қызметті білмейді, олар дөрекі» (Қарағанды облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығында дереу куәландырып, тапсыру үшін нотариус қажет» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). көп жүгіру, Қарағанды қаласы Қазбек би ауданы», «Қызметкерлер көбірек ақпараттандыру үшін», «Теміртау қаласында апостиль алу мүмкін емес, олар ондай қызмет көрсетпейді, біз оны Қарағанды қаласында аламыз» , «Халыққа қызмет көрсету орталығының қабылдау бөлмесі бұл қызметті білмейді, дөрекі» (Қарағанды облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығында дереу куәландырып, тапсыру үшін нотариус қажет» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). көп жүгіру, Қарағанды қаласы Қазбек би ауданы», «Қызметкерлер көбірек ақпараттандыру үшін», «Теміртау қаласында апостиль алу мүмкін емес, олар ондай қызмет көрсетпейді, біз оны Қарағанды қаласында аламыз» , «Халыққа қызмет көрсету орталығының қабылдау бөлмесі бұл қызметті білмейді, дөрекі» (Қарағанды облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығында дереу куәландырып, тапсыру үшін нотариус қажет» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). дереу куәландырып, сонда тапсырсын» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы). дереу куәландырып, сонда тапсырсын» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерде ақпарат жоқ. 2 ай бойы жүгіруге тура келді», «ХҚО қызметкерлерінің санын көбейту» (Павлодар облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер 4,81 баллға бағаланды, қанағаттанушылық деңгейі – 85,6% Қызмет алушылардың келесі тілектері де атап өтілді: «Автотұрақ орындары аз» (Ақмола облысы); «Автотұрақ аз» (Алматы облысы); «Ол өте алыс. Кішкене жұмыс істесем деймін», «Оларды ішке кіргізбей, қыста күтіп тұрған кез еді. Сондай-ақ олар сенбіге тапсырыс берген кезде де болды, бірақ ХҚКО жабылды», «Сенбіде жұмыс уақытын қосыңыз, кейде шөлдеп қаласыз, салқындатқыштар, шыныаяқтарды орнату керек», «тұрақ

жеткіліксіз», «қосу онлайн қызмет. Тұрақ мәселесі, орын жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Ғимарат шағын, күту орындары аз» (Шымкент); «Ол алыс. Қазақты алдыға жіберді, яғни кемсіту болды», «Адам көп, жер аз», «Тұрақ аз», «Алыс. Ыңғайсыз тұрақ. Орталыққа жақынырақ істеу керек», «Олар 6-ға дейін жұмыс істейді, жұмыстан кейін бізде уақыт жоқ, сенбіде жұмыс істемейді, ыңғайсыз. Автотұрақ ыңғайсыз, орын аз», «Басқа органдарға бармас үшін неге көші-қон қызметіне бөлімше жасамасқа», «Ыңғайлы жер емес, жаяу жүргіншілер жолы жоқ, көлік қоятын орындар аз. Тротуарлар жасаңыз», «ХҚО қаланың шетінде орналасқан. Жұмыс уақыты көңіл көншітпейді, мен олардың сағат 8-ге дейін жұмыс істегенін қалаймын» (Қарағанды облысы); «Ол алыста орналасқан, шағын автобустар тек трансфермен жүреді, жету ыңғайсыз. Күту кезінде тамақ ішу үшін буфет қосыңыз», «Көбірек тұрақтар» (Қостанай облысы); «Қаланың соңында», «Ең болмаса сенбіде жұмысқа» (Павлодар облысы). «Басқа органдарға бармас үшін неге көші-қон қызметіне бөлімше жасамасқа», «Ыңғайлы жер емес, жаяу жүргіншілер жолы жоқ, көлік тұрағы аз. Тротуарлар жасаңыз», «ХҚО қаланың шетінде орналасқан. Жұмыс уақыты көңіл көншітпейді, мен олардың сағат 8-ге дейін жұмыс істегенін қалаймын» (Қарағанды облысы); «Ол алыста орналасқан, шағын автобустар тек трансфермен жүреді, жету ыңғайсыз. Күту кезінде тамақ ішу үшін буфет қосыңыз», «Көбірек тұрақтар» (Қостанай облысы); «Қаланың соңында», «Ең болмаса сенбіде жұмысқа» (Павлодар облысы). «Басқа органдарға бармас үшін неге көші-қон қызметіне бөлімше жасамасқа», «Ыңғайлы жер емес, жаяу жүргіншілер жолы жоқ, көлік тұрағы аз. Тротуарлар жасаңыз», «ХҚО қаланың шетінде орналасқан. Жұмыс уақыты көңіл көншітпейді, мен олардың сағат 8-ге дейін жұмыс істегенін қалаймын» (Қарағанды облысы); «Ол алыста орналасқан, шағын автобустар тек трансфермен жүреді, жету ыңғайсыз. Күту кезінде тамақ ішу үшін буфет қосыңыз», «Көбірек тұрақтар» (Қостанай облысы); «Қаланың соңында», «Ең болмаса сенбіде жұмысқа» (Павлодар облысы). ыңғайсыздану. Күту кезінде тамақ ішу үшін буфет қосыңыз», «Көбірек тұрақтар» (Қостанай облысы); «Қаланың соңында», «Ең болмаса сенбіде жұмысқа» (Павлодар облысы). ыңғайсыздану. Күту кезінде тамақ ішу үшін буфет қосыңыз», «Көбірек тұрақтар» (Қостанай облысы); «Қаланың соңында», «Ең болмаса сенбіде жұмысқа» (Павлодар облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,77 балл) бойынша респонденттердің 85,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында: «Олар түсіндірмеді, сауаттырақ» (Алматы облысы); «Виртуалды ассистент ешқашан дұрыс сұраққа жауап бермейді. ХҚО-да әркім қолы бос емес, өз ісімен айналысады, дұрыс емес жерге жібереді, қалағанынша қыдырып жүреді, жұмысшы болып көрінеді. Олар қосымша құжаттарды талап етті, тапсыру керек нәрселердің толық тізімін бермеді», «Бұл қызмет туралы қосымша ақпарат», «SMS келмейді, олар үнемі хабардар етпейді», «Онлайн тіркелу үшін бар. қазір бұл қызмет жоқ және бұл ыңғайлы емес, кезек көп», «Әлеуметтік желілер арқылы солай болды деп хабарлау», «Олар қателесіп мүлде басқа нәрсе берді, қызметкер қате құжат берді» (Қарағанды облысы); «Енді ХҚО қызметті алу үшін портал арқылы өз бетінше жібереді,

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 90,9%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,90 балл. Респонденттердің жауаптары арасында қызметті жетілдіру бойынша ұсыныстар бар: «Үлгіге құжаттар тізбегін қосу» (Алматы облысы); «Сол кезде қателіктер болды», «Ақпарат бермейді, өздері де түсінбейді», «Есіл ХҚО жөндеуде болды, Мәңгілікке жіберді, өте алыс еді, қыз» Түсінбедім, мен менеджерге баруым керек еді, ол мәселені шешті, ол мен тыңдадым, бірақ түсінбедім, кезекті қайтадан ұзақ күтуге жібердім, сондықтан олар бір сағат күтті »(Нұр- Сұлтан); «Бізге білікті қызметкерлер қажет», «Мүгедектерге және зейнеткерлерге арналған жылжымалы қызметкерлер болуы керек» (Қарағанды облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 90,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,84 балды құрайды. Бұл ретте келесі ескертулер мен ұсыныстар атап өтілді: «Уақытты жеделдету» (Алматы облысы); «База 2 күннен бері жұмыс істемейді, кезек көп», «Онлайн брондау кезінде қиындықтар болды», «Шетелге өз қаражатыммен шығу өте қымбат, барлығын тез алғым келеді», «Ақаулық болды. кассада», «Тезірек соғұрлым жақсы» (Қазақстан).Нұр-Сұлтан); «Кезек, жұмысшылар санын көбейту» (Шымкент); «Егер олар маған қандай құжаттарды жинау керектігін айтқан болса, онда бұл ұзаққа созылмас еді. Мен жыл бойы құжаттарды жинадым, өйткені жинау керек

құжаттардың толық тізімі болмағандықтан, жаңа құжат сұралған сайын. Мен билет аламын, бірақ мен отырамын және 10 минут күтемін, менің алдымда адам жоқ болса да», «Қызметті алу мерзімін қысқартыңыз», «Егер қызмет шұғыл қажет болса, бұл қызмет үшін төлем жасай аласыз» (Қарағанды облысы); «Осы сертификатты алу үшін 2 ай жүгіру керек болды», «Уақыт қысқартылды», «Техникалық ақауларға байланысты кезектер бар» (Павлодар облысы).

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,97 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 81,8%).

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне келетін болсақ (4,77 балл) 86,4% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (19,7%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (114 кестені қараңыз):

114 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=13)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	7,7%	92,3%	0%
Толық ақпарат алыңыз	38,5%	53,8%	7,7%

Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті көрсетілетін қызметті берушілер арасында қызмет алушылардың рейтингтерін жауапкершілік бағыттарына сәйкес бөлу кезінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,88 және қанағаттану деңгейі – 87% алады.

115 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.40	76,7%
Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті	4.88	87,0%

Кестеде сондай-ақ Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,40 балл және 76,7% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Мемлекеттік корпорация филиалдарының кейбір қызметкерлерінің бұл қызмет туралы ешқандай мәліметі жоқ. Осыған байланысты, қызметке жүгінген адамдар қызмет туралы қате ақпарат алуы мүмкін немесе оны алу мүмкіндігінен толықтай айырылады.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың Мемлекеттік корпорация бөлімшелерінде тұрудың жайсыз жағдайлары туралы шағымдары (тұрақ орындарының аздығы немесе жоқтығы, күту залының тарлығы, орындықтардың болмауы, ауыз судың жоқтығы және т.б.).
- Виртуалды ассистентнің жұмысы мүлдем пайдасыз болуы мүмкін, өйткені қызықтыратын сұраққа жауап алу қиын.

- Кезекте ұзақ күту уақыты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік корпорациямен бірлесіп қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдасын. Мемлекеттік корпорация қызметкерлеріне қызмет көрсету қағидаларына қатысты оқыту семинарларын өткізу.
2. Шағым беру процедурасын жеңілдетіңіз, кері байланыс алудың қарапайым және жылдам әдісін қамтамасыз етіңіз.

Мемлекеттік корпорациясы

1. Қызмет бойынша жақсырақ кеңес беріңіз, қызметкерлерді қызмет көрсету ережелерімен таныстырыңыз.
2. Үлкен кезектерді болдырмау үшін шаралар қабылдаңыз. Кезектердің қалай ұйымдастырылғанын қайта қарастырыңыз. Қызмет алушылардың бөлімшелерінде жайлы болуды қамтамасыз ету.

электрондық үкімет порталы

3. Виртуалды ассистент жұмысының сапасын арттыру бойынша жұмыстарды жүргізу.

3.45. Тауарларды ақпаратты криптографиялық қорғау құралдарына және жедел-іздестіру қызметін жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарға жатқызуға техникалық зерттеу жүргізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01902002 Тауарларды ақпаратты криптографиялық қорғау құралдарына және жедел-іздестіру қызметін жүзеге асыруға арналған арнайы техникалық құралдарға жатқызуға техникалық зерттеу жүргізу.

Қызмет коды:С45.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитеті.

Нормативтік құқықтық акт:06.05.2020 № 34/ке.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 5 жұмыс күні. Тауар үлгісін ұсыну мерзімі көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" хабарлама келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 5 күн. Қызмет көрсетуші өнім үлгісін оны ұсынған күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде зерттейді. Бұл мерзім мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: тауарларды криптографиялық ақпаратты қорғау құралдары мен жедел-іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарға жатқызуға техникалық зерттеу жүргізуге қорытынды беру не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

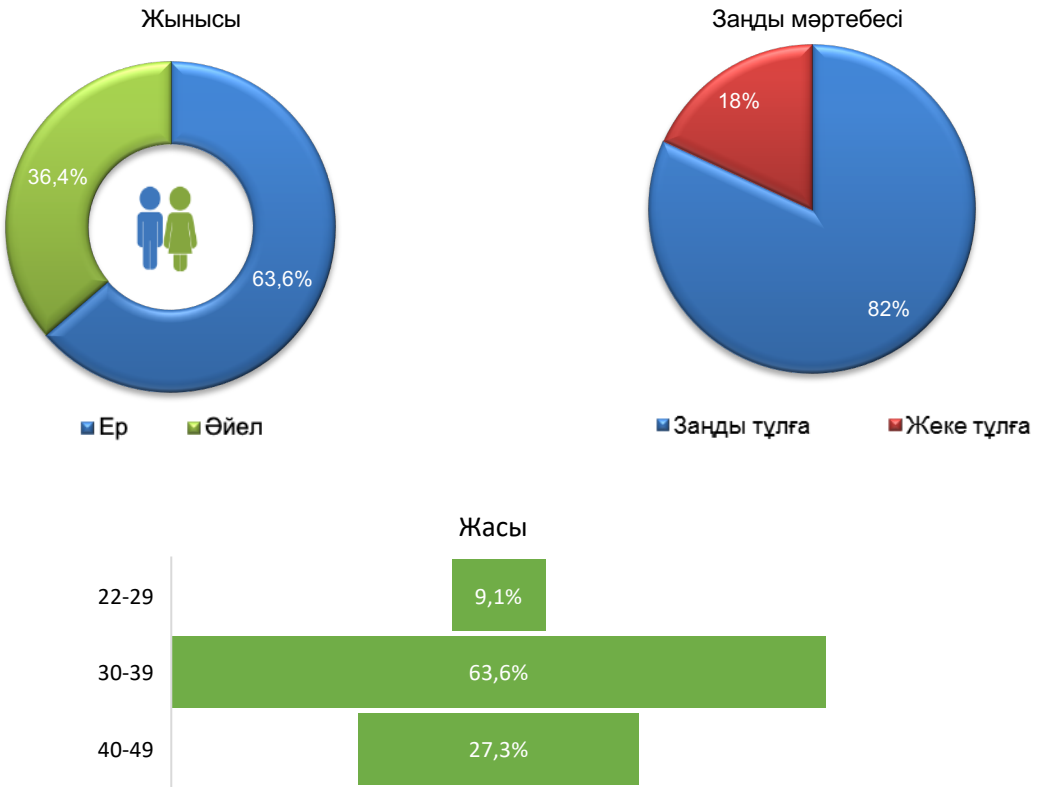
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 11 респондент қатысты, олардың көпшілігі (63,6%) ерлер, ал қалғандары (36,4%) әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 63,6%.Респонденттердің көпшілігі (82%) қызметке жүгінгензаңды тұлғалар, қалған 18% жеке тұлғалар. Барлық респондент Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және оларға

физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері жоқ.

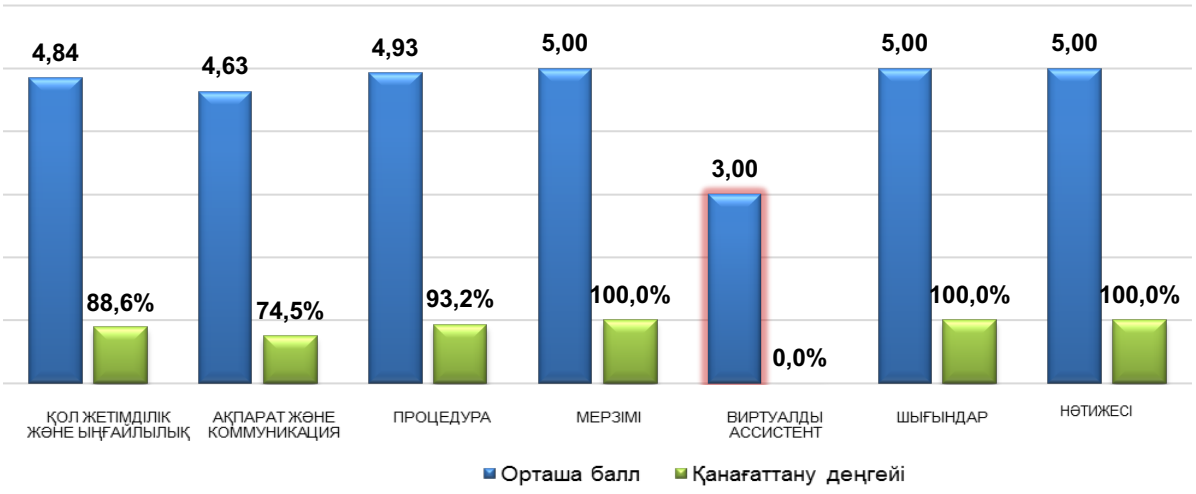
Диаграмма 147. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 79,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,63 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

148 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық қызметтер 4,84 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 88,6%.

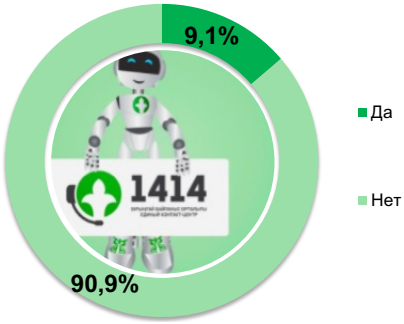
Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,63 балл) бойынша респонденттердің 74,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген.

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 93,2%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,93 балл.

Уақыт қызмет алушылардың 100% толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды.

Қызметті онлайн алған респонденттердің 9,1%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 90,9% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (149 диаграмманы қараңыз).

149диаграмма Мемлекеттік 4ызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=1)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3.00	0,0%
Жауаптың толықтығы	3.00	0,0%
Жауап беру жылдамдығы	3.00	0,0%

Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар виртуалды ассистент жұмысына нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті: қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 5 мүмкін болатын 3,00 баллды құрады.

Бұл қызметтің құнының критерийі 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 100,0%).

Шағымауызша және/немесе жазбаша нысанда әңгімелесу жүргізілетін қызметті алушылардың арасында байқалмайды.

Қызмет көрсету нәтижесі бойынша (5,00 балл) 100,0% ғана іс толық қанағаттандырылып, «5» деген баға берілді.

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Ұлттық қауіпсіздік комитеті мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,99 және қанағаттану деңгейі – 98,5% алады.

116 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау

(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	4,52	71,4%
	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,99	98,5%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,52 балл және 71,4% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Порталды пайдалану ыңғайсыз, қызмет алушылар портал интерфейсіне шағымданады. Порталда өтінім жасау күрделі және оңай емес.
- Виртуалды ассистентнің тиімсіз жұмысы.
- Қызмет провайдері сапалы кері байланыс бермеді.

- ББО 1414 қызмет туралы барлық қажетті ақпаратты бермейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Кері байланыс сапасын жақсарту бойынша жұмыс. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу тәртібі мен орны және көрсетілетін қызмет стандартының өзге де талаптары туралы ББО-1414 операторлары үшін ақпаратты жаңарту. Оқыту семинарларын өткізу.

электрондық үкімет порталы

2. Порталда қызмет алудың ыңғайлылығын жақсарту бойынша қажетті жұмыстарды жүргізу, қызмет алушылардың кері байланысына назар аудару. Порталдағы бар қателерді түзетіңіз. Электрондық лицензиялау порталында қызметтерді алудың қарапайым және оңай жолын ұсыныңыз.
3. Виртуалды ассистентнің жұмысын оңтайландыру, берілген жауаптардың тиімділігі мен сапасын жақсарту.

3.46. Шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаларды тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01902003 Шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаларды тіркеу.

Қызмет коды: С46.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитеті.

Нормативтік құқықтық акт:06.05.2020 № 34/ке.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 5 жұмыс күні. Осы Қағидалардың 3-тармағының 4) және 3) тармақшаларында көзделген құжаттарды ұсыну мерзімі көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» хабарлама келіп түскен күннен бастап 3 жұмыс күнін құрайды. Бұл мерзім мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы хабарламаны тіркеу немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту туралы шешімі.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

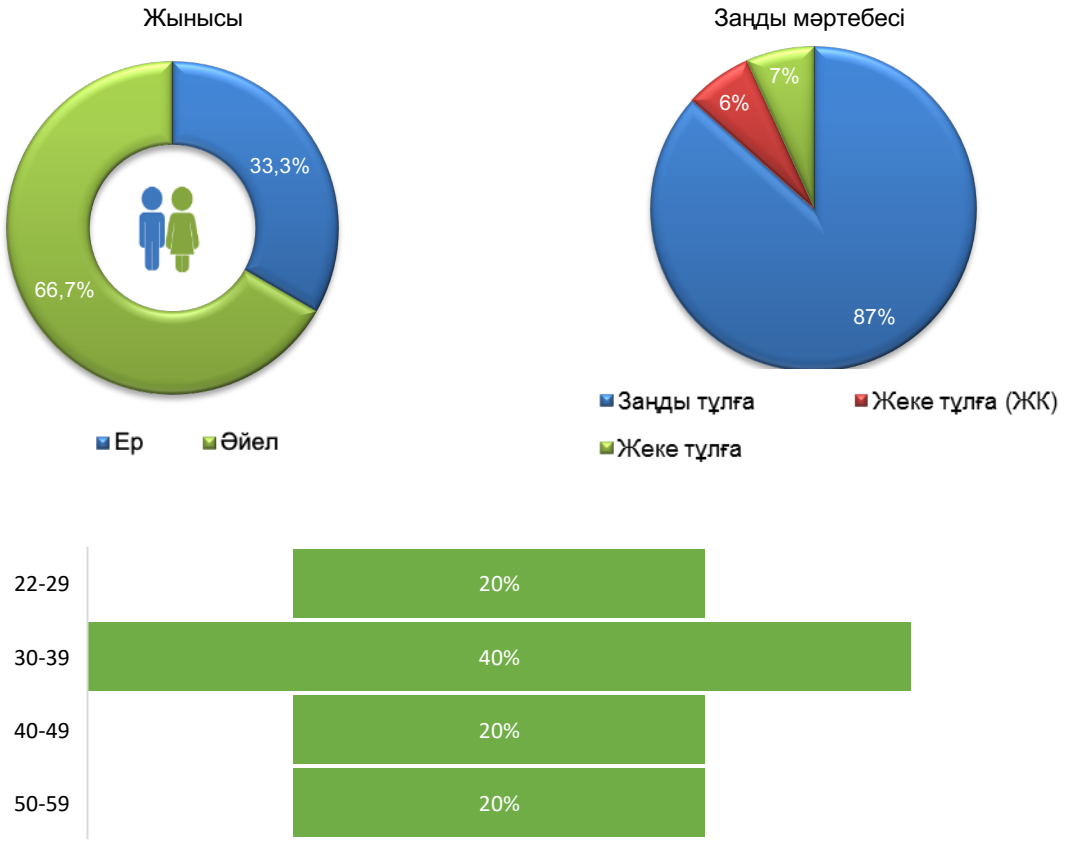
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 15 респондент қатысты, оның 2/3 (66,7%) әйелдер, қалғандары (33,3%) ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 40%.Респонденттердің көпшілігі (87%) қызметке жүгінгензаңды тұлғалар, қалған 7% жеке тұлғалар және тағы 6% жеке кәсіпкерлер. Барлық респондент Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктері жоқ.

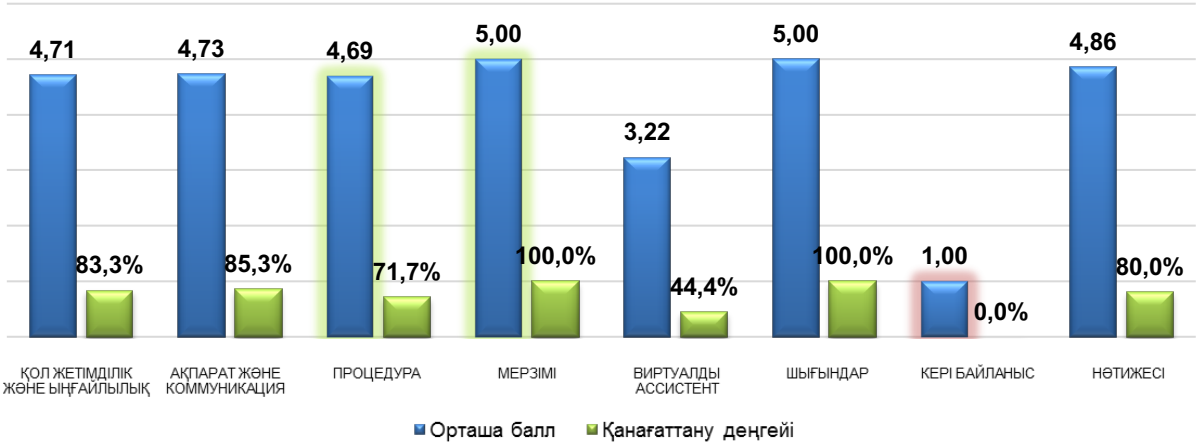
Диаграмма 150. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 70,6%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,15 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды

151 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер 4,71 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 83,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Порталдың алдыңғы нұсқасы жақсырақ болды. Бізде криптографияда өндіруші бар, ол криптография жоқ, хабарласу да қиын, қандай*

құжаттар керек екені туралы ақпарат жоқ», «Прокси арқылы қосымша кілттер беру мүмкін емес, ХҚО-ға бару керек», - дейді. «Бастапқыда порталдың нұсқасы жақсырақ болды, бірақ қазір дизайн мен экспорттық бақылау ұнамайды, жауап беру үшін көп уақыт қажет. ҰҚК ең жақсы, комитетке қарағанда тезірек жауап береді», «Бәрі өзгереді, қайда, қайда жүгінеріңді білмейсің, операторлар трубканы қояды. Мемлекеттік органдарға қосымша қоңырау шалу қажет, 1414 бұл қызмет бойынша ақпарат жоқ» (Алматы); «Ескірген портал» (Нұр-Сұлтан); «Жаңарту орын алғанда мен абдырап қалдым, бәрі орнын ауыстырады» (БҚО).

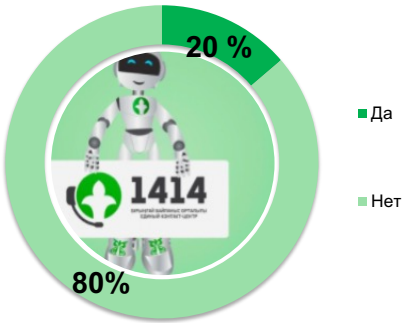
Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,73 балл) бойынша респонденттердің 85,3%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды: *«Іздеу жүйесінде сөзбе-сөз жазу керек және бұл ыңғайсыз» (Алматы облысы); «Қиын болды, Google-дан ақпарат іздеуім керек болды», «Біраз қиын», «Ақпаратты жеңілдетіңіз, егжей-тегжейлі сипаттаңыз, сайт қатып қалады, файлды қосатын жер жоқ, оны мұрағатқа қою керек. ” (Алматы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 71,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау балы – 4,69 балл. Сондай-ақ респонденттер құжат тапсыру барысындағы келеңсіздіктерді атап өтеді: «Ол қатып қалады, құжаттарды жинауға көп уақыт кетеді, автоматтандырылған жоқ», «Кейде бас тарту дұрыс емес себептермен болады, өйткені құжатты үкімет ашпайды. агенттіктер мен мен зардап шегеді. Мүмкін олар мұқият қарамай, қайта тапсырып, уақытымды жоғалтуым керек», «Портал ілулі» (БҚО);

Уақыт қызмет алушылардың 100% толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 5,00 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер мынаны атап өтеді:*«Кейде қателер болады», «Уақытты тездет» (Алматы).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 20%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 80% - көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетімен алды. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (152-диаграмманы қараңыз).

152 диаграмма Мемлекеттік қызметті алуға өтініш беру орны (N=3)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3.00	33,3%
Жауаптың толықтығы	3.00	33,3%
Жауап беру жылдамдығы	3.67	66,7%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар виртуалды ассистент жұмысына орташа қанағаттанушылықты көрсетті: қанағаттану деңгейі 44,4%, орташа балл 5 мүмкін болатын 3,22 баллды құрады. Алынған пікірлердің ішінде мыналар болды:*«Қарапайым көмекшіге үйреніп қалдық, ілулі тұр» (ЗКО).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 5,00 баллмен бағаланды (100% қанағаттану деңгейі). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Бір қағаз қымбат, бәрі қымбаттады, коммерциялық компанияларға да қымбат».*

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылық көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00): «Құжатта қателер болды, бірақ бұл

порталдың емес, тұтынушының проблемасы, мен көп уақыт пен күш жұмсадым. , Мен порталда берілген барлық жолдарды толтырамын, өтініш жіберемін, менің өтінішім негізінде қалыптастырылған қорытынды құжатта көрсетілетін қызметті беруші кейбір мәліметтерді алмайды және олар маған бас тартуды береді, мен талап еттім. өте ұзақ уақыт бойы мен барлық өрістерді толтырғаным туралы скриншоттарды жібердім, техникалық қолдау қызметіне жаздым, олар әзірлеушілерге жаз деп айтады, мұның бәрін неге істеуім керек, мұның бәрі соңғы пайдаланушы сертификатымен» (Алматы).

Қызмет нәтижесі (4,86 балл), 80,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (40%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (117 кестені қараңыз):

117 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=6)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	16,7%	83,3%	0%
Толық ақпарат алыңыз	33,3%	50%	16,7%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Ұлттық қауіпсіздік комитеті мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,88 және қанағаттану деңгейі – 86,7% алады.

118 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4,01	64,7%
Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,88	86,7%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,01 балл және 64,7% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Порталды пайдалану ыңғайсыз, қызмет алушылар портал интерфейсіне шағымданады. Порталда өтінішті тіркеу күрделі, портал жұмысында жүйелік қателер бар, бұл қызметті көрсетуден бас тартуға әкеледі.
- Порталдағы іздеу жүйесі ыңғайсыз және пайдалану тиімсіз.
- Қызмет провайдері сапалы кері байланыс бермеді.
- ББО 1414 қызмет туралы барлық қажетті ақпаратты бермейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Кері байланыс сапасын жақсарту бойынша жұмыс. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу тәртібі мен орны және көрсетілетін қызмет стандартының өзге де талаптары туралы ББО-1414 операторлары үшін ақпаратты жаңарту. Оқыту семинарларын өткізу.

электрондық үкімет порталы

2. Порталда қызмет алудың ыңғайлылығын жақсарту бойынша қажетті жұмыстарды жүргізу, қызмет алушылардың кері байланысына назар аудару. Порталдағы бар қателерді түзетіңіз.
3. Тиімдірек пайдалану үшін порталдың іздеу жүйесін оңтайландырыңыз.

3.47. Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01704001 Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру.

Қызмет коды: С47.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі.

Нормативтік құқықтық акт:04.04.2019 № 49.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: лицензия және өтінім – 20 жұмыс күні. Қолданыстағы лицензияға қосымшалар – 10 жұмыс күні. Лицензияны және (немесе) оған қосымшаны қайта ресімдеу – 10 жұмыс күні. Ұлттық Банктің аумақтық филиалы көрсетілетін қызметті алушының құжаттарын алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексереді.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: нысандар бойынша лицензия немесе қолданыстағы лицензияға қосымша не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет құны: Лицензия – 40 АЕК, ұзарту – лицензия беру кезіндегі мөлшерлеменің 10%.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

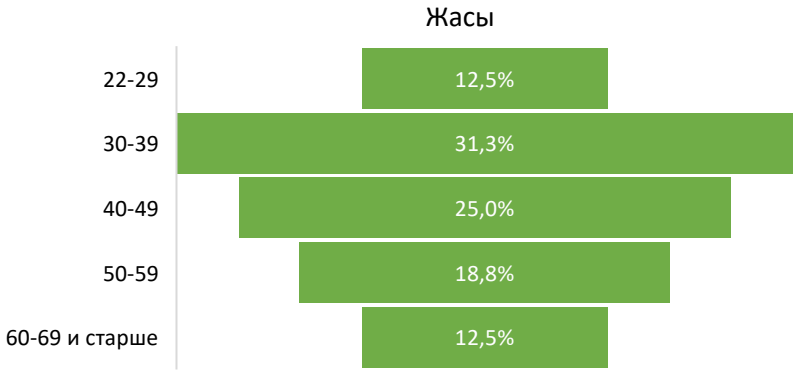
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 16 респондент қатысты, олардың көпшілігі (62,5%) әйелдер, қалғандары (37,5%) ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 31,3%.ретінде қызмет алуға барлық респонденттер (100%) жүгінгензаңды тұлғалар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 153 . Әлеуметтік-демографиялық блок

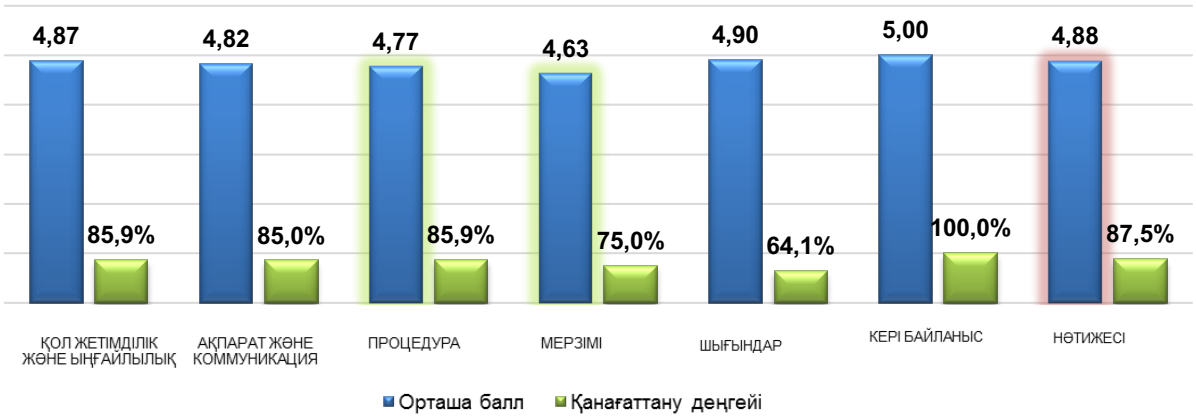




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 83,3%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,84 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

154 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (100%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭЦҚ (75%), қалған респонденттер (18,8%) логин және пароль, ал 6,3% жағдайда ғана SMS пайдаланылған. Сандық идентификатор, QR коды 0% құрады (120-кестені қараңыз).

120-кесте.Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=16)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	75%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	6,3%
Логин мен пароль арқылы	18,8%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,87 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 85,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Кейбір қойындылар жұмыс істемейді, техникалық қолдау жауап бере алмайды және Telegram қатені түзетуге, әрекеттің қойындысының ішкі түрін жоюға көп уақыт алады», «Портал жұмыс істемеді»(IN TO); «Қызмет алыс жерде жасырылған және мұқият танылған», «Тіркеу кезінде шарлау қиын» (Алматы); «Веб-камера бәрінің қолында емес, бару керек, ЭСҚ болмаса жақсы» (Шымкент); «Ескі нұсқасы ыңғайлырақ, жүктеу кезінде ұзақ уақыт ілініп тұрады» (ZKO).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,82 балл) бойынша респонденттердің 85,0%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Жіберу барысында сұраққа жауап беру үшін қалқымалы чатта» (Ақтөбе облысы); «Ақпаратты табу, колл-орталыққа кіру қиын, олар толық емес ақпарат берді» (ШҚО); «Білікті операторларды қойыңыз», «Ақпаратты табу қиын, түсініксіз нұсқаулар, түсінікті және қысқа нұсқау», «Нұсқауларды оңайлату» (Алматы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 85,9%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,77 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Құжаттарды жүктеп салу қиын», «Қосымша құжаттар болды, құжаттарды жинауды жеңілдету үшін» (Алматы).*

Уақыт қызмет алушылардың 75,0%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,63 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер мынаны атап өтеді:*«Орындау мерзімдерін жылдамдату» (Алматы қаласы).*

Ең азы, қызмет алушылар бұл қызметтің құнына қанағаттанады – 64,1%, мұнда орташа балл 4,90.

кері байланыстолық қанағаттандырылды – 100,0%. Орташа балл – 5,00 балл.

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,88 балл) келетін болсақ, 87,5% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беруіңізді сұраймыз» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Жүктеу көп уақытты алады» (Ақтөбе облысы); «Портал жұмыс істеп, ақаулар болмауы үшін» (ШҚО); «Порталдың нашар жұмысы, ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді, түсініксіз техникалық ақаулар болды» (ШҚО); «Қызмет туралы ақпаратты, порталда қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты табу қиындықтары», «Қосымша сұралатын құжаттар» (Алматы қ.).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (12,5%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (120 кестені қараңыз):

Кесте 120. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=2)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**0%**	100%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**50%**	50%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ұлттық Банк мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,83 және қанағаттану деңгейі – 86,8% алады.

121 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.85	83,3%
Ұлттық банк	4.83	86,8%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,85 балл және 83,3% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Электрондық порталдың жұмысында жиі болатын қателіктер туралы шағымдар.
- ЕКС 1414 қызмет туралы толық ақпаратты бермейді.
- Қызмет туралы ақпарат қолжетімді емес. Қолда бар нұсқаулар күрделі және түсініксіз.
- ЭҮП ұзақ және дұрыс жұмыс істемеуі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті алу процедурасы бойынша қадамдық нұсқауларды әзірлеу. Сапалы түсіндіру жұмыстарын жүргізу.
2. Қызмет көрсету шарттарын қысқарту мүмкіндігін қарастырыңыз.

электрондық үкімет порталы

3. Портал жұмысындағы қателерді, ақауларды анықтау және жою бойынша жұмыстарды тұрақты негізде жүргізу.

ББО 1414

4. Кеңес беру сапасын жақсарту үшін операторлармен жұмыс жасаңыз.

3.48. Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01704014 Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу.

Қызмет коды: С48.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі.

Нормативтік құқықтық акт: 31.08.2016 г. №215.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Төлем ұйымының көрсетілетін қызметті берушіде есептік тіркеуден өткені туралы тіркеу нөмірін көрсете отырып хабарлама не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

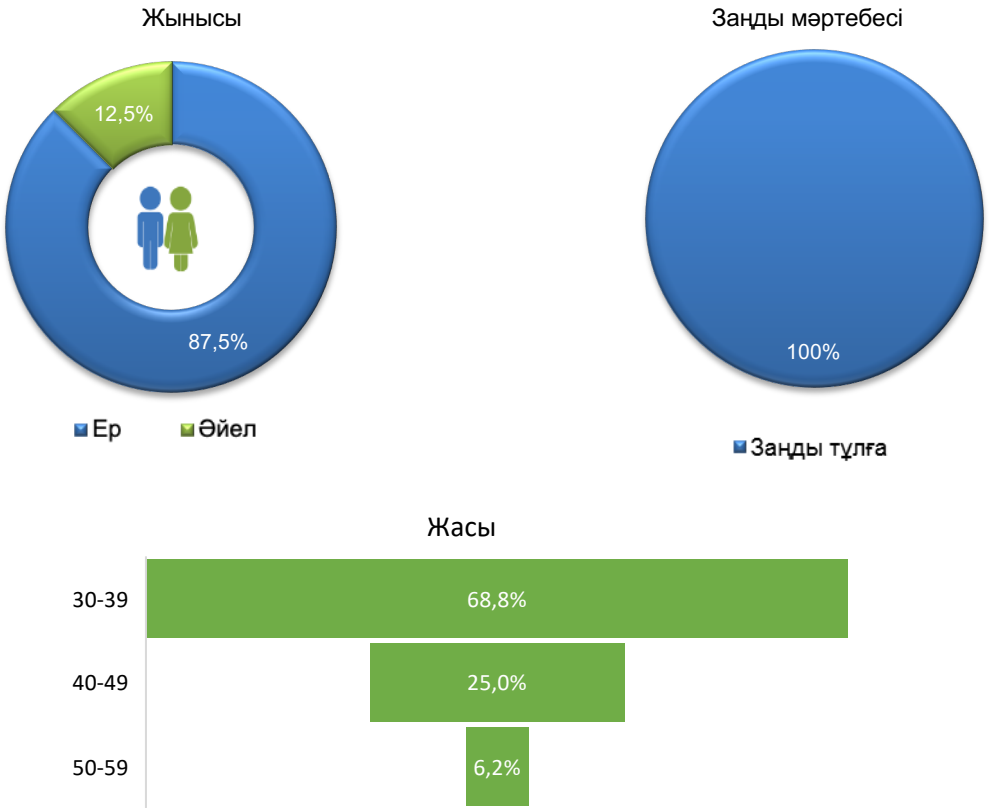
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (тереңдетілген сұхбат), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 16 респондент қатысты, олардың көпшілігі (87,5%) ерлер, ал қалғандары (12,5%) әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 68,8%.ретінде қызмет алуға барлық респонденттер (100%) жүгінгензаңды тұлғалар болып табылады және физикалық қол жеткізу мен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 155. Әлеуметтік-демографиялық блок



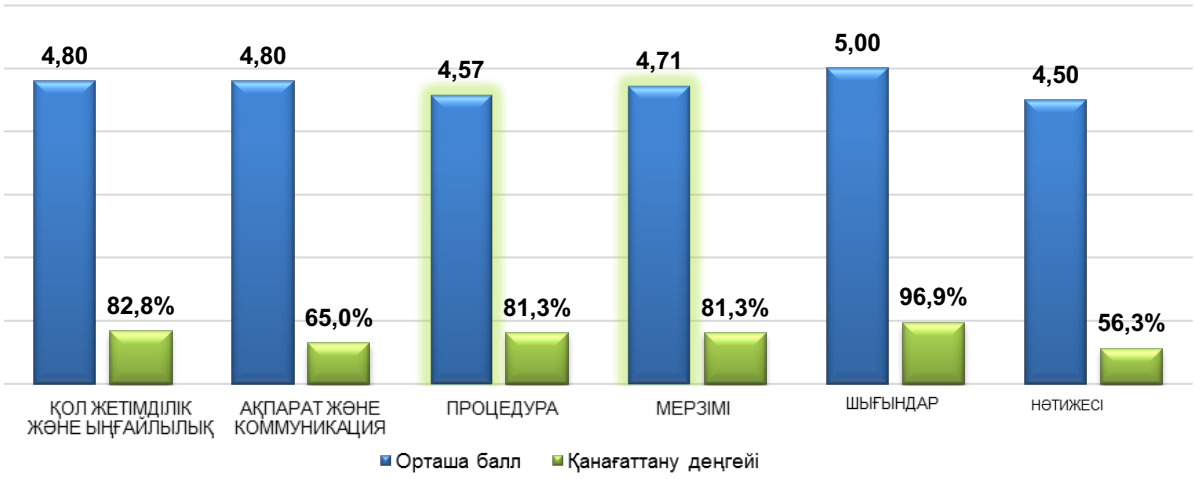
Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (100%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің ешқайсысы (0%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-да қызметті алған жоқ (122-диаграмманы қараңыз)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	100%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0%
Логин мен пароль арқылы	0%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,73 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

156 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,80 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 82,8%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Олар лицензияға 2-3 рет жүгінді, өйткені бірнеше құжатты қоса беру қажет болды, бір құжаттың көлемі 30 мб-тан аспауы керек, бұл өте аз, олар кем дегенде 50-70 мб жасаған болар еді, егер бас тартсам, бұрын тапсырылған барлық құжаттарды бір мұрағатта мұрағаттау керек болып шықты, бірақ бұл туралы бізге ешкім хабарлаған жоқ, өзім хабарласып, білуге тура келді. сонымен қатар еш жерде барлық құжаттарды мұрағатқа салу керектігі және көлемі 30 мб аспауы керек екендігі көрсетілмеген, бірақ менде әрқайсысы 30 мб 3 мұрағат бар, өйткені бәрі бір мұрағатқа сыймайды, бұл кемшілікті көбейту керек және көлемі» , «Сайтта қосымша жақсартулар қажет»(Алматы қаласы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,80 балл) бойынша респонденттердің 65,0%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Әр тармақ бойынша құжаттарды тіркеңіз, оларды Ұлттық Банкпен бірге аздап өзгертіңіз», «Кейбір тармақтар порталды пайдалану бойынша қысқа виджеттер енгізілген болса, толық егжей-тегжейлі емес», «Кейбір сұраулар артық болды, бұл құжаттардың барлығы қажет емес. қоса тіркелсін» (Алматы қаласы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 81,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,57 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді: *«Жүктеу өте ұзақ болды, сіз жарғылық құжаттарды өте сығымдау, істердің көлемі жеткіліксіз» (Алматы).*

Уақыт қызмет алушылардың 81,3 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,71 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар бөлігінде респонденттер мынаны атап өтеді:*«10 күн бұрын олар жауап бермейді», «Барлық бас тартулар дұрыс емес және негізсіз, мерзімдер бұзылған, 1 ай күтті» (Алматы);*

Бұл қызметтің құнының критерийі 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 96,9%).

Көрсетілген қызмет нәтижесіне (4,50 балл) келетін болсақ, 56,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде бір ғана бенефициар (6,3%) байланыс орталығына (ББО 1414) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін жүгінген. Сауалнама барысында көрсетілетін қызметті алушыға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (кеңес беру) және келесі деректер алынды (123-кестені қараңыз):

Кесте 123. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=1)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	0%	100%	0%
Толық ақпарат алыңыз	0%	100%	0%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ұлттық Банк мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,81 және қанағаттану деңгейі – 85,4% алады

124 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4,72	74,5%
Ұлттық банк	4,81	85,4%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,72 балл және 74,5% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Мемлекеттік орган ақпараттық жұмыс жүргізбейді, қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі қанағаттанарлық емес.
- Электрондық нысанда қызметтерді алу кезінде жүктеуге рұқсат етілген құжаттар көлемі жеткіліксіз.
- Қызмет алушылар тарапынан кері байланыс жоқ.
- Қызмет көрсетуді кешіктіруге және негізсіз бас тартуға жол беріледі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, көрсетілетін қызметті алушыларды жиі жіберілетін қателер туралы хабардар ету.
2. Қызмет көрсету шарттарын бұзуға және негізсіз бас тартуға жол бермеңіз.
3. Кері байланыс орнату, қызмет алушылардың ұсыныстарын жұмысқа қабылдау.

электрондық үкімет порталы

4. Тіркелген электрондық құжаттардың рұқсат етілген көлемін ұлғайту.

3.49. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01902010Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау.

Қызмет коды:С49.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Жоғарғы Соты.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 26 наурыздағы № 12.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 1) көрсетілетін қызметті беруші арқылы жүгінген кезде – 30 минут, 2) портал арқылы жүгінген кезде – 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: құжаттарды қабылдау туралы қолхат немесе құжаттарды қабылдаудан дәлелді бас тарту туралы қолхат.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

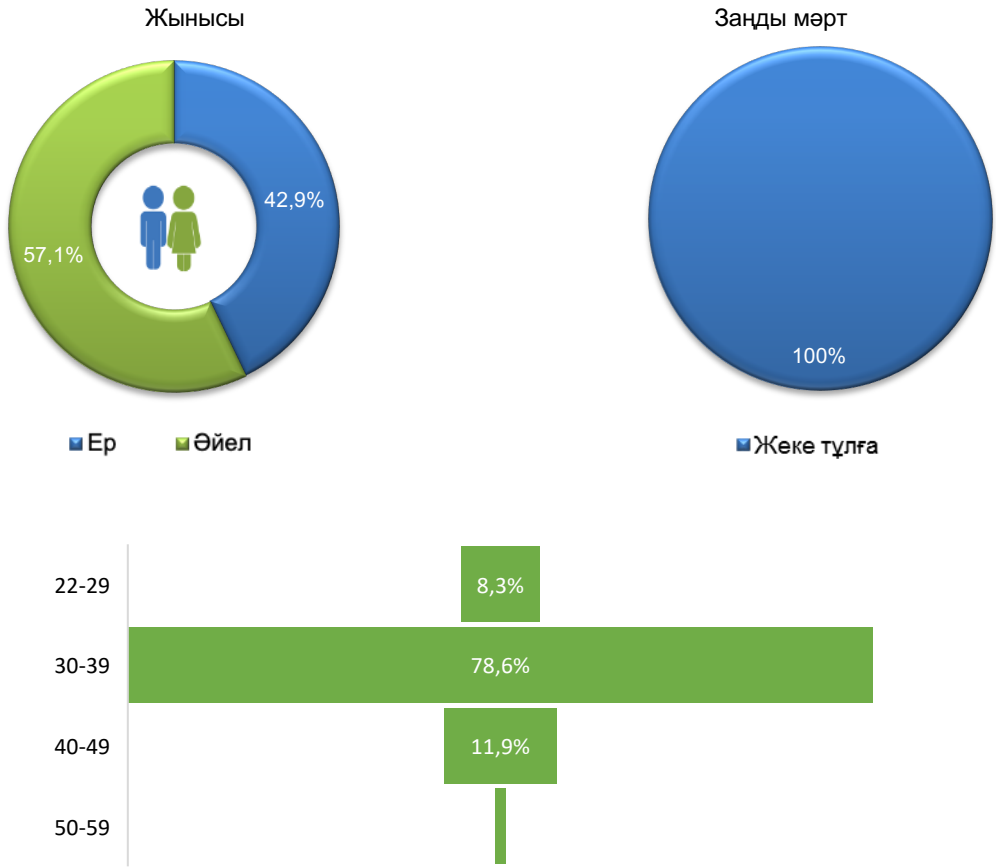
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ және құпия сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 84 респондент қатысты, олардың көпшілігі (57,1%) әйелдер, қалғандары (42,9%) ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 78,6%.ретінде қызмет алуға барлық респонденттер (100%) жүгінгенжеке тұлғалар, олардың 1,2%-ы физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 157. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар 69% жағдайда электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) электрондық нысанда көрсетілетін қызметті алу мүмкіндігін пайдаланды. Қалған 31 пайызы қызметті қағаз түрінде алған.

Көрсетілетін қызметті алушылар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (91,4%), қалған респонденттер (3,4%) логин және пароль, ал SMS тек 3,4% жағдайда ғана қолданылған. Сандық идентификатор, QR код 1,7% құрады (125-кестені қараңыз)

125 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=58)

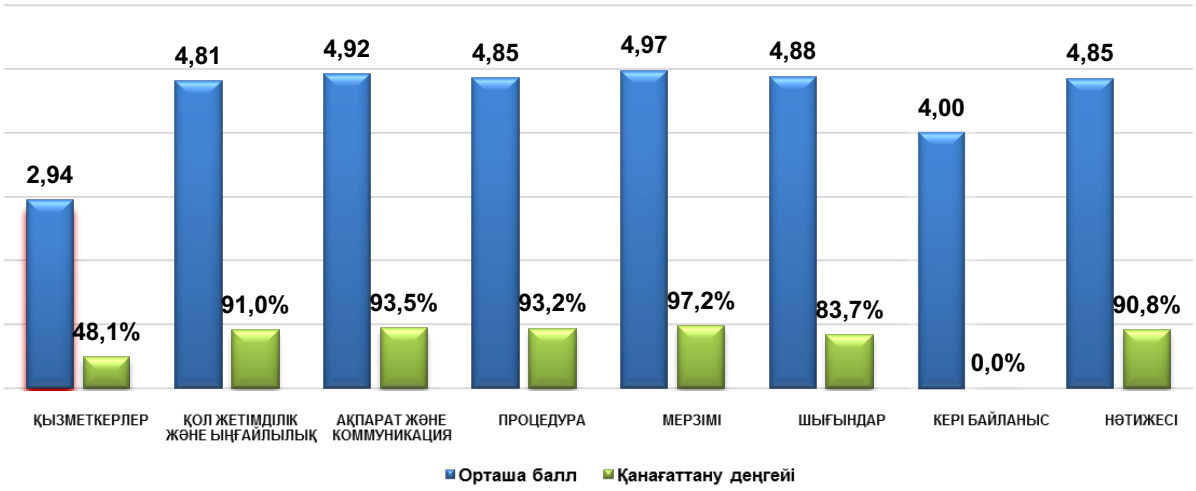
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	%
ЭСҚ арқылы	91,4%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	3,4%
Логин мен пароль арқылы	3,4%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	1,7%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 80,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,58 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

158 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық шкала бойынша 2,94 балға, қанағаттану деңгейі 48,1% құрады.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 91,0%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:

«ЭЦҚ кілтін онлайн алу ыңғайлы болар еді. Бағдарламаны жетілдіру» (Ақмола облысы); «Оңай, бір рет басу арқылы жүктеу көп уақытты алады» (Ақтөбе облысы); «Академияның сайты түсінікті, ол жерде жоқ», «Өтінішті өзгеріссіз қалдырыңыз» (Алматы облысы); «Сәйкестендіруден кейін Yegov порталы Сот кабинетіне ауысады. Онда одан әрі әрекеттер орындалады. Алайда, қарау нәтижесін білу үшін тікелей Сот кабинетіне бару мүмкін емес, өйткені онда бетбелгі болмайды. Ол тек Егов арқылы кіргенде пайда болады »(ШҚО); «Тым жасыл дизайн» (Нұр-Сұлтан); «Портал қатып қалады», «Телефон арқылы тіркелу қиын» (Қарағанды облысы); «Портал істен шықты. Порталды жеңілдету керек» (Қостанай облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,92 балл) бойынша респонденттердің 93,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Мен оған құжаттарды жіберемін, бірақ сағат жүктелмейді» (Қарағанды облысы); «Ұзақ іздеу. Ақпарат өзекті емес, тестілеу күні көрсетілмеген», «Сот кабинетінде Egov арқылы сәйкестендірусіз, қызметтер мен ақпаратты тікелей алу мүмкіндігін жасау» (ШҚО); «Ақпаратты табу қиын, сайтқа қалай кіру керектігін, қалай тіркелу керектігін достарым арқылы білдім» (Алматы облысы); «Порталдағы ақпарат анық емес. Ақпараттық кеңсе мен интернет арналары әлсіз» (Нұр-Сұлтан); «Порталдан, ортадан ақпарат табу қиын болған жоқ», «Порталдан ақпарат табу оңай емес» (Қостанай облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 93,2%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,85 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

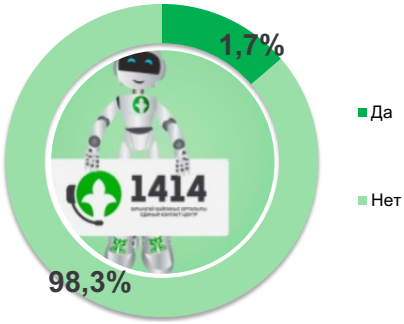
«Портал қатып қалады» (Ақтөбе облысы); «Жоқ. Медициналық мекемелерде құжаттарды жинау біршама ыңғайсыз болды», «Тест тапсыруға келуге уақыт өте аз» (Алматы облысы); «Бұл мүмкіндігінше ашық болды, қарапайым халық олардың Академияға қалай қабылданғанын түсінді», «Қызметті алу үшін 2-ге жуық өтініш беру қажет. Академияға 1, Тестілеу орталығына 2, шет тілі бойынша тест тапсыруға. Бір өтініш принципін қамтамасыз ету қажет» (ШҚО); «Нарко психодиспансеріне бару керек. Онлайн сертификаттар берілмейді» (Алматы); «086 нысандағы медициналық анықтаманы алу мүмкін емес» (Нұр-Сұлтан); «Оның веб-сайтын жақсартыңыз, академияның сайтында ешқандай проблема жоқ», «073, 086 сертификатын алу үшін баруым керек, ол бізді ДамуМедке сол жерде порталға қайта бағыттаса ыңғайлы болар еді. барлық сертификаттарды онлайн алыңыз. Егов пен ДамуМедті қалай да қосу керек» (Қарағанды облысы); «Ұзақ жүк тиеу» (Қостанай облысы); «Жүктеп салу кезінде көптеген құжаттар жүктелмейді, форматты кеңейтіңіз», «Әрі қарай жетілдіру» (Павлодар облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 97,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,97 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:

«Ағылшын тілінде жауап жылдам емес» (Алматы облысы).

Қызметті онлайн түрде алған респонденттердің ішінде 1 (1,7%) қызмет алушы Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) жүгінген. 98,3% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталдағы чат-ботқа хабарласқан респондент қанағаттанбады және виртуалды ассистентнің жұмысын ең төменгі балллар бойынша бағалады (159-диаграмманы қараңыз).

159 сызба. Виртуалды ассистентге ақпарат алу үшін хабарластыңыз ба?(n=1)



Виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	1,0	0%
Жауаптың толықтығы	1,0	0%
Жауап беру жылдамдығы	1,0	0%

Осылайша, қызметті алушы көрсетті төмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін. Қанағаттану деңгейі 0%, орташа балл мүмкін болатын 5 баллдан 1,0 балл болды:*«Олар мүлдем қажет емес. Тікелей эфирдегі оператормен сөйлесу адамға оңайырақ» (Нұр-Сұлтан).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,88 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 83,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Қабылдау емтиханын төледім», «Төлем төмендетілді, медициналық тексеруден өту мүмкін болмады, ол жақтан сақтандыру болған жоқ, төлеуге тура келді», «Медициналық сараптама және мемлекеттік баж салығы» (Алматы облысы); «Мемлекеттік баж» (ШҚО); «Ағылшын тілінен тестілеу» (Алматы); «Ағылшын тілінен емтиханды ақылы емес, тегін өткізуге болады», «Тестке қосымша шығындар болды» (Нұр-Сұлтан); «Ағылшын тілі сынағы қымбаттады», «Ағылшын тілі тым жоғары» (Қарағанды облысы).*

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 4,00). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді:*«Болашақта ол да жұмыс істеп, ыңғайлы болсын» (Алматы облысы); «Емтихандардың кезеңдері электронды, қашықтан болды», «Сайт анағұрлым ашық, түсінікті, қарапайым адамға түсінікті, Академияға кімдер, қандай критерийлер бойынша түсетіні туралы ақпараттың ашықтығы», «Ағылшын тілі емтиханының күні көрсетілмеді», «Порталды жақсарту» (БҚО); «СМС нысаны хабарланды» (Алматы); «Тест тапсыру уақытын көбейту» (Нұр-Сұлтан); «Барлық мемлекеттік қызметтер онлайн режимге көшсе жақсы болар еді» (БҚО); «ХҚО шектеу шаралары бойынша қызмет ұзақ уақыт бойы көрсетілген» (Қостанай облысы).*

қатысты **нәтиже** қызметтері (4,85 балл), тек 90,8% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (3,4%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (126 кестені қараңыз):

126-кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=2)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**50%**	50%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**100%**	0%	0%

Жоғарғы Сот жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,88 және қанағаттану деңгейі 91,0%.

128 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Мемкорпорация, ЭҮП	**4,45**	**75,6%**
Жоғары Сот	**4,88**	**91,0%**

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация мен ЭҮП бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,45 балл және 75,6% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет

- Қажетті құжаттардың үлкен саны.
- Қызмет көрсетілетін орын ыңғайлы емес (тұрақ орындары жеткіліксіз, тар бөлмелер және т.б.)
- Қызмет алушылардың пікірінше, қызмет нәтижесін беру бойынша шешім қабылдауда ашықтық жоқ.
- Қызметті алушылардың кері байланысы қамтамасыз етілмейді. Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігімен байланысты мәселелер

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қажетті құжаттар тізімін қысқартыңыз.
2. Қызметті алушылардың үй-жайда жайлы болуын қамтамасыз ету.
3. Жоғары сапалы кері байланысты қамтамасыз ету және қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізу.
4. Құжаттарды қараудың және олар бойынша шешім қабылдаудың ашық тәсілін қамтамасыз етіңіз.

3.50. Әділет органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:03102007Әділет органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою.

Қызмет коды:С50.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Жоғарғы Соты.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 13 сәуірдегі № 13.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:мемлекеттік корпорация, қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: порталда – 1 жұмыс күні; Мемлекеттік корпорация филиалдарының облыстарда, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларында орналасқан бөлімдеріне – 1 жұмыс күні; Мемлекеттік корпорация филиалдарының басқа бөлімшелеріне – 5 жұмыс күні; Қазақстан Республикасының дипломатиялық өкілдіктері мен консулдық мекемелерінің өтініші бойынша – 10 жұмыс күні. Құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: апостиль қойылған құжат – адамның қойған қолының түпнұсқалығын куәландыратын және оның өкілеттігін растайтын, сондай-ақ осы құжатқа мөр басылған мөрдің немесе мөртаңбаның түпнұсқалығын растайтын арнайы мөртабан не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Порталда көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» мемлекеттік қызметті көрсетуге дайын екендігі туралы хабарлама не бас тарту себептері көрсетілген жауап жіберіледі.

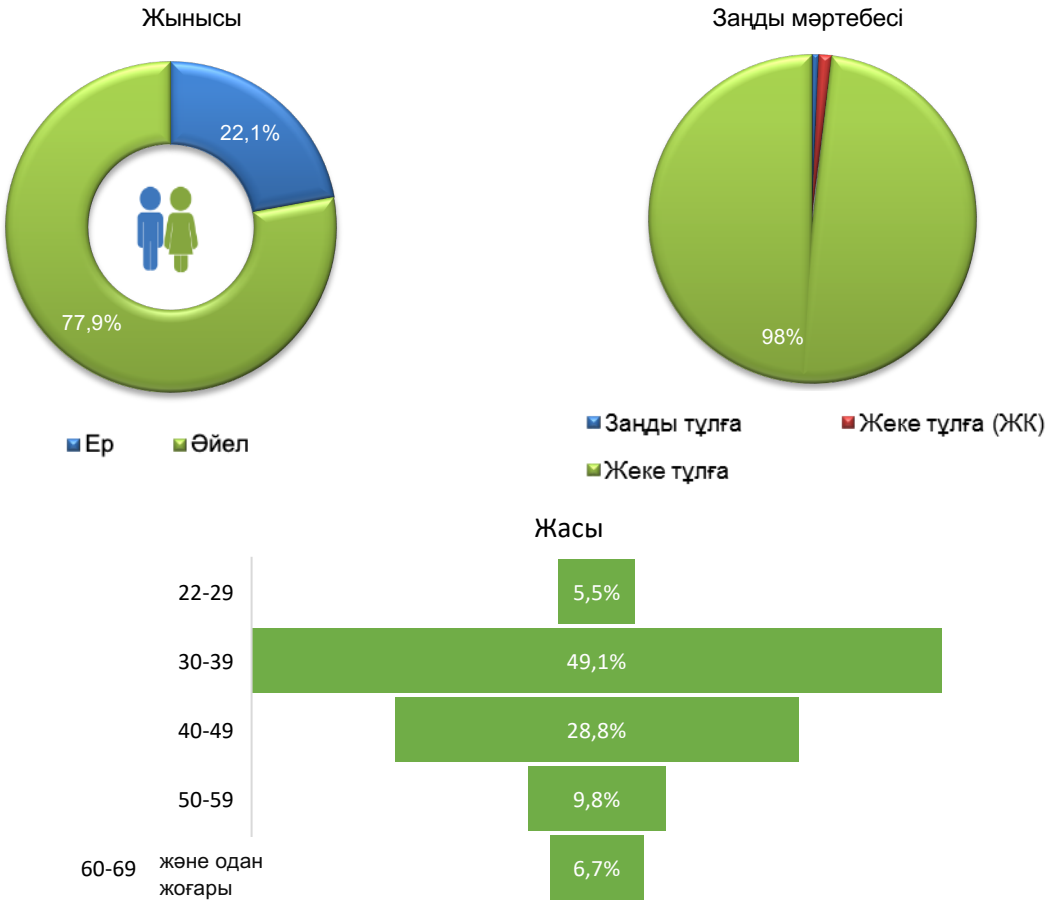
Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: Әрбір құжат үшін 0,5 АЕК.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 163 респондент қатысты, олардың көпшілігі (77,9%) әйелдер, қалғандары (22,1%) ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 78,6%.Қызмет алушылардың басым бөлігі (98%) қызметке жүгінгенжеке тұлғалар, олардың 1,8%-ы физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие

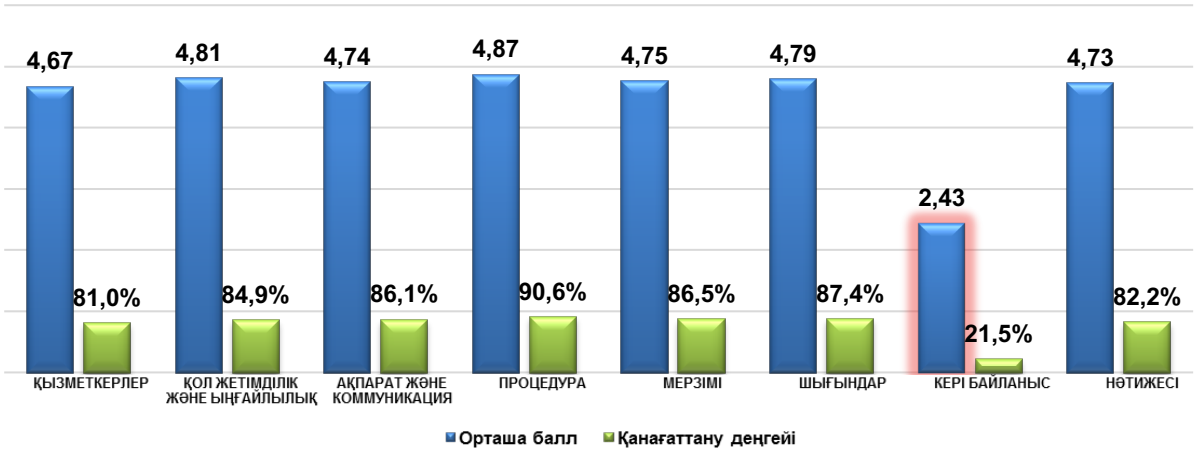
Диаграмма 160. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,47 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

161 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын бұқаралық сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,67 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 81,0% құрады. Ескертулер арасында мынадай ескертпелер мен ұсыныстар қалдырылды: «Жаңа құжаттар туралы, әсіресе қабылдаудағы қызметкерлер туралы хабарлаңыз», (Ақмола облысы); «Олар қызметті алу тәсілі туралы хабарлаған жоқ. Біліктілігі жоқ қызметкерлер», «Қызметкерлердің кәсіби деңгейін көтеру үшін», «Қызметкерлер жаңа болды, жұмыс істемейді, біліксіз болды. Жақсы жаттығу керек», (Ақтөбе облысы); «Қызметкерлер қабілетсіз және дөрекі болды. Қызметкерлерді оқытыңыз», «Бір қыз ұсталды және бәрін жақсы жасады, балл 5 болды, біреуі бірдеңе жіберді және баллды мүлдем төлейді, балл нөл, әртүрлі қызметкерлер, кейбіреулерінде ақпарат жоқ», «Бір сәт болды Баланың ЖСН өзгере ме деп сұрағанда, өзгермейтінін айтты, бірақ туу туралы куәлік алған кезде бәрі өзгерді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмей қалды», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « Қызметкерлерді оқытыңыз», «Бір қыз ұсталды және бәрін жақсы жасады, балл 5 болды, біреуі бірдеңе жіберді және баллды мүлдем төлейді, балл нөл, әртүрлі қызметкерлер, кейбіреулерінде ақпарат жоқ», «Бір сәт болды Баланың ЖСН өзгере ме деп сұрағанда, өзгермейтінін айтты, бірақ туу туралы куәлік алған кезде бәрі өзгерді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмеді», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « Қызметкерлерді оқытыңыз», «Бір қыз ұсталды және бәрін жақсы жасады, балл 5 болды, біреуі бірдеңе жіберді және баллды мүлдем төлейді, балл нөл, әртүрлі қызметкерлер, кейбіреулерінде ақпарат жоқ», «Бір сәт болды Баланың ЖСН өзгере ме деп сұрағанда, өзгермейтінін айтты, бірақ туу туралы куәлік алған кезде бәрі өзгерді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмей қалды», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « «Бір қыз жақсы болды, бәрі баға берді - 5, біреуі бірдеңе жіберіп, жалпы төлейді, бағалау нөл, әртүрлі қызметкерлер, кейбіреулері ақпарат жоқ», «Баланың ЖСН өзгереді ме деп сұраған сәті болды. , олар өзгермейтінін айтты, бірақ туу туралы куәлікті алған кезде сол жерде өзгерді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмей қалды», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « «Бір қыз жақсы болды, бәрі баға берді - 5, біреуі бірдеңе жіберіп, жалпы төлейді, бағалау нөл, әртүрлі қызметкерлер, кейбіреулері ақпарат жоқ», «Баланың ЖСН өзгереді ме деп сұраған сәті болды. , олар өзгермейтінін айтты, бірақ туу туралы куәлікті алған кезде сол жерде өзгерді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға

жөнелтетінін білмей қалды», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « біреуі бірдеңе жіберіп, мүлдем төлейді, сметасы нөлге тең, кейбір қызметкерлердің мәліметі жоқ», «Баланың ЖСН өзгере ме деп сұрағанда, өзгермейтінін айтты, бірақ алған кезде. туу туралы куәлік өзгертілді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмей қалды», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « біреуі бірдеңе жіберіп, мүлдем төлейді, сметасы нөлге тең, кейбір қызметкерлердің мәліметі жоқ», «Баланың ЖСН өзгере ме деп сұрағанда, өзгермейтінін айтты, бірақ алған кезде. туу туралы куәлік өзгертілді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмей қалды», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « «Баланың ЖСН өзгере ме деп сұрағанда, өзгермейтінін айтты, бірақ туу туралы куәлік алған кезде сол жерде өзгерді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмеді», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « «Баланың ЖСН өзгере ме деп сұрағанда, өзгермейтінін айтты, бірақ туу туралы куәлік алған кезде сол жерде өзгерді» (Алматы облысы); «Өзіңізге және ұлыңызға жеке куәлік жасау үшін БАУ-ға бару керек. Апостиль қою да ыңғайсыз, Семейде қабылдамады, сенбі күні ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмеді», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « Семейде олар қабылдамады, сенбіде ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмеді», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», « Семейде олар қабылдамады, сенбіде ОАО-да ХҚО жұмыс істемейді» (ШҚО); «Кейбір ХҚО-а қызметкерлері қайда, қай ауданға жөнелтетінін білмеді», «Шұғыл болу үшін», «ХҚО-а қызметкерлері құжаттарын жоғалтып алды», «Онлайн режимінде барлығы түсінікті және қолжетімді болуы үшін . egov.kz сайтында ештеңе анық емес, қызметкерлер ештеңе білмейді», «Қызметкерлер керемет, олар жақсы жұмыс істейді, шағымдар жоқ», «*Қосымша оқытуды қамтамасыз ету(Алматы қаласы);*«Қызметкерлер ұйымшыл», «Олар қабілетсіз, жауабын білмеді, бірін-бірі іздеді», «Жылдамдау үшін қызметкерлер оның көшірмесін жасап, нотариалды куәландыруды ұсынды, бірақ консулдық мұндай құжатты қабылдамайды», «Олар мәселелердің қарапайым шешімдерін білмейді. Судья дөрекі. Қарым-қатынас болуы керек. Менің айтқанымнан кейін бастық болжай алмады. Сипаттамаларды құжатқа көшірмейді», «ҚХР-ның 2 қаласын көрсеткенімдей қайтару 2 рет жасалды, бір ғана қаланы көрсету керек болды», «Есіл ХҚО-да Мархабаттың қызметкері өте қызмет етті. жедел», «Тайымды басқарудағы проблемалар», «Сыпайылық этиканың жоқтығы және нөл емес, қызметкерлердің ақпараты жоқ», «Есілдегі халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерінде ақпарат жоқ, сабақ жүргізбегенін айтты. сот құжаттары бойынша» (Нұр-Сұлтан); «Ұзақ брондау» «Қарапайым қызметкерлерде барлық ақпарат

болмады, бірақ дер кезінде көмектесетін үлкендер болды» (Шымкент); "*Қызметкерлерге жақсы түсіндірді. Ұзақ уақыт күтеміз,«Олар маған А4 қағаздарын алып келуімді айтты, қыз айқайлады, олар өздерімен бірге әкелмеген А4 қағаздарына дөрекі болды ».(Жамбыл облысы);*«Олар келесі күні келеміз деді, өйткені маман жоқ. Мамандар мен кеңесшілер көбірек», «Қызметкерлер сұрақтарға жауап бере алмайды. Қызметкерлер бір-бірінен қайта сұрайды, себебі оларда ақпарат жоқ», «Қызметкерлер өз жұмысын білуі керек» (БҚО); «Қызметкерлер қызмет алуда көп нәрсені түсінбейді», «Қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру», «Кешке онлайн тапсырыс бере алмадым, Халыққа қызмет көрсету орталығына барып, келесі күні құжаттарды тапсыру үшін қайта баруға тура келді. », «Халыққа қызмет көрсету орталығының техниктері жиі қатып қалады», «Сыпайы емес қызметкерлер», «3 қызметкер үш түрлі нұсқа айтты», «Абайлаңыз. Құжат дұрыс жасалмады», «Қызметкерлердің жалақысын көтеріңіз», «Күту залы шағын, орын аз», «Жұмысшыларды көбейтіңіз», «Үй-жайдың ауданын ұлғайтыңыз» деген жағдайлар болды. , «Мен ХҚО басшысына хабарласуым керек болды. Кейбір қызметкерлер жұмысына қабілетсіз» (Қарағанды облысы); «Барлық қызметкерлер сауатты емес, олар жақсы жұмыс істемейді», «Алыста орналасқан», «Кезек күту уақытын тездетіңіз» (Қостанай облысы); «Қызметкерлер қабілетсіз, оперативті емес» (Қызылорда облысы); «Зейінді болыңыз» (Павлодар облысы). «Кеңесшілер жақсы, бірақ жерде жүргендер сұрақтарға жауап бере алмайды» (ШЫҰ);

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 84,9%. Пікірлер арасында: «Автотұрақ жеткіліксіз», «Ашық жұмыс уақыты 20.00-ге дейін. Сонымен қатар, сенбі және талондарға тікелей кезек» (Ақтөбе облысы); «Мен екі ХҚО-да болдым, «Медеу» ХҚО-да ыңғайлырақ және қызметкерлер сауатты, ал Түрксіб ХҚО-да қызметкерлердің біліктілігі шамалы. Түрксіб ауданындағы көлік тұрағында мүгедектер орны аз, 4-5 орын бар. «Медеу» ХҚО-да мүлдем орын жоқ, сондықтан біз оларды Әл-Фарабиге қалдыруға мәжбүрміз. Түрксіб ауданында өте қиын, адам көп, күту орындары жоқ, шағын ғимарат» (Алматы облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Кіре берісінде асфальт, ал тереңдеп бара жатқан үлкен шалшық бар» «Мүгедектерді тіркеу бар» (ШҚО); «Тұрақ қояды», «Сенбі күні жұмыс істеу керек, ақпараттық үстелде жұмысшылар көп. ЭСҚ алған кезде адам аз. Көбірек ХҚО-а филиалдары», «Ұзақ күту уақыты», «Көбірек орындықтарды қою», «Маған бәрі ұнады, ұсыныстар жоқ» (Алматы); «Пандустар пайдалануға ыңғайсыз», «Автотұрақ шағын», «Адам көп, орын аз», «Күту алаңындағы белгі көрінбеді», «Арасында қатынас жоқ. билік органдары. Олар халықтың қарапайым мәселелерін шеше алмайды», «Мен өзім Шымкенттемін, Алматыда сот шешімін алдым, сондықтан Шымкентте апостиль қоя алмадым. Осыған байланысты мен Нұр-Сұлтанға жүгіндім, бірақ бұл жерде шалғайлықтан қолайсыздықтар туындады», «Қазір адам аз, жақсы», «Сенбі күні жұмыс істеу», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін» (Нұр-Сұлтан) ; «Тым көп жүктеме» (Шымкент); «Автотұрақ шағын», «Адам көп, орын аз», «Күту алаңындағы белгі көрінбеді», «Билік арасында ешқандай байланыс жоқ. Олар халықтың қарапайым мәселелерін шеше алмайды», «Мен өзім Шымкенттемін, Алматыда сот шешімін алдым, сондықтан Шымкентте апостиль қоя алмадым. Осыған байланысты мен Нұр-Сұлтанға жүгіндім, бірақ бұл жерде шалғайлықтан қолайсыздықтар туындады», «Қазір адам аз, жақсы», «Сенбі күні жұмыс істеу», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін» (Нұр-Сұлтан) ; «Тым көп жүктеме» (Шымкент); «Автотұрақ шағын», «Адам көп, орын аз», «Күту алаңындағы белгі көрінбеді», «Билік арасында ешқандай байланыс жоқ. Олар халықтың қарапайым мәселелерін шеше алмайды», «Мен өзім Шымкенттемін, Алматыда сот шешімін алдым, сондықтан Шымкентте апостиль қоя алмадым. Осыған байланысты мен Нұр-Сұлтанға жүгіндім, бірақ бұл жерде шалғайлықтан қолайсыздықтар туындады», «Қазір адам аз, жақсы», «Сенбі күні жұмыс істеу», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін» (Нұр-Сұлтан) ; «Тым көп жүктеме» (Шымкент); бірақ бұл жерде шалғайлықтан қолайсыздықтар туындайды», «Қазір адам аз, жақсы», «Сенбі күні жұмыс істеу», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін» (Нұр-Сұлтан); «Тым көп жүктеме» (Шымкент); бірақ бұл жерде шалғайлықтан қолайсыздықтар туындайды», «Қазір адам аз, жақсы», «Сенбі күні жұмыс істеу», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін» (Нұр-Сұлтан); «Тым көп жүктеме» (Шымкент);*«Орындар жеткіліксіз","Маған қатысты қызды кемсіту » (Жамбыл облысы); «Карантинге байланысты қыста дәліздерде күттік, күн суық болды» (БҚО); «Қадамдар ыңғайсыз. Әсіресе мүгедектерге қиын, ал зейнеткерлерге орын жоқ, кіре берістегі орындар керек», «Күту орындары жайлы емес», «Тұрақ жоқ, egov.kz арқылы кезекке тапсырыс бере алмадым», « Жұмыс уақыты 20:00-ге дейін созылады», «Басқыштар*

қазылды, айналып өту керек», «Брондаусыз жақындағанымда мен көп күттім және күтпедім, келесі жолы кезекке тапсырыс бердім, көп адамдар», «Теміртау қаласында халыққа қызмет көрсету орталығын ашу үшін», «Балқашта ондай қызмет көрсетпейді, Қарағандыға бару керек. Біз саяхат уақытын және ақшаны ысырап етеміз. Балқашқа Халыққа қызмет көрсету орталығын жасау керек», «Барлық адамдар үшін іштен күту алаңын жаса, олар Ержанов көшесінде кезекте тұрды», «Бірден билет бермейді, 40 минут күтесің. сот шешімін білдім, бірақ kaspi.kz арқылы төлей алмадым, Ол төлеуге болатынын айтып, 40 минут күтті. Бұл қызметті Шахтинск қаласында алыңыз» (Қарағанды облысы); «Барлық мәселеде сауатты болу», «Өз аймағымда апостиль қою», «Көбірек орындықтар, үстелдер, автотұрақ», «Адамдар тайғақ, өте қауіпті. Бұл ғимарат бұрын халыққа қызмет көрсету орталықтарына арналмаған мейрамхана болған. Көпшілік өте ыңғайсыз, кезектер, шағын үстелдер, аз орындықтар, жай ғана қаламдар жоқ, ксерокс ыңғайсыз, адамдар арасында қашықтық жоқ, бәрі артқы жағында дем алады, ғимаратты қалпына келтіріңіз», «Бізге қажет емес еді. күтіңіз», «Орналасқан жері қолайсыз» (Қостанай облысы); «Құжаттарды толтыратын орын болмады», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі», «Сағат 20:00-ге дейін ыңғайлы. Олар сенбіде жұмыс істемейді, бұл ыңғайлы емес. Отыру өте ыңғайлы емес, орындықтар, дивандар ескі, оны жаңартуға болады», «Тұрақ орындары аз», «Осы құжаттарды алысқа бармай, өз қаламда жасауым үшін» (Павлодар облысы); «Кезекті брондайтын бағдарлама, егер уақтылы келуге уақытыңыз болмаса, сіз онлайн брондауыңызды өзгерте немесе қайта брондай алмайсыз немесе одан бас тарта алмайсыз, сондықтан бағдарламаны аяқтау керек, басқа біреудің броньы ілулі болады және келесі Кезекте босқа күтеді», «Мамандар ұзақ уақыт жұмыс істесе, тәжірибелі болар едіңіз. Компьютерде отырған қызметкерлер нашар жұмыс істейді» (ОҚО).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,74 балл) бойынша респонденттердің 86,1%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Жағымсыз пікірлердің ішінде: «Алғашында олар дұрыс емес ақпарат берді» (Ақмола облысы); «Бұл барлық консультанттар кеңеспеген сұрақ болды, яғни менің сұрақтарыма жауап бере алмады. Анықтамаларды толтыруда қиындықтар туындады», «Қызметкерлер құжаттар тізімін бермеді, кезең-кезеңімен нұсқаулар бермеді» (Ақтөбе облысы); «Қызметкерлер қызметпен не істерін білмеді, олар үнемі бір-бірімен сөйлеседі. ХҚО аудармашысы құжаттарды аудармады», «Өз бетімше істеу мүмкін емес еді, мен ХҚО-ға хабарластым, әр қызметкер әр түрлі жауап береді, тым болмаса үйдегі көрсеткішсіз білемін, құжаттарды өзім басқа көздерден білдім. , Дайын келдім» (Алматы облысы); «Компьютерлерді және интернетке қосылуды жақсарту», «Үлгілер әрқашан түсінікті емес», «Семейде құжаттарға апостиль қоюға рұқсат етіңіз, мерзімдер маған сәйкес келеді, мен күте аламын, бірақ олар ОУА-ға жібереді, сенімхат құны және жол жүру шығындары» (ШҚО); «Іс қағаздарын жүргізуге көмектесетін адамдар көп, өтініш беру тілін таңдау керек», «Барлық қызметкерлер сауатты емес», «ХҚО-да интернет жиі қатып қалады», «ХҚО-ға жүгіну қиын, қызметкерлер білмейді және онлайн жіберу мүмкін емес», «Құжатты қайда жіберуді ұзақ іздедік» (Алматы); «Egov.kz жұмыс істемеді. Қадамдық ақпаратты алған жоқ. Толық ақпарат бермеді», «Түзу қиын, соттың ішкі телефондары жоқ», «Қабылдау бөлімшесі ақпарат алу үшін кімге хабарласу керек екеніне жауап бере алмайды, жауап алу қиын, қайта бағыттайды. әртүрлі терезелер мен кешке дейін жүріңіз», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» , «egov.kz мобильді қосымшасы өте нашар жұмыс істейді», «Бланкілер мен құжаттарды толтыруда қиындықтар болды, құжаттарды шетелге жіберуге тура келді» (Нұр-Сұлтан); «Ашу керек, бірден сөйлемейді» (Жамбыл облысы); «Қызметкерлер үнемі ақпарат бере бермейді» (БҚО); «Олар нұсқау бермеді», «ХҚО-да ешқандай ақпарат пен хабарлама жоқ, көп балалы ана мәртебесін ала алмадым», «Телефонды көтермеді, бір ХҚО-да, ал басқасы», «Пойыз кеңесшілері», «Бір қызметкер бір нәрсеге кеңес берсе, екіншісі басқаға кеңес береді. Үлгілер қажет. Кейбіреулер көмектеседі, кейбіреулері көмектеспейді», «Интернетте ақпарат алуға тырыстым, нәтиже бермеді» (Қарағанды облысы); «Қызметкерлердің барлығы дерлік сыпайы емес», «Толық ақпарат бермеді», «Бланкілерді толтыру үлгісі жоқ, олар кеңес бермейді, білмейді» (Қостанай облысы); «Қызметкерлерді табу оңай емес, олар маған толық ақпаратты айтпады, мен өзімнен сұрауға тура келді» (Қызылорда облысы); «Көбірек көмектесу үшін», «Кеңес берушілер үнемі хабарлай бермейді» (Павлодар облысы); «Желінің шамадан тыс жүктелуі және желі тоқтап қалды.

Көрсеткіштер жоқ. Шығарған кезде олар құжаттарды таба алмады, мен қызметке қайта тапсырыс бердім. Берілген кезде құжаттармен дәл жұмыс істеу» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 90,6%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,87 балл. Респонденттер келесі жайттарды атап өтті: «ХҚО қызметкерлері бұл туралы ХҚКО-да көрсетілгенімен, шекарашыларға жіберілді. ХҚО қызметкерлерінің мәліметі жоқ», «Олар алдын ала жазылу арқылы ғана қабылдайды, бұл өте қолайлы емес» (Ақмола облысы); «Ұйым сағат 18:00-ге дейін ғана жұмыс істегендіктен, демалыс сайын Халыққа қызмет көрсету орталығына баруға тура келді» (Ақтөбе облысы); «Менің атымда қателер болды, сертификаттарға қайта тапсырыс беруге тура келді, бәрін өзім жасадым, достарым арқылы білдім» (Алматы облысы); «Мен Германия азаматына тұрмысқа шығамын, мекен-жай анықтамасы жойылды, мен үйсіз емес екенімді дәлелдей алмадым, тұруға ықтиярхатым бар, Германияға ондай құжатты жібере алмадым, апостиль қоюға тура келді. үй кітабы, нотариалды куәландыру», «Семейде апостиль қою үшін құжаттарды басқа қалаға жібермей-ақ, ХҚКО қабылдайтын еді, Семей де қала болып саналады» (Павлодар облысы); «Қызметкерлермен оқыту, тренингтер өткізу, барлық қызметкерлер құзыретті емес» (Алматы); «*Біліктілігі жоқ қызметкерлер», «egov.kz және басқа да уәкілетті органдардың қызметкерлері құжаттардың түпнұсқасын, содан кейін көшірмесін сұратуы үшін Халыққа қызмет көрсету орталығының және басқа да уәкілетті органдардың қызметкерлері бірдей нормативтік құқықтық актілер бойынша жұмыс істеуі қажет»(Нұр-Сұлтан); «Олар маған туу туралы куәліктің орнына әкемнің қайтыс болғаны туралы куәлікті алып кел деді» (Шымкент); «Қызметкерлер құжаттар тізімін бермеді», «Талон емес, тікелей кезек», «Олар кері тебеді, бюрократия көп, Қарағандыда бір апта болды, мен Германиядан осы үшін ұшып келдім, өтініш Мен туып-өскен Ресейге жіберілді, бұл құжаттар жоқ дерлік» (Қарағанды облысы); «Қызметкерлерді үйрету, ақпараттандыру, орындауға үйрету» (Қостанай облысы); «Бір қалада құқықтық құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі, ал басқа қаладағы сот органдары үшін қолайлы болмады», «Онлайн немесе ХҚО арқылы таңдау мүмкіндігі» (Павлодар облысы); «Begov.kzбарлық нүктелер анық емес. Қызметкерлерді рәсімдер бойынша брондау және оқыту үшін жабдықты орнату» (ОҚО).*

Уақыт қызмет алушылардың 86,5%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,75 балды құрайды. Қызмет алушылар келесі тілектерін білдірді:«Уақытты қысқарту»*(Ақмола облысы); «Желілер үлкен. Бастапқыда маған дұрыс кеңес берілсе, мен бұлай көп уақыт өткізбес едім» (Ақтөбе облысы); «Олар 3 күн болды деді, кейін дайын деді, бірақ сонымен бірге құжаттары жоқ, әлі күту керек болып шықты», «Алдын ала кезекке тұру керек, бұрын be оңай», «Уақытында берілді» (Алматы облысы); «Кейде ұзын-сонар кезек» (ШҚО);*«Қызметкерлердің кінәсінен құжаттарымыз жоғалып кетті, кім кінәлі екенін анықтау қиын», «Құжатты ХҚО куәландырмай, қалалық сотқа жүгіндім», «Жалпы бәрі жақсы, мерзімдер тезірек болса жақсы болар еді (Алматы); «Шұғыл қызмет көрсету үшін кезектерді жеделдету керек», «Моменттерді жеңілдету, құжаттарды куәландыруға ыңғайлы болу үшін нотариусты отырғызу», «Ұзақ күту. Қарым-қатынас болуы үшін құзыретті қызметкерлерді отырғызыңыз. Барлық қызметтер бойынша қызметкерлер мен бастықтарды қадағалау туралы», «ХҚО-ның өзінде ұйымшылдық жоқ», «Талонмен емес, тікелей кезек» (Нұр-Сұлтан); «Қызметті тапсыру үшін көп уақыт күттім», «Сотталмағаны туралы анықтама араласып кетті, қайта тапсырып, тағы 3 күн күтуге тура келді» (Жамбыл облысы); «Үлкен сызықтар»*«3 жұмыс күнін жасаңыз», «Қабылдаудағы кезек», «Кеңесші дұрыс кеңес бермегендіктен ұзақ күту уақыты»(Қарағанды облысы);«Уақытында шығарылады», «Тым ұзақ»(Қостанай облысы); «Күту уақыты қабылданбайды, оған бір сағаттан астам уақыт кетті»*(Қызылорда облысы); «Талондарға тікелей кезек бойынша» (Павлодар облысы); «*Терминдерді қысқарту»(ОҚО).*

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,79 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 87,4%). Көрсетілетін қызметті алушылардың ескертулері мен әрекеттерінің ішінде:*«ХҚКО-да көшіргіш жоқ, қайту керек болды», «Кассада компьютер үнемі қатып қалады, мен банкке баруым керек»(Ақмола облысы);«Демалыс күндері касса жұмыс істемейді. Барып, қайда төлеуге болатынын іздеу керек. Мен ХҚО ішінде нотариус болғанын қалаймын», «Псонг-а қызметкері төлемді қабылдайды»(Ақтөбе облысы);«Маған көбірек күтуге тура келді,*

өйткені олар бірінші рет дұрыс емес жерге құлағанын айтты», «Бос болу үшін мен оны қайтадан төлеуге тура келді»(Алматы облысы); «Тегін жасаңыз», «Маған онлайн төлем ұсынылмады, олар мені кассаға жіберді, менің қасымда қыз QR кодпен төледі, пошта терминалдарын және басқа банктерді онлайн қосыңыз» (ШҚО);«Басқа аудандағы кассирдің қателігі комиссияны жіберді, қайтадан төлеуге тура келді. Мұқият болу үшін және ксерокс керек», «Касса жақсы жұмыс істемейді, қосымша шығындар болды», «Мен қалалық сотқа таксимен бардым», «Төлем қолайлы, бәрі қолайлы» (Алматы); «Терезелерді кассамен көбейтіңіз», «Қымбат қызмет 120 мың», «Мемлекеттік қызмет көлемін азайтыңыз», «Касса жетпейді», «Мәңгіліктегі Халыққа қызмет көрсету орталығында онлайн төлем жасаңыз жеді, бәрін төлеңіз. QR арқылы қызмет көрсету», «ХҚО қызметкері үшін- және өзі сол жерде», «Халыққа қызмет көрсету орталықтары Сауран қаласында QR төлемін қабылдамайды» (Нұр-Сұлтан); *«Төлем қабылданбайды»(Жамбыл облысы); «Тегін болғанын қалаймын. Жол ақысы болды», «Бұрын билет кассасы бар еді, қазір жоқ», «Терминалды картаға қою үшін», «Төлқұжатыма қосымша ақша төледім, қызметкерлердің біліктілігі жоқ. Қазпоштаның кассасында бір кассир отыр, кезек құрды, штатты көбейтіңіз», «Балалар паспорты қымбат, арзандатыңыз», «Ғимараттағы құжаттарды сканерлеңіз, ішінде ксерокөшіріңіз», «Төлем әдісі QR-код немесе аударым болуы», «Мүгедектерге жеңілдіктер», «Мемлекеттік қызмет көрсету көлемін азайту», «Кассалық операциялар жұмысын қайта бастау, әркім емес. картада ақша бар, ол қажет және қолма-қол ақша және карта. Қазпошта жұмыс істемейді, төлеу мүмкін емес, банкке бару керек», – деді.(Қарағанды облысы); «Карточка арқылы қабылдай бермейді», «ХҚКО-да касса жоқ», «Қабылдайтын ақша», «2 рет келдім, терминалы бұзылған, қолма-қол ақша іздеу керек немесе біреуді аудару керек. жеке нөмір», «Интернет ақауы»,(Қостанай облысы); «3 касса болды, біреуі ғана жұмыс істеді», «Олар егжей-тегжейін білмейді, мәселе қайтару», «Арзанырақ болды, көп құжат жасадым, мемлекеттік баж үшін бір соманы айтты, сосын басқа төледім, тиын жетпей қалды», «Комиссияны алып таста», «Банкке бармадым, орнында төле», «Қызметтерді онлайн төлеуде қиындықтар туындады», (Павлодар облысы); «Мемлекеттік қызмет көрсету ақысын азайту», «Кассалар үнемі жұмыс істемейтін. Терминалдарды орнату» (ОҚО).*

кері байланыстолық қанағаттандырылды – 21,5%. Орташа балл – 2,43 балл.Көрсетілген қызмет нәтижесіне келсек (4,73 балл) 82,2% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. Қызмет алушыларды келесі фактілер қанағаттандырмады: «Алғашында олар толық ақпарат пен құжаттар тізімін бермегендіктен, мен көп уақытты жоғалттым» (Ақтөбе облысы); «Облыстыққа қарағанда қалалық ХҚО-да мәселелер көп болды», «Әр қызметкер әрқалай сөйлейді» (Алматы облысы); «*Көп уақыт жоғалтты», «1414-ке жету қиын» (Алматы қаласы);«Қайтару мекенжайы қате көрсетілді», «Вирустың таралу көзі, ХҚКО-ның өзінде уақытты басқаруда проблемалар бар»(Нұр-Сұлтан); «Желі бос емес, 10-нан астам қоңырау шалдым, өтпей қалдым», «Бұл қызметті екі рет алдым, екінші рет алғанда, жұмыс күндері болды, кезек ұзақ болды»(Шымкент);*«Қызметкерлердің құзыреттілігі жоғары», «Құжаттар тізімі қызметкерлерге де, бізге де білу үшін баспа түрінде берілді», «Жауап беруге көп уақыт кетті, желі бос емес» (Қарағанды облысы); «ХҚО қызметкерлерінің нашар жұмысына байланысты уақытымды жоғалттым, қобалжыдым, құжаттарды уақытында алдым» (Қостанай облысы); «Құжаттарды қабылдауға ұзақ уақыт. Құжаттарды жоғалтпау үшін олар барлық мәселелер бойынша сауатты болуы керек »(ОҚО).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (29,4%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (127 кестені қараңыз):

Кесте 127. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=48)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	50%	41,7%	8,3%
Толық ақпарат алыңыз	68,7%	29,2%	2,1%

Жоғарғы Сот жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,79 және қанағаттану деңгейі – – алады. 87,3%.

128 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.50	77,7%
Жоғарғы Сот жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті	4.79	87,3%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,50 балл және 77,7% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат жүргізілді:

«Мен ХҚКО-ға осы қызметке жүгіндім, бұған дейін менің басшылығым маған барлығын түсіндірді, сондықтан ешқандай проблема болмады»;

«Жалғыз нәрсе ұзақ күту болды, есімде, оларға бір айға жуық уақыт кетті»;

«Мен бұл қызметті онлайн режимінде алуға болатынын білмедім, мен оны өзім түсінбес едім, менің ойымша, бұл сайт әлі де жетілдірілуі керек. Мен басқа қызметке жүгіндім және үйден ЭСҚ жасауға тырыстым, екі сағат жоғалттым және не екенін түсінбейінше ала алмадым, содан кейін ол мені лақтырып жіберді, сайт ілулі тұрды » (Нұр-Сұлтан)

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Жиі дұрыс емес ақпарат беретін Мемлекеттік корпорация филиалдары қызметкерлерінің кәсіби еместігі. Осыған байланысты қызмет уақытында көрсетілмеуі мүмкін, ал қызмет алушылар қызметкерлердің дұшпандығы мен біліксіздігін байқайды.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың Мемлекеттік корпорация бөлімшелерінде тұрудың жайсыз жағдайлары туралы шағымдары (жұмыс кестесінің қолайлы еместігі, автотұрақ орындарының аздығы немесе жоқтығы, күту залының тарлығы, орындықтардың жоқтығы, ауыз судың жоқтығы және т.б.).
- Кезекте ұзақ күту уақыты.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік корпорациямен бірлесіп қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдасын. Мемлекеттік корпорация қызметкерлеріне қызмет көрсету қағидаларына қатысты оқыту семинарларын өткізу.
2. Шағым беру процедурасын жеңілдетіңіз, кері байланыс алудың қарапайым және жылдам әдісін қамтамасыз етіңіз.

3. Қызметті толық автоматтандыруды қамтамасыз ету. Қызмет көрсету процесін жеңілдету.

Мемлекеттік корпорациясы

4. Қызмет бойынша жақсырақ кеңес беріңіз, қызметкерлерді қызмет көрсету ережелерімен таныстырыңыз.
5. Үлкен кезектерді болдырмау үшін шаралар қабылдаңыз. Кезектердің қалай ұйымдастырылғанын қайта қарастырыңыз. Қызмет алушылардың бөлімшелерінде жайлы болуды қамтамасыз ету.

3.51. Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:00502001Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу.

Қызмет коды:G1.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасының Әділет министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 4 мамырдағы № 27.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:мемлекеттік корпорациясы,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: GI ұсыну ережелерінде көрсетілген шарттарға сәйкес.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

Көрсетілетін қызметті берушіге жүгінген кезде: 1) жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу туралы белгісі бар құқық белгілейтін құжат; 2) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеу туралы куәлік. 3) мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Портал/БҰАЖ арқылы жүгінген кезде: 1) мемлекеттік тіркеуді тіркеу туралы хабарлама; 2) мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: Қазақстан Республикасының Салық кодексіне сәйкес белгіленген мөлшерлеме бойынша.

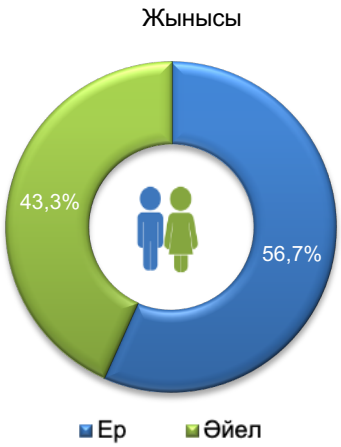
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбат және жасырын сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

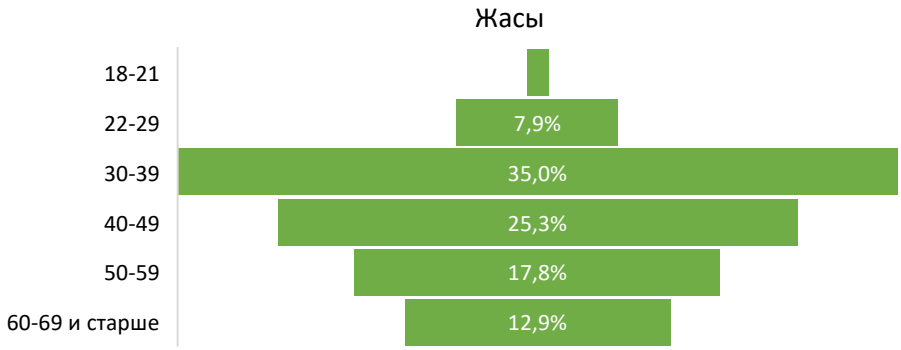
Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 443 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (56,7%) ерлер, ал қалғандары (43,3%) әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 35%.Қызмет алушылардың басым бөлігі (90%) қызметке жүгінгенжеке тұлғалар, заңды тұлғалар ретінде тағы 9,5% және жеке кәсіпкерлер ретінде тек 0,7%. 1,8% жағдайда респонденттердің физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 162. Әлеуметтік-демографиялық блок





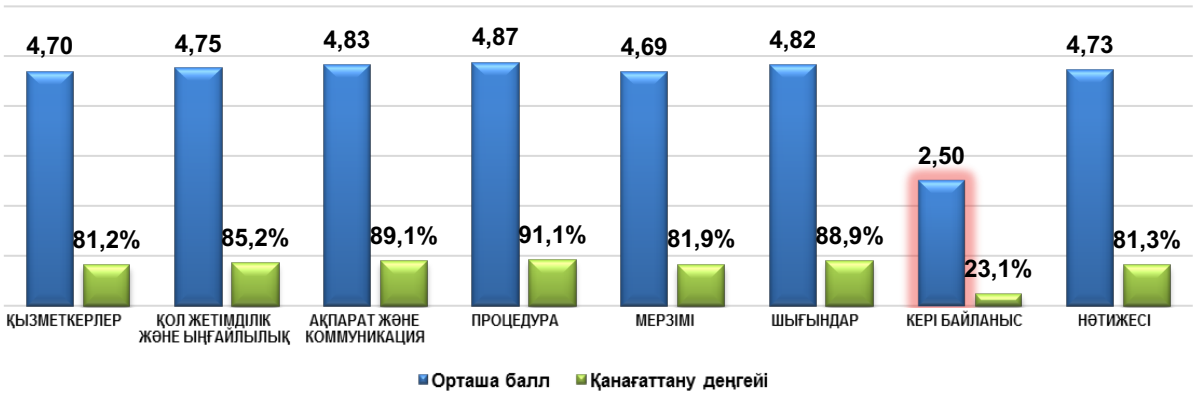


және одан жоғары

Қоғамдық мони ижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 77,7%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,49 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

163 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,70 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 81,2% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлердің жұмысына қатысты ескертпелер тіркелді:«Кадрлардың тұрақсыздығы жоғары, оқыту семинарларын өткізу қажет»,«Олар дұрыс емес сұрақтар қойды», «Мен 8 сайлау учаскесін тіркедім, 2 күн болдым, өйткені барлық қызметкерлер бір-біріне бағытталды. Қалыпты қызмет көрсете алмады», «Толық ақпарат болмады», «Жаңа қолданбада олар деректер базасында болса да, бірдей құжаттардың көшірмелерін талап етеді», «Қызметкерлердің практикалық сапасын жақсарту, олар' тұтынушылармен сөйлесуді білмеймін», «Тіркелу үшін күту уақыты ұзақ, ыңғайсыз »,« ХҚКО-да көмекшілер жеткіліксіз »(Ақмола облысы); «Барлығын онлайн беруге және саяхаттауға болмайтындай мемлекеттік қызметтерді автоматтандырыңыз, уақыт таусылып жатыр»,«Кейбір ұзақ жұмыс істеп жүрген жұмысшылар адамдарды менсінбей қарайды, адамдардың көзінше жұмысшылар бір-біріне ант береді, бұл өте жақсы емес көрінеді», «Қателесіп бір қызметкер 3 күн жүгірді», «Акт және тіркеу қызметтерін біріктіріңіз. , мемлекеттік акт алған соң бұл керек деп айтпады, қайта тіркелуім керек, кезекке тұруым керек еді, бірден айта аласыңдар ма, әлде қабылдау бөлмесінде түсіндіріп бере аласыңдар ма, жұмыс тәртібін түсіндіріп беріңдерші, біліксіздігім», «Бәрі де сауатты емес, оқытыңыз. іс жүзінде төлеуді білмейді, көмектесе алмайды» (Ақтөбе облысы); «Жер учаскесін рәсімдеу өте қымбат және шамамен 60 мың теңге тұрады», «Шелек ауданында ыңғайсыз, бұл жерде көбі шетінен қызмет алады, адам көп, 1-2 сағат отырдым. » (Алматы облысы); «Қызметкерлер көмектеспеді, немқұрайлылық танытты» (Атырау облысы); «База жұмыс істемеді, мен оны екінші күні ғана тапсырдым,*«Барлығын бір жерде, әр түрлі қалалардағы жер және үй жоспарын жасаңыз» (Шығыс Қазақстан облысы); «Мен бір ай бойы бардым, бәріне телефон соқтым, жиіркеніште оқиға, тозақ болды, гаражды безендірдім, болмады, мұның бәрін желіде кім ойлап тапты, сенімсіз ақпарат, мен бастыққа жүгіндім, ол қабылдамады қағазға түсіреді, ол тыйым салынады, содан кейін бір ай бойы тағы кезек және т.б., енді қағаз нұсқасын алып кел дейді, содан кейін электронды қиыншылықтар орнатылды», «Қызметкерлер арасында құқықтық сауаттылықты дамыту, оқыту», «Өте жиі жасайды. деректерді мұқият енгізбеу» (Алматы); «Олар мемлекеттік тілде сөйлемейді, ескертулерге жауап бермейді» (Нұр-Сұлтан); «Қызметкерлер көп затты білмейді, Абай ауданы 1 ғана кеңесі бар, ол жетіліксіз, күніне шамамен 25 адамға қызмет көрсетеді», «Абай ауданы ХҚО қызметкерлері дөрекі, әл-Фараби ауданында тіркеуге қызметкерлер жетіспейді», «Қызметкерлердің клиентке «Сен істеу керек»» деген көзқарасы. (Шымкент); «Мемлекеттік қызметшілер мен банктер үшін бөлек үстел, ал жауапкершілігі шектеулі серіктестіктер мен жеке кәсіпкерлер үшін бөлек кесте жасаңыз», «Нотариус не істеу керек екенін жазды, ХҚО қызметкерлері мұны істей алмады, олар ХҚО-ға үш рет баруға мәжбүр болды. times», «Олар клиенттердің алдында өзара күледі. Жұмысты жұмыс үстелінде өздері бағалайды. Олар менің төлем чекімді пошта бөлімшесіне жоғалтып алды, мен пошта бөлімшесіне екінші рет барып, чек сұрауға тура келді» (Жамбыл облысы); «Мен аукцион арқылы жылжымайтын мүлікті сатып алдым, сол жерде жеке сот орындаушысы қамауға алынды, қызметкерлер мені тіркеуден бас тартты, бірақ мен оларға сот қамауға алу туралы шешім шығарған жағдайда ғана бас тартуға құқылы екенін түсіндірдім», « сауатсыз және БТИ-ге жіберілді. Жерде екі рет қате төртбұрыштар белгіленді», «Үшінші өтініш үшін қосымша ақша алып, ақшаны қайтармады», «Павлова 48 ХҚО мекенжайы, қызметкерлер құзыретті емес», «Павлова 48, ол Павлова 48 мекенжайында орналасқан, дөрекі қызмет көрсету, ұзын-сонар кезек, үлкен жұмыс көлемі. Бұл клиентке Дачная көшесіндегі Цонада қызмет көрсетілді, тамаша қызмет көрсету және тиімділік», «Жұмыс тиімділігі үшін қызметкерлерді қосу», «Қызметкерлердің жалақысын арттыру», «Өзіне-өзі қызмет көрсету тітіркендіреді. Кезектен шыққан зейнеткерлерге көмек көрсету үшін басынан аяғына дейін көмектесу» (Павлодар облысы); «ХҚО қызметкерлерінің ақпараты бола бермейді, бір-бірінен үнемі сұрайды», «Қызметкерлер дұрыс түсіндірмейді. Оларға қоңырау шалмаңыз», «Кезек*

үлкен», «Олар өз істерімен айналысады, олар гаджеттерде, әлеуметтік желілерде сөйлеседі, бұрын телефондар мемлекеттік қызметке жіберілмейді,

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,75 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 85,2%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар «Орталық ғимараты орталықта емес, қолайсыз жерде орналасқан», «Жұмыс уақытын сағат 20.00-ге дейін ұзарту, қосымша сенбі күні», «Автотұрақ жеткіліксіз» деген тілектерін атап өтеді. spaces», «egov.kz сайтында халықты оқытуға арналған тегін онлайн қызметтерді ұйымдастыру», «8-ге дейін жұмыс істеу», «Жұмыс уақытын ұлғайту, қосымша сенбілік жұмыс күні» (Ақмола облысы); *«Алыс, мүгедектерге тұрақ жетпейді», «Тұрақ орындарын көбейтіңіз», «Халыққа қызмет көрсету орталығының жұмыс уақыты ұлғайтылсын», «Мүгедектерге автотұрақ жетпейді, мүгедектерге кіру қиын. , олар өз бетімен көлік жүргізе алмайды, келушілерге көмектесу үшін өзіне-өзі қызмет көрсететін жұмыс орындарын қосу керек», «Көбірек күтетін орындар», «Кем дегенде 19.30-ға дейін жұмыс істеді, баспалдақтар ыңғайсыз және өткір, жоқ. тұрақ», «Тұрақ орындары аз. Ыңғайсыз жұмыс уақыты», «Жұмыс уақыты 20.00, қосымша сенбіде», «Орындық 30 градусқа еңкейеді, ұзақ отыру ыңғайсыз, біркелкі қойған дұрыс» (Ақтөбе облысы); «Автотұрақ жоқ», «Автотұрақ аз», «Автотұрақ жеткіліксіз, орындықтар қаңылтыр, отыруға ыңғайсыз», «Тұрақ жоқ, демалыс орталығынан ары қарай тоқтау керек», «Жұмыс уақыты 20.00 до», «20.00 жұмыс уақытын көбейтеді, бұрын жақсы болатын , ауылдан ауданға барамыз, Есікке мөр басылды, осы процесті тездету үшін біздің ауылда да солай қойылсын, 10 күн күтпеңіз, Шілік пен Еңбекшіқазақ ауданындағы баспасөз басқа, Шілікте мемлекеттік актілер жасалуы керек » (Алматы облысы); «Кешкі 8-ге дейін жасатын, солай оңайлы еді», «Ғимарат іші өте тар, жайсыз ғимарат, тыныс алу мүмкін емес. Орындықтар өте аз. Ventilation zhok», «Тұрақ жоқ», «Жазда ыстық, кондиционер немесе желдеткіш қосулы болуы керек», «Қазір ХҚО сағат 18.00-ге дейін жұмыс істейді, ХҚО бұрынғыдай 20.00-ге дейін жұмыс істегенін қалаймын» , «ХҚКО қаланың соңында орналасқан», «Мест автотұраққа жетпейді», «Сенбі күні түске дейін және жаңа күнделік 8-ге дейін жұмыс жасаса», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбілік жасаңыз», « Бөлімшелерді көбірек ашыңыз, орталыққа жақын, қалада халыққа қызмет көрсету орталықтары аз, қала сыртында ХҚО-бөлімше жоқ», «Сол ғимаратта және осы көшенің бойында қалдырыңыз, «Жұмыс уақытын ұзарту, қосымша сенбі күнін белгілеу», «Мүмкіндігінше құжаттарды онлайн қабылдауды көбейту, мысалы: азаматты жұмысқа тіркеу, тіркеу және ұзарту, әділет құжаттарынан тіркеу», «8-ге дейін жұмыс кестесі. бұрынғыдай әлдеқайда ыңғайлы болар еді, өйткені кейде жұмыстан кейін уақыт болмай қалады», «Мүгедектерге арналған автотұрақ жоқ, автотұрақтан пандустар жоқ, пандустар, бордюрлер, халыққа қызмет көрсету орталықтары жоқ. олар сағат 20.00-ге дейін жұмыс істейді», «Мүгедектерге арналған тұрақ жоқ», «Жұмыс уақытын сенбі күні сағат 20.00-ге дейін реттеңіз» (Шығыс Қазақстан облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Ұзын сызықтар. Сағат 20:00-ге дейін кесте жасаңыз», «Дәретханада дәретхана қағазы, сабын, дезинфекциялау құралдары жоқ», «Шлагбаумдарды суретке түсірдім, бастық көріп, жүгіріп кіріп алып тастаңыз деді, кезек ұзақ. , наразы зейнеткерлердің барлығы, барлығы 2-3 орындық, көлік тұрағы жоқ», «ХҚО жұмыс уақытын 20.00-ге дейін қайта қарастыру», «Сенбі күні кешкі 20.00-ге дейін жұмыс істегенде, ол кезде жақсы болды, креслоларды қою керек. экран көрінетіндей етіп жоғары», «Олар 8-ге дейін жұмыс істеуі керек, тұрақ жоқ», «Сенбі күні түскі асқа дейін жұмыс істеу үшін», «Құжаттар мен анықтамаларды қашықтан қабылдау үшін», «Үйде орын жеткіліксіз. тұрақ. Карантин кезінде қиын болды», «Бостандық ауданында көлік тұрағы мәселесін шешу, оның ішінде мүгедектер үшін ғимаратқа кіреберіс, жұмыс уақыты сағат 20.00 және қосымша сенбі күні жұмыс кестесін түзету қажет. , Медеу ауданында бірінші қабатта өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында бір принтер бар, бұл өте ыңғайсыз, Бостанды ауданында бір қанатында қызметтердің бір бөлігі қабылданса, екінші қанатында басқа қызмет бірінен жүгіріп келеді. екінші қанатқа қанат», «Көшедегі халыққа қызмет көрсету орталығында . Марковқа тұрақ жоқ», «Egov.kz арқылы құжаттарды жіберу қиын», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбіде», «Бұрынғыдай 8-ге дейін жұмыс кестесі болғанын қалаймын» (Алматы қ.)); «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Байқоңыр» ХҚО-да велосипедтерге арналған тұрақ жоқ», «Байқоңыр ауданында, Нұ-Сұлтан ауданында Абайда 80 аймақ қолайлы емес, теледидарға дыбыс қосып, адам қарап тұруы керек.*

кезек, қызметкерлерді қосу, тұрақ жоқ , дайын құжаттарды беру кезінде талондарды беруді алып тастау ыңғайлы емес, зал шағын. Нұр-Сұлтанның Алматы ауданында залдағы ақсақалдар әдепсіз болып, дөрекі жауап берді. Уақыт жоғалттым, жеке істермен айналыстым», «Кадрлардың кәсіби деңгейін көтеремін», «Жылу жоқ», «Жексенбіде жұмыс істеу керек, демалыс сұрайды, кіре берістегі күзетші өзін ұстады. әдепсіз, тіке есікті жауып тастайды, мәдениет жоқ, электронды портал үнемі жұмыс істемейді, мобильді қосымшаның істен шығуы, менің пәтерімде мен танымайтын адамдардың тіркелгені анықталды, бүкіл отбасы болды, жұмысқа немқұрайлы қатынас болды» , «База тоңбасын, тұрақ жоқ», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, тұрақ аз», «Кіре беріс ыңғайсыз, тұрақ жоқ», «Ыңғайсыз», «Иші тарлау ғылымының. Орын аз паркинг. Құту аймақтары тар, адамдар өте тығыз отырады. Адам көп шоғырланған жер, бірақ ғылым өте тар», «Нұр-Сұлтан қаласындағы барлық халыққа қызмет көрсету орталықтарында көлік тұрағы жеткіліксіз», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, сенбіде қосымша жұмыс істейді», «Дұрыс ақпарат бермейді. Әдепті, әдепті болу» (Нұр-Сұлтан); «Тұрақ орындары аз болды», «Бастапқыда брондау мәселесі болды», «Тұрақ ордалары жетілдіксіз», «Жұмыс уақытын ұлғайту, қосымша сенбілік», «Халық egov.kz-пен жұмыс жасасу білмейді, кезек сор bolada, kenessi bolmagandyqtan ary- take köp zhuremiz, kandai documentter zhinau kerek, kayda tapsyru keregin bilmeimiz, documentterdi zhinap barganda kızmetkerler tagy documentter kerek dep jiberedi», «Ыңғайсыз кесте, сағат 21:00-ге дейін ұзартылды», «Сабаққа дейін», «Уақыт 20.00-ге дейін, бізде ауданда халыққа қызмет көрсету орталығы жоқ, ыңғайсыз», «6-ға дейін жұмыс кестесі өте ыңғайсыз, жұмыстан кейін адамдардың уақыты жоқ», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); «Тұрақ орындары аз болды», «Бастапқыда брондау мәселесі болды», «Тұрақ ордалары жетілдіксіз», «Жұмыс уақытын ұлғайту, қосымша сенбілік», «Халық egov.kz-пен жұмыс жасасу білмейді, кезек сор bolada, kenessi bolmagandyqtan ary- take köp zhuremiz, kandai documentter zhinau kerek, kayda tapsyru keregin bilmeimiz, documentterdi zhinap barganda kızmetkerler tagy documentter kerek dep jiberedi», «Ыңғайсыз кесте, сағат 21:00-ге дейін ұзартылды», «Сабаққа дейін», «Уақыт 20.00-ге дейін, бізде ауданда халыққа қызмет көрсету орталығы жоқ, ыңғайсыз», «6-ға дейін жұмыс кестесі өте ыңғайсыз, жұмыстан кейін адамдардың уақыты жоқ», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); «Тұрақ орындары аз болды», «Бастапқыда брондау мәселесі болды», «Тұрақ ордалары жетерлік», «Жұмыс уақытын ұлғайту, қосымша сенбі», «Халық egov.kz-пен жұмыс жасасу білмейді, полиция кезегі. bolada, kenessi bolmagandyqtan ary- take köp zhuremiz, kandai documentter zhinau kerek, kayda tapsyru keregin bilmeimiz, documentterdi zhinap barganda kızmetkerler tagy documentter kerek dep jiberedi», «Ыңғайсыз кесте, 21:00-ге дейін жұмыс», «Сенбі күні», «Сенбі күні». Сағат 20.00-ге дейін, бізде ауданда халыққа қызмет көрсету орталығы жоқ, ыңғайсыз», «6-ға дейін жұмыс кестесі өте ыңғайсыз, жұмыстан кейін адамдардың уақыты жоқ», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); «Сенбі күні, қосымша сенбі күні», «Halyk egov.kz-en egov.kz. жібереді», «Ыңғайсыз кесте, 21:00-ге дейін ұзарту», «Сенбі күні жұмысқа», «Уақыт 20.00-ге дейін, ауданымызда халыққа қызмет көрсету орталығы жоқ, ыңғайсыз», «6-ға дейін жұмыс кестесі өте ыңғайсыз, адамдардың уақыты жоқ», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); «Сенбі күні, қосымша сенбі күні», «Halyk egov.kz-en egov.kz. жібереді», «Ыңғайсыз кесте, 21:00-ге дейін ұзарту», «Сенбі күні жұмысқа», «Уақыт 20.00-ге дейін, ауданымызда халыққа қызмет көрсету орталығы жоқ, ыңғайсыз», «6-ға дейін жұмыс кестесі өте ыңғайсыз, адамдардың уақыты жоқ», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); кандай документтер жинау керек, қайда тапсыру керек білмейміз, документтерді жинап барғанда қызметкерлер тағы документтер керек деп жібереді», «Ыңғайсыз кесте, 21:00-ге дейін ұзарту», «Сенбіде жұмысқа», «Уақыт 20.00-ге дейін, ауданымызда жоқ. PSC- ах, ыңғайсыз», «6-ға дейінгі жұмыс кестесі өте

ыңғайсыз, адамдар жұмыстан кейін үлгермейді», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); кандай документтер жинау керек, қайда тапсыру керек білмейміз, документтерді жинап барғанда қызметкерлер тағы документтер керек деп жібереді», «Ыңғайсыз кесте, 21:00-ге дейін ұзарту», «Сенбіде жұмысқа», «Уақыт 20.00-ге дейін, ауданымызда жоқ. PSC- ах, ыңғайсыз», «6-ға дейінгі жұмыс кестесі өте ыңғайсыз, адамдар жұмыстан кейін үлгермейді», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); адамдардың жұмыстан кейін уақыты жоқ», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент); адамдардың жұмыстан кейін уақыты жоқ», «Ғимарат аялдамадан алыс. Небәрі 4-5 көлікке арналған тұрақ. Лас күту залдары», «Орын жетпейді автотұрақ», «Үлкендерді дұрыс қарсы алып, кезектен өткізу» (Шымкент);«Тұрақ жоқ, орын аз», «Тұрақ жетпейді», «Беткілері жоқтар, көшенің арғы бетінен екі рет сатып алуға бардық. Тұрақ орындары аз», «Жұмыс уақыты 20.00», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі күні», «Билетпен тікелей кезек, көп уақытты алады» (Жамбыл облысы); «Ғимарат шағын, орналасқан жері ыңғайсыз, автобустардан 2 ғана бағыт жүреді», «Кезек аз», «Зейнеткерлерге онша жақсы емес», «Жазда ыстық, сыртта 40 градус болды, сонда автотұрақ аз, жұмыс уақыты ыңғайсыз», «Жұмыс уақытын 20.00-ге дейін ұзарту», «Кешкі жұмыстан кейін уақытым жоқ, мен 8-ге дейін және сенбіде кем дегенде түскі асқа дейін жұмыс істейтін едім», «24/7, үлкен автотұрақ», «4 шағын аудан. Тұрақ орнының жоқ. «Тазалық жоқ, күзетші дөрекі, былық», «Күту алаңы жоқ», «Тұрақ аз», «Автобустардың жеткіліксіздігі», «Халыққа қызмет көрсету орталығында су, дәретхана болмаған», «Көшірме жоқ», «Тұрақ бар, бірақ жеткіліксіз» (Батыс Қазақстан облысы); «Мүгедектерге арналған автотұрақ жоқ, орындықтардың саны аз, күту залындағы ғимарат аз», «Ашу уақытын көбейтіңіз, тұрақ қолайлы емес, қосымша сенбі», «8-ге дейін ыңғайлы болды. Автотұрақ жеткіліксіз, адам көп», «Қосымша сенбі күні», «Сенбінің жұмыс күні болмағаны жаман. Автотұрақ аз», «Қарап тұрсақ, олар тек қабылданады, қарапайым адамдар қабылданбайды», «Тұрақ аз», «Қызметкерлер 8-ге дейін жұмыс істейтіні өкініштi», «Жаман. сенбі күні жұмыс істемеңіз», «Тротуардан түсу өте тайғақ, қарт адамдар үшін қауіптi», «Кеңсеге сырттан емес, ғимарат ішінде кіруге рұқсат етіңіз», «Барлық ұйымдар бір-бірінен алыс орналасқан, сізде бар. олардың арасында ұзақ уақыт жүру, өйткені әртүрлі ұйымдардың құжаттары қажет. Дәретхана үнемі жұмыс істемейді» (Қарағанды облысы); «Көлік тұрағы; қауіпсіздік тұрғысынан таңбалау жасалуы керек. Жолдарды, жаяу жүргіншіні белгілеңіз», «ХҚО жұмыс уақыты және оны сенбіде жасаңыз», «Тұрақ жоқ, төрттен бір бөлігін қалдыру керек», «Автокөлік үшін тұрақ жоқ», «Күту алаңын кеңейтіңіз, көбірек орын қосу», «Тұрақ жоқ, тек 3 орын, жайлы жағдай да, жалпы көшеде күтіп тұрды, адамдарды толық кемсітті, сұрақтарға жауап бермеді», «Уақыт 20.00-ге дейін ұзартылды», «Халықтың артында қызмет көрсету орталығы қозғалыс аймағы бар, жол нашар және тұрақ болса жақсы болар еді», «Тиімділік, байланыс проблемалары, база ілулі» (Қостанай облысы); «Жол тар, тұрақ жоқ», «күтуге арналған орындықтарды көбірек қой», «тұрақ жоқ», «тұрақтар аз. Карантин кезінде көшеде тұрдық», «Автотұрақ жоқ және батпақтан өтіп жатырмыз, тұрақ саламыз», «Көмектесіңіздер» (Қызылорда облысы); «19:00-ге дейін жасаңыз», «ХҚО Ақтау қаласы бойында бірау ғана, екінші бір ХҚКО Ақтау қаласының бір ауданынан ашу керек», «Сенбі күні жұмыс істемейді, ыңғайсыз», «Тұрақ жоқ, асфальты нашар, жайлылығы нашар» , «Олар түскі ас кезінде немесе 20.00-ге дейін жұмыс істеді, сенбі күні жұмыс істеді», «ХҚО жұмыс уақытын 20:00-ге дейін ұзартсын», «Ғимаратта дәретхана жоқ, көшеге қойды. , түзетіңіз. Қызметкерлер үшін іші бар, ал халық үшін Мыңайлы көшесінің бойындағы көшеге қояды», «Электрондық сайттардың жұмысын жақсартыңыз», «Сенбілік күні жұмыс жасамайды, ынғайсыз», «Ғимарат қала орталығында емес, ыңғайсыз», «20.00-ге дейін ХҚО жұмысын істе, мүгедектер тұрағы жоқ», «Тұрақ жоқ, нашарлау», «Кейбіреулер көмек көрсетуден бас тартады» (Маңғыстау облысы); «Біз бір сағат көбірек жұмыс істейтін едік (8 сағатқа дейін)», «ХҚКО сенбіде жұмыс істеуі үшін», «Автотұрақ жеткіліксіз», «Шет жақтағы филилдағы ЦОН-да интернет нашар, демалыс күндері толық истесе дұрыс

болады еді, біз жұмыстан шыққанда ынғайсыз, 6-ға дейін жасады, үлгермей жатырмыз, демалыс күндері 11-ден артық емес. халыққа қызмет көрсету орталығына. Бұрын сенбі күні жұмыс істейтін, қазір жұмыс істемейді, өте ыңғайсыз. Автотұрақ жоқ», «Күтуге орын қосу», «Құжаттар дереу дайындалсын», «Әкімдік, сәулет, жер бөлімі - барлығы бір жерде отырса, жақсы болады» (Павлодар облысы); «Көбірек қажет», «Сенбі күні, кем дегенде беске дейін жұмыс істеген жөн. Тұрақ аз», «Ғимарат іші шулы», «Футбол ойындары», «Жаса, саке, коке, бәрі осылай, қоңырау арқылы шешіледі», Қызметкерлерге техникалық қызмет көрсету бағдарламасына уақыт қосу, 10-15 минуттар ғана беріледі, уақыт өтіп жатыр - бәрі қажет қайтадан толтыру, қыздар тырысады», «Тұрақ аз, кіре беріс ыңғайлы, бірақ тәртіп жоқ, жылы шырай жоқ», «Намаз оқитындарға бөлек бөлме» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Адамдар көп», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО демалса жақсы болар еді. Дүйсенбі және сенбіде жұмыс істейді, әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде мен демалыс алатын едім, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі мен дүйсенбіде істей аламын», «19-ға дейін кесте жасаңыз. :00", "Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қайтып жіберді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтіккөмек болатын еді», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы .). кіреберіс ыңғайлы, бірақ тәртіп жоқ, достық емес», «Намаз оқитындарға бөлек бөлме» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Адамдар көп», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО демалса жақсы болар еді. Дүйсенбі және сенбіде жұмыс істейді, әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде мен демалыс алатын едім, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі мен дүйсенбіде істей аламын», «19-ға дейін кесте жасаңыз. :00", "Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). кіреберіс ыңғайлы, бірақ тәртіп жоқ, достық емес», «Намаз оқитындарға бөлек бөлме» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Адамдар көп», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО демалса жақсы болар еді. Дүйсенбі және сенбіде жұмыс істейді, әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде мен демалыс алатын едім, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі мен дүйсенбіде істей аламын», «19-ға дейін кесте жасаңыз. :00", "Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). достық емес», «Намаз оқитындар үшін бөлек бөлме» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Адамдар көп», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО демалса жақсы болар еді. Дүйсенбі және сенбіде жұмыс істейді, әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде мен демалыс алатын едім, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі мен дүйсенбіде істей аламын», «19-ға дейін кесте жасаңыз. :00", "Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). «Намаз оқитындар үшін бөлек

бөлме» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Адамдар көп», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО демалса жақсы болар еді. Дүйсенбі және сенбіде жұмыс істейді, әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде мен демалыс алатын едім, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі мен дүйсенбіде істей аламын», «19-ға дейін кесте жасаңыз. :00", "Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). «Намаз оқитындар үшін бөлек бөлме» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ жеткіліксіз. Адамдар көп», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО демалса жақсы болар еді. Дүйсенбі және сенбіде жұмыс істейді, әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде мен демалыс алатын едім, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі мен дүйсенбіде істей аламын», «19-ға дейін кесте жасаңыз. :00", "Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО дүйсенбіде демалып, сенбіде жұмыс істегені дұрыс болар еді. , әйтпесе олардың уақыты жоқ , бұрын жұмыс істегенімде демалыс сұрайтынмын, бірақ қазір мен зейнеткермін, сенбі және дүйсенбіде істей аламын», «19:00-ге дейін кесте жасаңыз», « Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Темір орындықтар өте суық, ғимарат шағын», «Автотұрақ тапшы, көшеде күту», «Жұмыс істейтіндерге ХҚО дүйсенбіде демалып, сенбіде жұмыс істегені дұрыс болар еді. , әйтпесе олардың уақыты жоқ , бұрын жұмыс істегенімде демалыс сұрайтынмын, бірақ қазір мен зейнеткермін, сенбі және дүйсенбіде істей аламын», «19:00-ге дейін кесте жасаңыз», « Қызмет дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде демалыс алатынмын, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі, дүйсенбіде істей аламын», «19:00-ге дейін кесте жасап бер», «Қызмет. дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.). әйтпесе олардың уақыты жоқ, бұрын жұмыс істегенде демалыс алатынмын, ал қазір мен зейнеткермін, сенбі, дүйсенбіде істей аламын», «19:00-ге дейін кесте жасап бер», «Қызмет. дурыс көрсеткен жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын тұрады емес деп қайта қарап жібереді», «Ғимарат шағын, отыратын жер аз», «Дөрекі сойлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болады екен», «Бердірсін де, сол жерде. тобыр болмас еді» (Түркістан облысы.).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,83 балл) бойынша респонденттердің 89,1%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Ескертулер арасында «Қызметкерлердің коммуникативті дағдыларына байланысты», «Бәрі түсіндірілмеді», «Үздіксіз үздіксіз жұмыс істеді», «Қызметкерлер құжаттардың көшірмелерін талап етеді, талап етпейді» (Ақмола облысы) ескертулер мен ұсыныстар алынды.); «eGov Mobile мүлдем дұрыс емес, ноутбуктағы egov.kz нұсқасымен деректердің сәйкес келмеуі, отбасы құрамы туралы әртүрлі деректер, тәртіпсіздік» (Ақтөбе облысы); «Ол жерде мүлде ешкім болған жоқ, бір-екі қызметкер ғана, өзі ештеңе білмейді, ешқандай мәлімет білмейді», «Кітап жасай алмадым телефон арқылы» (Алматы облысы); «Адвокат отырмағандықтан киін, онлайн керек алмадым», «Нақтырақ, түсінікті, түсінікті кеңес алыңыз», «Телефонмен хабарласа алмадым» (Атырау облысы); «Формада тым кішкентай жазылған», «Бәрі орнында емес», «egov.kz. Несиелік тарих тек бір рет тегін беріледі, бұл ыңғайсыз», «Екі тілде бланк жаса», «Артық ақша алып түсіндірмеді, түбіртек бермеді» (Шығыс Қазақстан

облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді», «Бәрін түсіндірмеді», «Талонды беру кезінде ұзын-сонар кезек бар» (Алматы); «Сіз қызметтерді онлайн қосуға болады», «Мен толық ақпаратты алмадым», «Ақпарат түсініксіз. egov.kz-тегі қызметкерлердің санын ұлғайту, олар қоңырау шалу және байланысты жақсарту», «ХҚКО-да бақылау камераларын көбейту» (Нұр-Сұлтан); «Зейнеткерлерге көмектесті», «Бәрін түсіндірмеді», «Жылжымайтын мүлікті тіркеуді тоқтата тұру туралы құжаттардың дайындығын бақылау», «Жақын. Шешпейді, алды-артына жүгіреді» (Шымкент); «Қадамдық ақпаратты алмадым» «Қазеттік құжаттардың жүйесі берілмейді», «Бәрі түсіндірілмеді», «Талондарға тікелей кезек», «Барлық құжаттама қазақ тілінде болды, мен орыс тіліне аударуды өтіндім. Қызметкерлер 20 минут күтуге тура келді», «Құжаттар тізімі берілмейді, 3-4 рет жүреді, бәрі бірден істелмейді» (Жамбыл облысы); «Мен қадамдық нұсқаулар алған жоқпын», «Ақпарат алу қазақша болса. Құжаттарды қазақша алып жағын жақсысарту керек. Қабылдау меңгерушісі баяу, сол үшін үлкен кезектер пайда болады», «Қызметкерлер сайттар туралы, eGov Mobile туралы хабарламайды. Қадамдық нұсқаулар берілген жоқ», «Тілдерді таңдауда қиындықтар туындады» (Батыс Қазақстан облысы); «Олар ештеңе түсіндірмеді», «Олар нұсқауларды түсіндірмеді» (Қарағанды облысы); «Қанағатсыз, мемлекеттік тілде сөйлемейді», «egov.kz сайтында әлі көп түзету жасау керек, негіз қатып қалады», «Қызметкерлерде ақпарат жоқ», «Барлық ақпарат мемлекеттік тілде берілмейді» (Қостанай облысы); «Қызметкерге байланысты», «Кәсіби мамандар емес, жүгіру керек, түсіндірмейді», «Қызметкерлер қадамдық нұсқаулар бермеді», «ХҚО-да белгілер бар, олар жиі отырады. орындар, олардың іссапарлары бар және басқалары бар, 2-де әділет қабатында жер комитетінде белгі жоқ» (Қызылорда облысы); «Сіз залда ағамен байланыса аласыз, тіркеу үстелі сізге қажет жерге бағыттайды», «Олар әртүрлі терезелерді қалай жіберуді және жіберуді білмейді. Нотариус бар деп айтпады», «Интернет арқылы кіре алмадым. Үстел сәтсіздігі болады. ЦОН-да тынымсыз бірдене жасамай калады», «Бәрі де түсіндірілмеді» (Маңғыстау облысы); «Түбіртекте тіркеуші органды көрсету ыңғайлы болар еді», «Қосылымды ұстай алмаймын және ақпаратты ала алмаймыз» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 91,1%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,87 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру барысындағы келесі қолайсыздықтарды атап өтеді: «Қызметтерді жүйелеу және оңтайландыру», «Жұмыс процесін кезең-кезеңімен қарау» (Ақмола облысы); «Тіркеу үшін құжаттардың толық емес тізімін береді, қосымша жүгіру керек» (Ақтөбе облысы); «Ар оқошқаға барып жүре керек, құжатты қай жерге тапсыру керек, қалай толтыру керек екен білмейміз, кезекте қайтадан 30-40 минут күтсін», «Барлық құжаттарды қабылдап, келесі күні тізімде жоқ құжаттарды тағы сұрапты, басқармадан хат. банк керек , мен оны банктен алып, ХҚО-ға әкелген кезде, кезегін ескере отырып, банктен бас тартқан болатын», «Барып сұрауым керек еді» (Атырау облысы); «Құжаттарды жинау тәртібін жасау оңайырақ, құжаттар жоғалып кетті. Брондау процесі ыңғайсыз болды», «Халық банкінен шот ашамыз деді, ақыры бұл қажет емес», «Талон беруді алып тастаңыз, дайын құжаттарды бергенде ыңғайлы емес» (Шығыс Қазақстан). аймақ); «1414 байланыс орталығы құжаттар тізімі бойынша толық ақпарат бермеді, содан кейін олар қосымша құжаттарды талап етті», «Несие шарттарын банктерге тікелей аудару үшін» (Нұр-Сұлтан қаласы); «Тізімде көрсетілген құжатты сурада. Әр қызметкер әр түрлі құжат тізім береді, демек қызметкерлер өз жұмысын білмейді» (Жамбыл облысы); «Жақсарту қызметі» (Батыс Қазақстан облысы); «Ештеңе анық емес» (Қарағанды облысы); «Жаңа өтінішпен олар деректер базасында болғанымен бірдей құжаттардың көшірмелерін талап етеді», «Қызмет көрсету үшін құжаттар тізімін қысқарту», «Кейбір құжаттар ұзақ дайындалған, 2 айға дейін күткенім болды» (Қызылорда облысы); «Нотариуста құжаттар араласып кетіпті», «1 жыл жүрдім озім жасай алмадым. Арнай адам жалдап жасаттым. Барын озин истейсин, бызге улкен кисилерге киын» (Маңғыстау облысы); «Құжаттардың қате аудармасы. Жер құжатын жою үшін сол жерге жібереді, содан кейін қайтадан ХҚО-ға жібереді» (Павлодар облысы); «Көбірек электронды қызметтер үшін», «Олар қаладағыдай жұмыс істемейді. Көшірме аппараты жоқ және ксероксtің Қызмет құнын көтереді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бір жыл бойы құжаттар жинадым, білікті мамандар тапшы» (Түркістан облысы). Жер құжатын жою үшін сол жерге жібереді, содан кейін қайтадан ХҚО-ға жібереді» (Павлодар облысы); «Көбірек электронды қызметтер үшін», «Олар қаладағыдай жұмыс істемейді. Көшірме

аппараты жоқ және ксероқстің Қызмет құнын көтереді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бір жыл бойы құжаттар жинадым, білікті мамандар тапшы» (Түркістан облысы). Жер құжатын жою үшін сол жерге жібереді, содан кейін қайтадан ХҚО-ға жібереді» (Павлодар облысы); «Көбірек электронды қызметтер үшін», «Олар қаладағыдай жұмыс істемейді. Көшірме аппараты жоқ және ксероқстің Қызмет құнын көтереді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бір жыл бойы құжаттар жинадым, білікті мамандар тапшы» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 81,9 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,69 балды құрайды. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарға қатысты респонденттер: «Шарттарды жылдамдату», «Шарттар ұлғайды», «Біз мерзімдерді жеделдеттік, ең көбі екі күн» (Ақмола облысы) ; «Құжаттарды қабылдауды жеделдету мүмкіндігі», «Нәтижені алуды жылдамдату», «14 күн, ұзақ», «Кеңейту мерзімі», «Мерзім шарты сақталмаған», «Жылдамдату нәтижені беру мерзімі», «Нәтижелерді көптен күтті» (Ақтөбе облысы); «Кезек көп, көп күтесің», «Өте ұзақ», «Кезек көп», «Ұзақ», «Мекенжай регистрінің ұзақ мерзімдері. Электронды нұсқасын жаса», «Көп уақыт алады, дайын, олай емес, ылғи кезек болады, базаны жақсарту керек», «Көп кутесін», «Кезек көп» (Алматы облысы); «Екі күнге дейін мерзімдерді белгілеңіз», «Ұзақ мерзімдер», «Мен қалаймын, кезек үлкен», «SMS кезегін қосу», «Мерзімді жылдамдату», «Мерзімді қысқарту», «Мерзімді қысқарту» (Атырау облысы); «Уақытты тездет», «Жылдамда», «Ақмола облысында ауданда онлайн брондау тоқтатылды. Онлайн брондау өте ыңғайлы», «Уақытты жылдамдату үшін, бірақ негізінен сәйкес келеді», «Әділет министрлігінің құжаттары уақытында не істейді, атап айтқанда нотариалдық мәмілесіз тіркеу», «Ұзын кезек», «Мен қызмет алу үшін бір ай уақыт жұмсалды» (Шығыс Қазақстан облысы); «Күту уақыты ұзақ», «Кезек үлкен», «Уақытты тездетіңіз», «Тез болған жөн, бірақ бір апта емес», «Кезектер көп», «Жеделдетілген», «Тіркеу актісі бір айға созылды» (Алматы); «Ұзақ мерзімді және күту уақыты. Кепіл ұстаушыны өзгерту, мерзімдерді қысқарту, қызметтер мен құқықтарды тоқтату негіздерін біріктіру қызметі», «Ұзақ қызмет, кезек», «ұзақ күтті және көп адам. Қызметкерлер отыр және қабылдау сигналы өшірілген», «Ұзак», «Процессті тездетіңіз», «Үш күнге дейін жылдамдық» (Нұр-Сұлтан); «Ұзақ», «Уақытты тездет», «Қызметке байланысты», «Кезек көп», «Уақытты тездет», «Ананың пәтерін қайта тіркеуге 7 жыл өтті. өзім үшін», «Уақытты қысқарту» (Шымкент); «Мерзімді қысқартыңыз», «Қызмет көрсету орнында күту уақытын тездетіңіз», «Бір аптаға кешігіп қалдық», «Ол кезде көп кезектер болды, қазір қалыпты», «Барлығы емес» терезелер жұмыс істейді», «Олар брондауға қызмет көрсетпейді, сіз әлі күтесіз» (Жамбыл облысы); «Уақытты жылдамдату», «Өтініш берген күні қабылданған құжаттарды қабылдау кезегін және мерзімін жылдамдату», «Кабинеттерде серуендеу болды», «Жылдамдатыңыз, қызмет ақысын енгізіңіз» , «Тіркеу екі апта уақыттымды алды, жақсы күттім», «Карантин кезінде онлайн брондау ыңғайлы болмады», «қызмет алуға 45 күн жұмсалды», «Жұмыс тезірек» (Батыс Қазақстан облысы); «Ұзын және кезек», «Кейде кезек», «Құжаттардың дайын болу уақытын үш күнге дейін қысқарту», «Уақытты қысқарту», «Жылдамдау» (Қарағанды облысы); «Кезек аз», «Халыққа қызмет көрсету орталығында интернет мәселесі», «Кейде көп уақыт алады», «Уақыт қысқартыңыз», «Адам көп, сол септі кезектер өте үлкен», « Сәл күтті» (Қостанай облысы); «Кезектер көп», «Ұзақ», «Кеңейту мерзімі қызметке байланысты», «Күтуге тура келді, құзыретті қызметкерлерді іздеуге тура келді», «Кеңейту мерзімі», «Барлығы үшін жылдамдату» , «Ұзақ», «Уақытты тездет» (Қызылорда облысы) ; «Мұрағаттан сұрау уақыт біткенше жылдамдықты арттыр», «Кезекке тұр, жылдамда», «Ең көбі 3 күнге дейін жылдамда», «Мерзімді тездет», «Дүйсенбі күні барсан үнемі сәтсіз», «Жылдамдатыңыз», «Ұзақ күту», «Демалыс күніне түссе және ұзақ күтсеңіз, мерзімін тездетіңіз» (Маңғыстау облысы); «Жеткізу мерзімін қысқарту», «3-4 жұмыс күн күттім, ұзақ», «Құжаттарды бір күнде алған дұрыс», «Уақытты қысқарту» (Павлодар облысы); «Әр құжат 2 апта күтті», «Ұзақ, кезек үлкен», «Орындау мерзімін тездетіңіз. Брондау арқылы қабылдаған жөн», «Нәтижелерді 3 күнге дейін шығару», «Жылдамдату», «Мен әлі нәтиже алған жоқпын», «Қысқа мерзімдер», «Мен ауданда тұрамын, тіркелу Оралға уақытында келдім ыңғайсыз» (Түркістан облысы).

Бұл қызметтің құнының критерийі 4,82 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 88,9%). Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: «Төлемді азайтыңыз», «Оны сәл төмендетіңіз», «Мемлекеттік мекемелерден

мемлекеттік қызметтерді/мемлекеттік бажды қабылдамау, мемлекеттік мекемелер бойынша жұмыс жүргізілуде. , жеке тұлғаларға және жеке саудагерлерге емес», «Бұл Kaspi.kz арқылы болды», «Кейбір қызметтер онлайн қабылданбайды, барлығын онлайн жасаңыз, төлем бойынша Халыққа қызмет көрсету орталығындағы бағдарламаны жетілдіру (Ақмола облысы); «Halyk Bank, KaspiQR, және басқа банктер көбірек қосып, қолма-қол ақшаны қабылдайды», «Қызмет қымбат», «Менен қызмет үшін 25 000 теңге, IP 2000 теңге төледі», «Азайт, қымбат» (Ақтөбе облысы) ; «Онлайн жасаңыз», «Қосымша қызметтер бар, олар тіпті төлеуді қажет етпейді, бірақ біз оны төлейміз. Бұл сома қабылданбайды». «Тегін көшірме аппараты болуы керек, тіпті қаламдар да жоқ, сатып ал деді», «Қосымша шығындар болды, өйткені мен бір қызметке екі рет төледім. ӨСҚБ құжаттың электронды нұсқасын қабылдамайтындықтан және қағаз түріндегі құжаттарды қайта тапсырып, мемлекеттік қызметті қайтадан төлеуге тура келгендіктен, бұл маған тиімді болмады», «Касса дұрыс жұмыс істемейді», «Жол ақшасына ғана ақша» shygardym», «Құжат 1 күн алмайды, жол жүруге, көшірмеге, тамаққа, жолға, ақша кетеді», «Төлем кезінде KaspiQR қызметтерінің барлығына қосылсын» (Алматы облысы); «Қарапайым халыққа сум қолайсыз, киналады, кезек көп болада қассаға, кеңесшілер көбейсе, параға жол болмайды деп отбасымын», «онлайн төлемді қосу», «бірнеше рет төледім, қымбат болып шықты, қосымша шығын көп», « Қызмет қымбат», «Ұзақ күту кезегі», «Кассалық аппаратқа ие болу» (Атырау облысы); «Онлайн жақсырақ, кассада да кезек бар», «Тек Халық банкі төлей алады, бұл ыңғайсыз», «ЦОН-ға төлем жасаған жоқпын», «Көшірме ақылы. KaspiQR бар банктер аз» (Шығыс Қазақстан облысы); «Мемлекеттік баж салығы жоғары. Қосымша шығындар адвокатқа 2 есе төленді», «Арзанырақ болуы мүмкін еді», «Қазпошта арқылы ыңғайсыз, уақытым жоқ, қызмет қымбат, қосымша шығындарға көп ақша, жол, көшірме, lunches», «Мемлекеттік төлемді төлеу үшін неге онлайн банкинг қоймайды .Неге екінші денгейлі банк қызметтердің ақшасын қабылдамайды, сол ЦОН-ның ішінде болса», «Қаз пошта арқылы төлеу ыңғайсыз, фотокөшірме жоқ деп ескерткен де жоқ» (Алматы); «Төлем сомасы қандай қызмет көрсетуге байланысты», «Бір терезеде қызметтердің толық спектрін алу үшін Халыққа қызмет көрсету орталығының әрбір қызметкеріне төлем терминалын беру», «3 банк стендте және екеуі комиссиямен. Көп кезек, «Баяес Жоғара, Цон-На Сыртенда Сондай Адамдар Жүруді Екен, Олас анды Жамья Жау Керек Садыда, Хенман Ақшасын Төлесңііз, 3 Күнде Жасап Ғавейіз Дайды, 1 Диайын Болзын Даеңіз Негізде Ақсұлу, 1 Күнде Жасап Ғәуеіз Дәйді күнде алуға болса, неге бірден ақша төлемей-ақ солай жасамайды, жемқорлық бар, оны азайту керек», «Кассаны орнатыңыз, кейбір қызметтердің жылдамдығына төлем жасау керек», «Заңды тұлғаларға төлемді оңайлату» (Нұр-Сұлтан); «Зейнеткерлерге жеңілдік», «Жоғары Қызмет құны», «Сенімхаттың түпнұсқасымен салыстыруға болатын нотариалды куәландырылған көшірмесін сұрайды, қосымша шығындар мен уақыт», «Ардагерлерге 50% жеңілдік жасаңыз» (Шымкент); «ХҚКО-да касса жоқ», «Қазпоштада кезек, база үнемі қатып қалады, ыңғайсыз», «Мемлекеттік тіркеуге сәйкес, төлеуге болады, бірақ мемлекеттік актінің кадастрлық өзгеруіне сәйкес және басқа қызметтерге жол берілмейді», «Төлем сомасын азайтыңыз», «көшірмесі жоқ», «Қазпошта жұмыс істемеді, бұл ыңғайлы емес, ксерокөшірме жасадым», «Қазпоштаның комиссиясы үлкен» , «Қымбат, олар Kaspi.kz арқылы комиссиясыз төлейтін еді, Қазпошта комиссиялары арқылы» (Жамбыл облысы); «Қазпочта төлемді қабылдамайды, банкке бару керек, ХҚКО-ға терминалдарды қосу керек, онлайн төлем жоқ, барлық банктерді қосыңыз», «Мен банкке баруым керек еді, сайтта касса жоқ », «ХҚКО-да көшірме жасау мүмкіндігі», «Такси үшін төледім», «Кассадағы кезек», «Мен қызмет ақысын төлеу үшін Қазпоштаға бардым. Кассалық аппараттарды орнына орнату. Барлық мемлекеттік қызметтер азаматтарға тегін болуы керек. «Қазпоштаға» көлікпен міндім», «Xerox-ты халыққа қызмет көрсету орталығына қосу» (Батыс Қазақстан облысы); «Қымбат, қосымша шығындар үлкен», «Апта сайын барып, комиссияға 700 мың теңге төлеп тұрдым. Олар мені жеке сараптамаға жіберді, ол жерді рәсімдейді, 30 мың төледі, содан кейін олар қажет емес деп айтты. Бағаларды төмендетіңіз. Жер мен уақытты тартты «Төрткөлдән Сансақа 17000, «Төрткөлдә Санса200,» қосу керек», «Халық банкінің жұмысын онлайн режимінде жақсартамыз», «Кепілге тіркеген кезде мүлікті жеке тұлға ретінде қоямыз және купон жоқ болса, жеке кәсіпкерге 25 000 теңге төлейсіз, егер бар болса. купон, содан кейін 1200 теңге, мұндай жүгіріс үлкен», «Қазпошта тек қолма-қол ақшаны қабылдайды, карталар және KaspiQR қабылданбайды» (Қарағанды облысы); «Ақылы көшірме», «Өте қымбат шығарылды. Ең

дұрысы бізге азырақ қағаз керек, тек жер құжаты», «ХҚКО-да төлем жасайтын банк жоқ, ал ХҚО басқа ауданда», «Кассада Kaspi.kz аударымы жоқ», «Арзан қылуға болады», «Заңды тұлғаларға төлем әдісін ыңғайлы ету үшін», «Қазпошта жұмыс істемеді, ал басқа банк комиссия алды», «Төлемде проблемалар туындады» (Қостанай облысы); «Мен жер актісін 3 рет төлеуге тура келді, сізге керек дейді, сіз төлейсіз, мен 3 рет (1 рет – 6500 теңге, 2 рет – 6500 теңге, 3 рет – 8000 теңге) төлеуге тура келді. Мен 30 жыл тұрған үй , бұл тіркеу жарнасын есептемегенде, әрқайсысы 2000 теңгеден 3, ғимаратта интернет жұмыс істемейді, комиссия. ХҚО ыстық, киім ауыстыратын бөлме жоқ», «Қолайсыз, төлемді жеке және заңды тұлғалардан сол жерде қабылдау керек, сондықтан Қазпошта немесе басқа банк таңдауы бар», «Касса жоқ, ыңғайсыз, аудан орталығының ар жағында қызмет ақысын төлеу», «Кассирге кезекке тұру, кассирлерді қосу», «Кассирді қосу», «Банкке бармас үшін сол жерде төлеу», «Қымбат қызмет, картамен төлем жасамады» (Қызылорда облысы); «KaspiQR арқылы төлеу өте ыңғайлы, барлық қызмет түрлерін KaspiQR арқылы төлеуге болатын болса, бұдан да жақсы болар еді», «Қызметкер төлем үшін сол жерде көшірме жасады», «Мемлекеттік баж қымбат, төлем сомасын азайтыңыз. қызмет көрсету», «Көп ақша жұмсалды », «Уақыт шығыны», «Төле деген ақшасын төледік, жерімнің мемлекттік актілері үшін бір жерге 2 рет төледім, бірақ алғаным 1 мемлекеттік акт, оиланып қалдым, қала дұлейңырыс», «Бараганс. TSON KaspiQR-men toleu yngayly bolar edi», «Тікелей төлем жақсы», «Xerox, ХҚКО басып шығармайды», «Фотокөшірме 1 парақ 15-20 теңге, жалпы 20 парақ 400 теңгеге басып шығардым» (Маңғыстау облысы); «Көшірме ақылы, тегін жасалды», «Үшін төлейіміздің фотокөшірмесі», « KaspiQR алғым келеді», «Kaspi.kz арқылы аударма» (Павлодар облысы); «Көшірмешілер ақылы, тегін істе, мемлекеттік бажды азайтады немесе тегін істе, қымбат», «Төлем сомасы шамалы қымбаттау», «Банк халыққа қызмет көрсету орталығының жанында болса жақсы», «KaspiQR қабылдамайды. барлық қызметтерді төлеу, бұл өте ыңғайлы емес, өйткені «Қазпочта» кассалары ХҚО-дан алынып тасталды», «Құжаттардың көшірмесін алу және қайта басып шығару мүмкіндігі», «Баға өспеуі үшін олар бұрынғыдай қалсын» , «Қазпоштаның кассаларында төлеуге ыңғайлы болу үшін», «Әр қызметтің жалпы Қызмет құны» (Солтүстік Қазақстан облысы); «ХҚКО-да касса ашатындай етіп жасаңыз, сонда жүгіретін және ксерокс қосатын жер жоқ», «Қымбат мемлекеттік баж, басқа жерде төлеңіз және құжаттарды басқа жерде тапсырыңыз, сіз банкте төлем жасайсыз. кезек өтеді, банкте касса жоқ, онлайн төлем жоқ», «Түбіртек талап етеді, Kaspi.kz арқылы жақсы», «Қазпоштаның кассасы жоқ»,

Ең бастысы, қызмет алушылар осы қызмет бойынша кері байланысқа қанағаттанған – 23,1%, мұнда орташа балл 2,50 құрайды. Қызметті алушылардың арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді:*«Өте алмадым» (Алматы облысы); «Давлениядан CHS да Талыпов құлағанмын 5 Мемлекеттік актіге 1 инвентарлық номимен Берген сондағы тіркеу мекемесінен юстицияға бас тарту Болден, себебін айтқан жоқ 5 Мемлекеттік актіге 1 кадастрлық нөмірді қойдым, Мен кадастрлық нөмірді тапсырдым. сагатта, озим тусинбей калдым», «Алдым, бирак аралап журуге тура келді», «Қызметкерлер комек бермеді» (Атырау облысы); «Нұр-Сұлтанның Алматы облысында залдағы аға сыпайы болмады, ол дөрекі жауап берді, мен уақыт жоғалттым, ол жеке істерімен айналысты» (Нұр-Сұлтан); «Мен басшылыққа жүгіндім, олар бастарын изеді, болды» (Шымкент); «Маке, Сәке шыққанда күтеміз, әйтпесе қызмет көрсетпейміз дейді» (Жамбыл облысы); «Шағымыма қанағаттанарлық жауап алмадым» (Қостанай облысы); «Ешқандай шара қолданылған жоқ», «Қанағаттанбадым, шағымым түзетілді ме, білмеймін» (Қызылорда облысы); «Кезекке шағымым бар, өйткені адам көп» (Түркістан облысы).*

Қызмет нәтижесі(4,73 балл), 81,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Нашар жұмыс 1414, мен оларға қол жеткізе алмаймын. Мен қорғаншылық органдарына анықтама алу үшін 3 рет жүгіндім, содан кейін олар бізді бекітті, бірақ 2 айдан астам уақыт бойы анықтама ала алмай жатырмыз. Порталда сертификаттың өзектілігі көрінбейді, көрсету мерзімі 3 жұмыс күні, бірақ бұл анықтаманы алмағаныма 2 ай өтті. Бірыңғай байланыс орталығы 1414 арқылы өте алмайды. Кері байланыс сұраймын», «Персоналдың кәсібилігі әлсіз. Олар әрқашан қайта бағытталуы керек. Осымен жұмыс істеу керек», «1414 нөмірін теру жылдамдығы*

қабылданбайды» (Алматы облысы); «Біздің жобамыз нашар, жаңа жүйе жоқ соңғымен ұнамайды», «Call-центр сапалы байланыста емес, ХҚКО және ХҚКО сатып алу-сату жұмыс істемейді, қызметкерлер кеңесу керек еді, нотариусқа баруым керек еді, ол ХҚО-да ондай қызметтер бар деп жазылған, бірақ ол жерде мұны істемейді, қызметкерлер де білмейді» (Ақтөбе облысы); «Белгіленген мақсатқа енгізу актілеріне, өлшемдерге қатысты мәселелер. Цифрлық жүйеміз өте әлсіз», «Трубканы қойыпты, өздері бүлдірген құжаты түзетілмеді» (Алматы облысы); «Қызметкерлер қабілетсіз», «Мамырдан қыркүйекке дейін жүгірдім, көп уақыт кетті», «Екі рет өтініш бердім, бірінші рет құжатта қателер болды, қайта тапсыруға тура келді», «Жоқ. қабылдаудағы қызмет ұнайды» (Атырау облысы); «Олар бастапқы толтыру кезінде мекенжайдан қате жіберді, содан кейін барлығын түзетеді, қызметкерлер мұқият болуы керек», «Олар қателіктер жіберіп, өтініш нөмірлерін араластырды», «Білікті емес қызметкерлер, олар қателері бар құжат берді. , 4 рет қайтып, түзетулер енгізуге тура келді (Шығыс Қазақстан облысы); «Бізде KSK жоқ. Осы уақытқа дейін жылуға түбіртек келген жоқ, бұл дұрыс емес», «1414 Хабарласу мүмкин емес, жауап бермейді» (Алматы); «1414-ке қол жеткізу мүмкін емес» «Мен кейбір нәрселерді түсінбедім», «Барлық қызметтерді электронды түрде алған дұрыс» (Нұр-Сұлтан); «Кезектер ұзын», «1414-тен толық жауап алмадық», «Білікті қызметкерлер керек», «операторлар білмейді, брондау кезінде көп балалы әкелерге жеңілдік қарастырылмаған» (Шымкент) ; «Зейінділік емес – 3 балл», «Олар уақытында қызмет көрсетпеді», «Құжаттардың жүйесі қысқарту керек деп отбасымын, bliss online zhasamaida wasps zhұmysty?» (Жамбыл облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы азаматтардың үкіметке төлемдерін (мемлекеттік куәліктер, техникалық төлқұжаттар) жүзеге асыру мүмкіндігі», «1414 үнемі қайта бағытталады, олар мәселені түсінбей, бір-біріне лақтырып тастайды» (Батыс Қазақстан облысы); «4 ай күттім» (Қарағанды облысы); «Алдым, бірақ мемлекеттік тілде ақпарат жоқ», «Қызметкерлермен жұмыс істеу үшін қызмет алушылардың көңіл-күйі олардың көңіл-күйіне, мінез-құлқына байланысты», «Бір ғана нәрсе, адамдар көп, бірақ бұл олардың кінәсі емес» (Қостанай облысы); «Қанағат, бірақ аздап», «Жартылай қайғымен қабылдадық», «8 шағын аудандағы ғимарат шағын. көп адам, орталыққа барамыз», «Қызметкерлердің біліксіздігінен» (Қызылорда облысы); «1414 теру жылдамдығы қабылданбайды», «1) Көшірме жасайтын қызды алып тастаңыз, жиі дөрекі. 2) Орындықтарды еңіс болмайтындай етіп бекітіңіз, олар біркелкі, күту бөлмесі, кезек. 3) Қабылдауда 1 емес, 3 адам отыруы үшін үш касса бар және оның біреуі ғана жұмыс істейді» (Маңғыстау облысы); «Карантиндік кезенде бронь ұзақ уақыт алды», «1414 шырылдамайды», «1414 нөмірін теру жылдамдығы қабылданбайды. Қосымша қызметкерлерді жалдаңыз. Операторларда ақпарат жоқ» (Павлодар облысы); «Жұбайы: 1) ХҚО қызметкерлерінің жұмысын көбейтіңіз, қызметкерлер түскі астан бұрын ғана кеңес береді, түскі астан кейін олар кеңеспейді деді, Жұмыстан демалыс алуыма тура келді. 2) ЭСҚ кілті поштаға электронды түрде жіберілмеді, флешка алып кел деді, флешка сатып алуым керек еді, ыңғайсыз әрі босқа», «қызметкерлерді оқыту керек, жас қыздар отыр және олар бәрін білмейді, біреуден сұрап, оқытып, оқытамын деп жүгіреді», «Кадрлардың ауысуы» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Әрбір құжатты көп күту керек, жол жүруге қыруар қаржы кетті, халыққа қызмет көрсету орталығы 2 жерге бөлініп, Чарсктен Қалбатауға дейін бірнеше рет халыққа қызмет көрсету орталығына барды, олар төлемді жылы қабылдамайды. халыққа қызмет көрсету орталығы», «Кезек, күту уақыты», «1414 басқа мәселе бойынша хабарласты, бірақ нөмірді теру жылдамдығы қабылданбайды» (Түркістан облысы). пойыз және пойыз», «Кадр айналымы» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Әрбір құжатты көп күту керек, жол жүруге қыруар қаржы кетті, халыққа қызмет көрсету орталығы 2 жерге бөлініп, Чарсктен Қалбатауға дейін бірнеше рет халыққа қызмет көрсету орталығына барды, олар төлемді жылы қабылдамайды. халыққа қызмет көрсету орталығы», «Кезек, күту уақыты», «1414 басқа мәселе бойынша хабарласты, бірақ нөмірді теру жылдамдығы қабылданбайды» (Түркістан облысы). пойыз және пойыз», «Кадр айналымы» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Әрбір құжатты көп күту керек, жол жүруге қыруар қаржы кетті, халыққа қызмет көрсету орталығы 2 жерге бөлініп, Чарсктен Қалбатауға дейін бірнеше рет халыққа қызмет көрсету орталығына барды, олар төлемді жылы қабылдамайды. халыққа қызмет

көрсету орталығы», «Кезек, күту уақыты», «1414 басқа мәселе бойынша хабарласты, бірақ нөмірді теру жылдамдығы қабылданбайды» (Түркістан облысы).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (25,5%) обратилась в колл-центр (ББО1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 129):

Кесте 129. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=113)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	46%	49,6%	4,4%
Толық ақпарат алыңыз	66,4%	28,3%	5,3%

Көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес бөлу кезінде Әділет министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,80 және қанағаттану деңгейі – 87,6% алады.

130-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.52	78,7%
Әділет министрлігі	4,80	87,6%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,52 балл және 78,7% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылармен тереңдетілген сұхбат және құпия сатып алушы әдісі бойынша зерттеулер жүргізілді. Төменде көрсетілетін қызметті алушылардың жауаптары берілген, оған сәйкес қызметке қатысты өзекті мәселелер туралы қорытынды жасауға болады:

«Соңғы екі-үш жылда бұл мемлекеттік қызметтің сапасы қалай өзгерді?

- иә, әрине, мен өтініш бердім, бұрын сол жерде басқа жылжымайтын мүлікті қайта тіркеген болатынмын. Бірақ, шынымды айтсам, сапасы төмендеп кетті деп ойлаймын. Анау. Алғашында бәрі сыпайы, әдемі болды - қызметкерлер көп, кезек жоқ, бірақ кірген кезде сізге бірден: «Не қалайсыз? Олар нөмір берді ». Бірнеше минут бар. Анау. Тікелей рәсімдейтін, нөмірі бар операторлар, құжаттарды қабылдайды, рәсімдейді, ешқандай проблема жоқ, онда бәрі жақсы. Бірақ бастапқы кезеңде, сіз келгенде. Таппайсың... Бұл қалай аталады? Басқаратын куратор немесе әкімші. Осы кассада отырған қызметкерлер нөмір бере бастады. Кеңесшілер. Оларға кезек бар.Бір кеңесші отырады, сен келесің, ал нөмір беремін деп кезекке тұрасың. Ал, әбігер. Күту залының ішінде қарбалас. Анау. Менің ойымша, күту бөлмесінде бірдеңе әлдеқайда нашарлады. Бұрын жақсырақ, тіпті бөлек болатын, кадастрлық анықтама алған кезде ол жақтағы халыққа қызмет көрсету орталығында аппаратымыз бар еді. Берген адам болды. Сіз оған анықтама бересіз, ол сізге кадастрлық анықтама береді. Бұл жерде де кезек бар. Алдымен сіз кеңесшіге тұрасыз - кезек, содан кейін кадастрлық - кезек. Қалай болғанда да, менің ойымша, бәрі күрделене түсті және нашарлады» (Г.И., Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

«Соңғы екі-үш жылда бұл мемлекеттік қызметтің сапасы қалай өзгерді?

Өкінішке орай, үлкен өзгерістер болған жоқ. Ұзақ кезек болғандықтан, қарау ұзақ болды, солай қалды. Кішкентай баламен ұзақ кезекте тұрғанда кезекті ұзақ күтесің,

содан кейін кезегің шығып, интернет жұмыс істемейді. Сіз уақытты босқа өткізіп жатырсыз. Бұл, меніңше, олардың жұмысына кері әсер етеді. Кезекте отыру, әрине, көп және ұзақ уақыт. Біріншіден, үлкен минус - бұл пандемия кезінде брондау уақыты. Сіз уақытты брондайсыз, белгіленген уақытта келесіз, бірақ ол жерде болмады. Алдарыңызда 10-15 адам тұр. ХҚКО келді. Бронымды күтіп, кезекке отырдым, кезегім келді. Ұсынылған құжаттар, қызметкерлер қаралды. Соңында маған бұл қызмет бұлай істелмейтінін айтты. Желіде орындалды. Ауылдық округтегі басқа ХҚО-ға бару керек. Көп қағазбастылық болды»;

«Қала бойынша халыққа қызмет көрсету орталықтарын көбірек ашыңыз. Халыққа қызмет көрсету орталығына бару алыс болуы мүмкін, тез жету әрқашан мүмкін емес. Әркімнің өмірлік жағдайлары әртүрлі, қарт анасы ауырады, олар кете алмайды, кішкентай баламен кету қиын. Ал енді Халыққа қызмет көрсету орталығынан құжат керек, ол алыс»;

«Ал, мен ол жерде қиындықтарға тап болдым, біріншіден, көлік қоятын орын болмаған кезде, бұл халыққа қызмет көрсету орталығына жеткенше. Халыққа қызмет көрсету орталығына барсам, адамдар бар. Өтініш беру керек, қайда, қалай, қай кеңесші кеңес береді, кейде басқа консультантқа жібереді, кейде өтініш беріп жатқан қызметке чекті өзің ал, содан кейін отырасың дейді» (Г.И., Алматы облысы).

«Кейде сіз өте ұзақ күтесіз. Сіз екінші/үшінші болып келесіз, ал олардың компьютері қатып қалады және болды. Сен отырасың, сосын олар түскі ас ішеді. Кетіп жатырсыз, өтінемін, кезегіңізді күткен жоқсыз. Тек бәрі дұрыс және әдемі жасалса. Бұл тезірек және жақсырақ болар еді. Адамдардың бәрі оған тартылар еді. Қызметтердің сапасы байланысты»;

«Мен интернетті күшейтуді, техниканы өзгертуді ұсына аламын. Қосымша ақпарат болады. Жақсы кеңесшілер, сыпайы. Және жақсырақ түсіндіру үшін. Неғұрлым көп ақпарат орналастырылса, тіпті ауызша айтылса, соғұрлым көп адамдар компьютерлерге өз бетінше жақындайды және бәрін өздері бағалайды» (Г.И., Лисаковск).

«- 5 балдық жүйе бойынша алынған қызметтің жалпы сапасын қалай бағалайсыз?

- егер сіз бағаны алсаңыз, менің ойымша, интерференциялық сәйкестікпен С Қызмет құны. Пандемия әлі де болса, негізгі кіреберіс жабық болғандықтан. Барлық келушілер басқа бөлмеге жіберілді. Бірінен соң бірі күту залына, бірақ осы алдын ала залда – шешінетін бөлме, былайша айтқанда, оны қарапайым тілмен айтсақ, халық көп болды, 20-30 адам, мықтап тұрдық, ол жерде ешкім бұл қашықтықты сақтамады, ештеңе байқамады. Анау. Егер бәріміз осында, иық тіресіп, көптің ішінде тұрсақ, күту залына бірінен соң бірін шығарып салудың не керегі бар еді? Бұл да түсініксіз. Сондықтан С сыныбының өте кеңдігі (GI, Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

«- мемлекеттік қызмет көрсету сапасына не кері әсер етеді?

– Бұл тағы да, жұмысқа дайындығы жоқ адамдардың келуі әсер еткен шығар. Айтайын дегенім, халық көп нәрсені қаламайды, өйткені мұндай, кешірім сұраймын, он рет түсіндіріп жатқан «дәлелдер» келеді, бірақ естімейді. Бірақ мұндай адамдармен жеке-жеке қажет, бұл адамды кеңсеге шақыратын, оған түсінікті түрде түсіндіретін жоғары лауазымды адам болуы керек. Бұндай әуре-сарсаңға емес, залдағылардың бәрі сол жерге немесе кезексіз бір нәрсеге барғысы келгенде. Өйткені, бұл қызметкерлердің халыққа деген көзқарасының, ал, халықты түсінуінің психологиялық қыры болса керек. Сонда да олар мұның бәрін тез, тез, қуырылған әтешке дейін... сосын бәрін бір күнде жөндеп алғылары келеді (Г.И., Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

«ХҚО-да мен кеңесшіге бару үшін 10-15 минут жұмсадым, ол маған бағыт беріп, нөмір береді. Сосын қабылдау бөлмесіне отырасың. Сіз де күтіп отырсыз. Міне, бір сағаттай, бір сағаттан астам уақыт халыққа қызмет көрсету орталығында күттім. Мен кірсем де, мен фотокөшірме жасадым, бәрін жазып алдым, бірақ операцияның өзінен бес есе көп күттім »;

«Мүмкін бұл біздің Халыққа қызмет көрсету орталығындағы кезектер шығар. Сіз келесіз, кеңесші сұрайды: сізге не керек? Міне, мұны істеу керек. Бәрі түсінікті болып шықты. Ал сен оларға жеке куәлігіңді бересің. Нөмірді күтіңіз. Бұл олардың да көп екені белгілі болды ... Олар қарайды. Олардың нөмірі бар. Егер билет берілсе, нөмір жанады, уақыт көрсетіледі. Содан кейін біраз уақыттан кейін сізді қабылдау керек. Олар бұл билеттерді көп емес, 1-2 кезекте тұрғанша береді. Сіз оны жай ғана аласыз және сөзбе-

сөз 5-10 минут, жақсы, максимум тікелей сіз қабылдаған терезеге жетеді. Ал олар сізге билет бергенше, сіз бір сағатқа болмайсыз, бірақ 45 минут сенімді түрде тұрып, күтесіз. Біздің Цонгта әрқашан көп адамдар бар»;

«Халыққа қызмет көрсету орталығында бізде адамдар көп, ал залдың өзі шағын. Жарайды, сіз менің сұрағыммен келген кезде. Ол сәл тұрды. Және өзіне-өзі қызмет көрсету бөлмесі бар. Онда көптеген компьютерлер бар. Мен ол жерде қандай адамдар бар екенін білмеймін. Не олар өздеріне сертификаттарға тапсырыс береді, немесе бірдеңе. Мен анық білмеймін, мен бүйірден қарадым, төрт компьютер бар, мүмкін одан да көп. Ал көмектесетін адам, кеңесші ол жалғыз. Төрт адам отыр, қай жерден басу керектігін айтқанша біреуіне, екіншісіне, үшіншісіне барады. Ол жерде әрқашан өзіне-өзі қызмет көрсету бөлмесі бар, әрқашан адамдар көп, адамдар көп, кезек. Барлығын басып алыңыз, итеріңіз. Дәл біздің Халыққа қызмет көрсету орталығында адамдардың көп жиналуы кері әсер етеді»;

«Шағын бөлмелер, көп адамдар. Көліктің қолжетімсіздігі - тұраққа, көлікті қоятын жер жоқ, т.б. ыңғайсыз орналасу» (ГИ, Қостанай, Мемлекеттік корпорация).

Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлері туралы:

«Көбінесе қызметкерлердің біліктілігі жеткіліксіз және белгілі бір қызметті көрсету үшін жеткілікті білімі жоқ. Мен нақты мысалдарды қолдана аламын» (Г.И., Қостанай, Мемлекеттік корпорация).

«Менің ойымша, кеңесшілер өте әлсіз. Олар, егер олар неғұрлым сауатты болса, адамдарға жақсырақ көмектесе алар еді. Кем дегенде уақытты үнемдеуге көмектесіңіз. Сәулет сияқты, қабылдауға, тіркелуге және сол жерге баруға болады. Идея бойынша кеңесшілер сауатты болса: жоқ, ол жаққа барғанның жөні жоқ дер еді. Алдымен архитектураға түсу керек. Кеңес берушілердің біліктілігі мен саны»;

«Мен кеңесшілермен сөйлескенім. Мүмкін, кейбір курстар, мүмкін, кеңесшілерді қандай да бір түрде мамандандырады, оларды осы саладағы кәсіби мамандар деп санайтындай санаттарға бөледі. Бұл уақытты үнемдейді немесе қарапайым. Бірдеңені қалай айту керектігін білмейтін кеңесшілер» (ГИ, Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

«Кең тараған келеңсіз жайттардың бірі – тіркеу үстелінде адамдардың көп болуы және ұзын-сонар кезектердің болуы. Осыған байланысты көптеген қызметкерлер дөрекілік таныта бастайды, дөрекі жауап береді, жай елемейді. Немесе сіз брондаумен келесіз және қызметкерлер бұл қызметті онлайн алуға болатынын айтады. Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкері ер адаммен төбелесіп қала жаздады, балағат сөздермен сөйлеген кезде оның өзі куә болған. Жанжал болды. Қызметкер дауыс көтермеуі керек болса да, адамдарда күйзеліс, эмоциялар бар. Қызметкер сабырлы түрде түсіндіріп, қарым-қатынас реңкін көтермеу керек, әсіресе балағат сөздерді қолдана отырып»;

«Кең тараған келеңсіз жайттардың бірі – тіркеу үстелінде адамдардың көп болуы және ұзын-сонар кезектердің болуы. Осыған байланысты көптеген қызметкерлер дөрекілік таныта бастайды, дөрекі жауап береді, жай елемейді. Немесе сіз брондаумен келесіз және қызметкерлер бұл қызметті онлайн алуға болатынын айтады. Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкері ер адаммен төбелесіп қала жаздады, балағат сөздермен сөйлеген кезде оның өзі куә болған. Жанжал болды. Қызметкер дауыс көтермеуі керек болса да, адамдарда күйзеліс, эмоциялар бар. Қызметкер сабырлы түрде түсіндіріп, қарым-қатынас тонын көтермеу керек, әсіресе балағат сөздерді қолдана отырып;

«Меніңше, шенеуніктер өте аз сияқты, өйткені халық саны жылдан жылға артып келеді. ХҚО-ға келсек, жұмысшылар жетіспейді. Қызмет көрсететін бір қызметкерге кем дегенде 50 адамнан кейін кезекке тұру керек. Сізге тек жылжымайтын мүліктің сертификаты қажет болса да. Мүмкін оның онлайн сертификатты алу мүмкіндігі жоқ шығар, интернет жоқ. Сондықтан ол кезекке тұруы керек. Сондықтан жұмысшылар санын көбейткен дұрыс»;

«Қызметкерлер дөрекі емес, адал, оптимистік болуы керек. Өйткені жұмыстан шаршап келген соң тез алғың келіп, дөрекі жауап береді. Халыққа деген көзқарасты жақсартқым келеді»;

«Теріс салдары – сауатты емес, халықпен қарым-қатынасы нашар болса, оларды ұзақ күттіреді, сол үстелге жібереді, мына үстелге барады. Ол кісіден сұра, ол айтады, сен мына кісіге барасың, сұрайсың, кезекке тұрасың» (Г.И., Алматы облысы).

«Ал, төртінші жерде. Бұл жақсырақ және жылдамырақ жұмыс істей алар еді. Олар неғұрлым көп адамға қызмет көрсетсе, соғұрлым көп адамдар оларға барады. Олардың да белгілі бір адамдарды қабылдауға ғана уақыты бар. Не интернет қатып қалады, не компьютер істен шығады, не басқа нәрсе. Онда үнемі проблемалар бар» (Г.И., Лисаковск).

Электрондық үкімет порталы туралы:

«Порталда бәрі ыңғайлы, бірақ ұзақ және түсініксіз. Мен электронды қолтаңба алғым келді. Бұл қалай аталады ... Мен барлық құжаттарымды растауды және өңдеуді ұмытып кеттім, мен алға-артқа хабарласуға және көптеген қосымша қадамдарға тура келді. Анау. деректерімді енгізсем: ЖСН, жеке куәлік нөмірі. Менің ойымша, бұл процесті жеделдету үшін жеткілікті болуы керек, және ол бір терезеде шығады - сонда сіз сауалнаманы толтыруыңыз керек, олар сұрақтар қояды. Че – бұл да әйтеуір... қиын. Сондықтан, егер оны екі-үш қадаммен жою оңайырақ болса, онда жалпы egov таптырмас болады»;

«Egov-та көптеген қосымша қадамдар бар. Бағдарламалық жасақтамамен жұмыс істемейтін қарапайым адам үшін шарлау бірден қиын, яғни. күрделі» (ГИ, Қарағанды, Мемлекеттік корпорация).

«Сайттың өзі жақсы, идеяның бәрі тамаша, бірақ кейбір нюанстар бар, кейбір қызмет жұмыс істемейді, қызмет уақытша қол жетімді емес, т.б. бұл анда-санда болады» (Г.И., Қостанай, Мемлекеттік корпорация).

Сіз қай жерде және қандай түймелерді басуды білмейсіз, әрине ештеңе алмайсыз. Ақпарат аз, егер сіз сол жерде жазсаңыз, мысалы, қайда басу керек сияқты. Мұны, әрине, адамдардың өзі біліп, қосылатын еді. Сонымен, сіз келесіз, сізде компьютер бар, содан кейін сіз ештеңе білмейсіз» (Г.И., Лисаковск).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Нашар ұйымдастырылған үлкен кезектердің жиналуы. Жүріп жатқан пандемия жағдайында санитарлық басқармалар енгізген шектеулер кезінде Мемлекеттік корпорацияның жұмысын ұйымдастыру мәселесі өзекті болып қала береді. Респонденттердің жауаптарында Мемлекеттік корпорация филиалдарында әлеуметтік қашықтықты сақтау бойынша қабылданып жатқан шаралардың кемшіліктері көрсетілді. Талаптардың басым бөлігі тек ресми түрде сақталады, өйткені көрсетілетін қызметті алушы алдын ала жазылу бойынша қызметке тұрғанда, ол бұрынғысынша сол орында тұрып, дәстүрлі кезекке тұруы керек, ол көбінесе кіре берістегі қалың адамдардан тұрады. Мемлекеттік корпорацияның филиалдарында немесе консультанттармен бірге қабылдау бөлмесінде.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың Мемлекеттік корпорация қызмет көрсететін орындарға ыңғайлы баруы үшін барлық қажетті ең төменгі жағдайлардың болмауы. Ең жиі кездесетін шағымдар:

- тұрақ орындарының болмауы/жеткіліксіз саны;
- нашар техникалық құрал-жабдықтар, компьютерлер және басқа да кеңсе жабдықтары жиі істен шығады;
- ауыз су жоқ, жуынатын бөлме жұмыс істемейді, өтініштерді толтыру үшін үлгілері бар үстел жоқ;
- Мемлекеттік корпорация филиалдарының қолайсыз орналасуы;
- мүгедектер үшін қажетті жағдайлардың болмауы.

- Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің қызмет көрсету кезінде біліксіздігі, дұшпандық және кәсіби емес мінез-құлық жағдайлары.
- «Электрондық үкімет» порталына тәжірибесі аз пайдаланушылар қол жеткізе алмайды, олар көбінесе егде жастағы адамдар болып шығады. Сондай-ақ, қызметті

алу жылдамдығы Интернет қосылымының сапасына байланысты, бұл әрқашан жақсы болмауы мүмкін, әсіресе ауылдық жерлерде.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік корпорациясы

1. Кезек жүйесін қайта қарау, жетілдіру, қызмет алушылардың үлкен кептелістерін болдырмау.
2. Барлық филиалдарда қызмет алушылардың жайлы тұруын қамтамасыз ету және материалдық-техникалық жарақтандыруды жақсарту (күту залында жеткілікті орындықтардың болуы, мүгедектерге арналған жағдайлар, автотұрақ орындары, ЖТҚ учаскелеріндегі кеңсе техникасы және т.б.).
3. Халыққа қызмет көрсету орталығына келетін көрсетілетін қызметті алушыларға қатысты консультанттар мен басқа да қызметкерлердің дөрекіліктері мен кәсіби емес әрекеттеріне жол бермеу. Дағдыларды арттыру және жанжалды жағдайларды болдырмау үшін психологиялық тренингтер өткізу үшін семинар-тренингтер өткізу.

электрондық үкімет порталы

4. Халықтың цифрлық сауаттылығын арттыруға бағытталған шараларды қамтамасыз ету. ЭҮП қызметтеріне үздіксіз қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз.

3.52. Жер учаскелеріне актілерді дайындау және беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:02201006Жер учаскелеріне актілерді дайындау және беру

Қызмет коды:G2.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 1 қазандағы № 301.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:мемлекеттік корпорациясы,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 4 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Жер учаскесіне акт, не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: Өтінімге сәйкес.

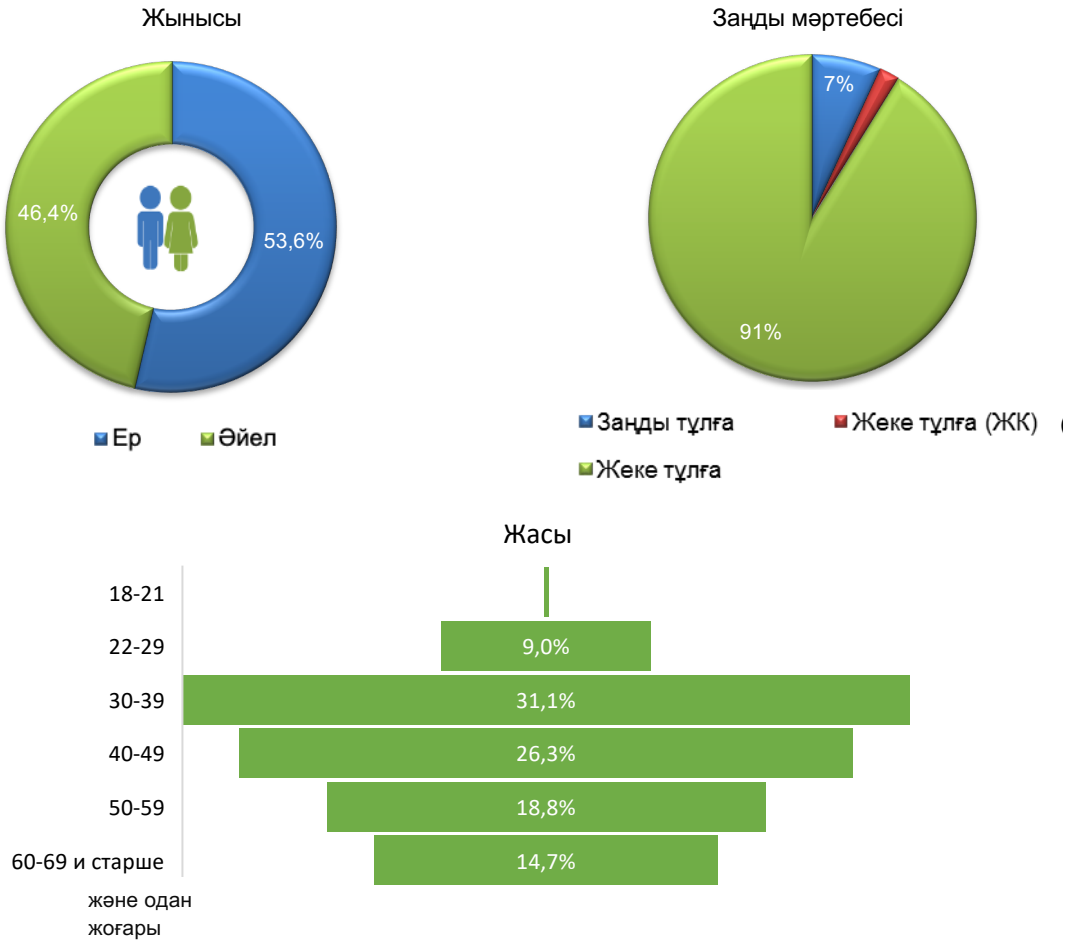
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (терең сұхбат және құпия сатып алушы), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 457 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (53,6%) ерлер, ал қалғандары (46,4%) әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 31,1% және 40-49 жас – 26,3%.Қызмет алушылардың басым бөлігі (91%) қызметке жүгінгенжеке тұлғалар, заңды тұлға ретінде тағы 7% және жеке кәсіпкерлер ретінде тек 2%. 5% жағдайда респонденттерде физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктер бар.

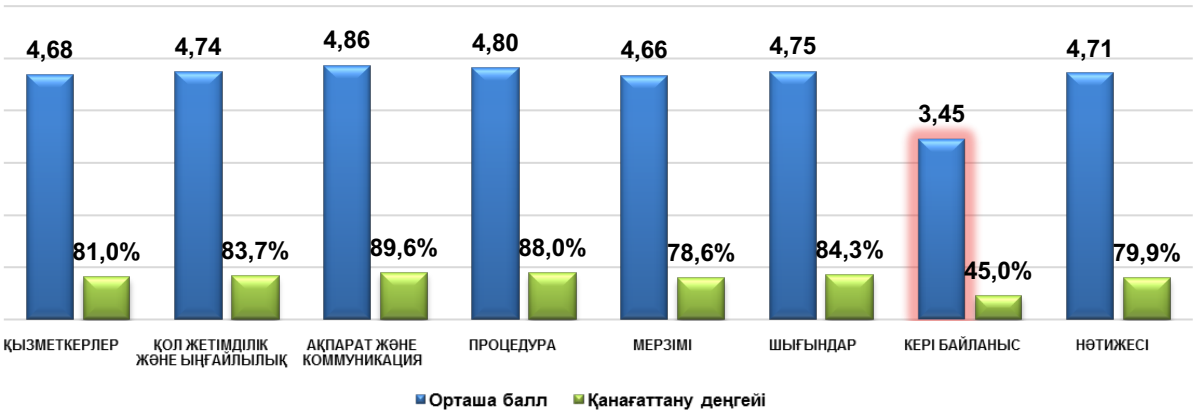
Диаграмма 164. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,7%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,58 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды.

165 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысы жаппай сауалнамаға қатысушылармен 5 балдық жүйе бойынша 4,68 баллмен бағаланды, қанағаттану деңгейі 81,0% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертулер болды: «Мен қызметкерлердің сыпайы болуын қаладым», «Ұзақ, қымбат, құны 90 мың, 2 ай», «Қызмет көрсету сапасын арттыру », «Олар қайда жіберу керектігін анықтай алмайды» , «Ақпараты бар қызметкерлер өте аз», «Адамдарға түсіндірілген жөн», «Клиенттерге ұстамды бол», «Ақпарат жоқ, бірінен-бірі сұрап, қызметкерлерді оқытыңыз» (Ақмола облысы); «Көп кезектер және қызметкерлердің жалақысын көтеру», «*Жақсарт», «Бүкілетті емес, кадрларды қуып, айлықты көтер», «Жеркініштi, азап болды, бір жыл болды, 30 мыңды жұлып алды, ақымақтық, ешбір рамкаға сыймайды, зейнеткерден, СҰРАҚ. , ешкім қадағаламайды, ескі акт болды, неге бәрін қайтаруым керек, ақшаны жылыстату деген осы, президент естіген болар еді, намыссыз және намыссыз, ХҚКО-да тәртіп жоқ, ешкім қарап тұрған жоқ, сұмдық бар , бала сонда тіркеліп жатыр екен, дұрыс емес құжаттарды алыпты, ал өкілдер бас тартты, бұғаттады, 18 қарашада ақыры алдым, неге артық қағаз? егер мына құжаттарды көрсең басыңды алар едің, мынау жындыхана, шеңберде», «Бірінші акт толық тексерілмей, бірнеше рет баруға тура келді», «ХҚО-дағы кезекті азайт»(Ақтөбе облысы); «Техникалық ағалар ғана болып қалады», «Олар өз жұмысын білмейді, басшы Эльвира дөрекі, біліксіз және халыққа қызмет көрсету орталығының қызметтері туралы ақпаратты білу үшін клиенттерді жібереді», «Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Мен бірнеше рет өтініш беруге тура келді», «Қызметкерлерді оқытуды өткізу», «Қызметкерлердің біліктілігі жоқ», «Мемлекеттік. Актіні электронды түрде алған ыңғайлы», «Сауатты болу үшін», «Бір мекен-жайға қателесіп 2 сайт беріпті, футбол ойнамасын деп жас қызметкерлердің біліктілігін арттыру, билетті 2 рет қайта алдым. , қызметкерлер толық эрудитті болуы керек, бірі айтады, алты ай бардым», «Адамдармен сөйлескен сыпайырақ», «Жабдықпен қамтамасыз ет» (Алматы облысы); «Бас кеңсе алыс», «Арнайы аймақтардың санын көбейту немесе басқа аймақтарға қабылдау», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру», «Мемлекеттік акт қағазы қарапайым, баспасыз ол үшін 6 мың төлейміз, сондықтан оны базаға тіркеу үшін тағы 2 мың төлейміз, ал жақсы түсті қағаз болғанға дейін төлем сомасын азайтқан дұрыс немесе берген дұрыс. көдімгі қағаз», «Негізі қатып қалады, сондықтан кезек бар» (Атырау облысы); «Олар мұны қалай жасау керектігін түсінбейді, адал болу керек», «Жұмысшылар санын көбейту керек», «Жалақыны көтеру керек», «Сауатты емес», «Қабылдау бөлімінде қандай құжаттар қажет екенін түсіндіре алмайды. . Белинскаядағы ХҚО. Онда бір ай қызмет еттім, көңілім толмады, сосын Пушкинге ауыстым, азды-көпті, бірақ ұзын-сонар кезек», «Алдын ала жазылу» (ШҚО); «Құжаттардың тізбесі туралы толық емес ақпарат берілді, мен екі рет құзыретті емес құжаттарды тапсырдым. Қызметкерлерді оқытуды өткізу», «Қызметкерлер хабардар болды, бірақ олар ештеңе білмейді, бір-біріне бағыттайды және олардың әрқайсысы ештеңе білмейді», «ХҚКО-да онлайн режимінде жасаймыз және кетіп қалады. Жарты сағат бойы осы адамды тіркейтін жалғыз адамды күттік.Қызметкерлер мен білікті қызметкерлерді оқытыңыз», «Қызметкерлерді көбейтіңіз, епті, сауатты адамдарды», «Қызметкерлерді барлық жағынан оқытыңыз», «Кезек жоқ. , барлық ХҚО-да тәртіп жоқ, ХҚО-а қызметкерлерін оқыту» (Алматы); «Сіздің қызметкерлеріңізде жоғарыда аталған қасиеттер жоқ. Бір қызметкер бірді айтса, екіншісі мүлде басқа ақпарат береді», «ХҚКО қызметкерлері қандай бастапқы құжаттар қажет екенін білмейді, тәжірибесі жоқ, оларды оқыту керек», «Принтерлер жұмыс істемеді, қай жерде істеңдер деді. Қаласаңыз, кезек ұзақ, әрқайсысы оны досына жібереді, оны жабдыққа реттейді, база қатып қалады және оны архитектураға тікелей тапсырған дұрыс », - деді. «Олар қажетті құжаттар тізбесін білмейді, өтінішті дұрыс толтырмайды, қызметкерлердің жұмыс сапасын арттыру керек», «Қызметкерлер қабілетсіз», «Мемлекетімнен айырылды. Әрекет, онлайн өтініш, мен көп уақыт жұмсағым келмейді, штат. Актіні тек Халыққа қызмет көрсету орталығына тапсыру керек», «Қызмет көрсету сапасын*

арттыру», «2 рет өтініш жазуға тура келді», «Мен жер телімімен келдім, маған қателік жасады. Өтті, алды, қайта тапсырды, қайта алды деп емес, бір рет құжат тапсырып, нәтижесін күтетіндей етіп неге жасай алмайсың. Үнемі саяхаттауға тура келеді», «Толық ақпарат бермеді (өндірістік аймақ дейді), бас тартты», «Қызметкерлерді оқыту, барлық қызметкерлер жұмыс істемеді», «Нотариусқа қажетсіз жіберілді», «Құжаттарды әкелді. нотариустан әлі де нотариусқа жіберілген, құзыретті емес, қандай құжаттарды тапсыру керектігін білмеді, олар сен айғайлағанша істемейді», «Орындаушының қызметкерлеріне мұқият болу», «Оларда ақпарат жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Пандемияның ыңғайсыздығынан», «Онлайн жазбаны өзіміз жасау үшін біз ұзақ уақыт кезек күтеміз», «Олар ақпарат алмайды, толық ақпарат бермейді, ХҚО қызметкерлерін оқыту», «Сапаны жақсарту қызмет көрсету» (Шымкент); «Жемқорлық жер актілерінде бар. Мен ақша төлеп, құжат жасамағандықтан арыз жаздым. Олар өз жұмысын білмейді», «Қызметкерлердің өзі қандай құжат тапсыру керектігін білмейді», «Аты-жөні құжатты шатастырады», «Құзырлы адамдарды жұмысқа алу немесе оқыту, құжатқа қате нөмір жазып, оны берді, мен мұны қайтадан жасауға тура келді», «Мен бұл мәселе бойынша бірнеше рет бардым, біліксіз қызметкерлер», «Білікті емес, кәсіпқойлар емес, жүгіруге тура келді (біреу үшін гараж үш ай болды)», «Жедел емес», «База жұмыс істемейді, көп уақытты алады, ақылы қызметтерге жүгінуге тура келеді және толық ақпарат бермейді», «Оларда ақпарат жоқ» (Жамбыл облысы); «Біліктірек», «Қызметкерлер сыпайы емес, дұрыс сөйлемейді. Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Олар көбірек ақпаратқа ие болды, олар жүгіруге мәжбүр болды, олар көбірек құзыретті» (ЗКО); «Кейбіреулер не сұрап жатқанын түсінбеді», «Көбірек қызметкерлер», «Олар ештеңе білмейді. Әр жаққа жіберіп, қайда, нені түсінбейді. Құжаттарда қате жібереді», «Ұзақ қызмет, мамандар аз», «ХҚО-да қызметкерлер әкімдікке, әкімдікте ХҚО-ға жібереді», «Телефон арқылы жазылу мүмкіндігі», «Біліксіз, уақыт жоғалту. , қызметкерлерді оқытуды өткізу» (Қарағанды облысы); «Түсіндірмейді, құзырлары жоқ, әкімдікке жібереді, ХҚКО-дан қайтадан құжат сұрады», - дейді. «Білікті емес және өз жұмысын білмейді. Қызметкерлерді оқыту», «Жалғыз минус кезек көп», «ХҚО-дағы қыз барлық құжаттарды қабылдамағандықтан, жер комитетіне қайта барып, құжаттар пакетін толтыруға мәжбүр болды. Сыпайы, бірақ олар клиенттердің оларға не айтып жатқанын естімейді», «Қызметкерлер әрдайым түсіндірмейді», «Онлайн қызметтерге ауысыңыз, көбірек қызметкерлерді оқытыңыз», «Қызметкерлерге нұсқау беріңіз, клиентке қалай қызмет көрсету керектігін түсіндіріңіз, үйлестіріңіз. бәрі, қайта хабарласыңыз, мәселелерді түсіндіріңіз, сыпайы, мәдениетті болыңыз, қызмет көрсету жоқ, қызметкерлерді ауылдан шығарып жіберді, бірақ ол ештеңе білмейді, бәрі өз бетінше», «қызметкерлер қателесті, менде болды. қайта жіберу», «Брондау мәселелерін шешу»(Қостанай облысы); «Ұзын кезек», «Жақсы жұмыс», «Басқа бөлімшеге ауысу ыңғайлы емес», «Онлайн қызметтер көбірек», «Күн сайын бір жерге жібереді», «Көтерме терезелерді көбейту» (Қызылорда облысы); «Қызметкерлердің біліктілігін арттыр, сауатты болсын», «Толық ақпарат бере алмайды» (Маңғыстау облысы); «Тезірек керек», «ХҚКО қызметкерлері сыпайы болды, жерге орналастыру қызметкерлері сауатты болмады, солардың кесірінен мен бір ай акт күттім», «Бірыңғай нормативтік құқықтық актіні жасау үшін», «Тезірек», «кадастрлық белгі қайта жасалды. деректерді жинадым және оны қандай себеппен төледім», «Жер актілерін біріктіру және жылжымайтын мүлікке қатысты», «Көбірек қызметкерлер» (Павлодар облысы); «Олар едендерді аралап жүр», «Білікті емес қызметкерлер», «Бюрократия құрмас үшін жер комитеті», «Қызметкерлер бір-біріне бағыттайды, қажетті, сауатты менеджерді табу қиын»,Онлайн брондауды елемеңіз, содан кейін ХҚО-ға келгенде тапсырыс бересіз, қайтадан кезекке тұруыңыз керек», «Әуезов көшесіндегі ХҚО», «Олар толық түсіндірмейді», «Орталық ХҚО-да қызметкерлер жұмыс істемейді», «Бірі бір айтады, екіншісі басқа», «Әуезовке ХҚО-ны бір-біріне бағыттады», «Ақпаратты түсіндірмеді, әр жаққа жіберді. Әрбір қызметке жеке терезе берілуі керек.(RMS); «Аудандық халыққа қызмет көрсету орталықтарында тәртіп болмады, жұмысшылар біліктілігі жоқ», «Кезек», «Қызметкерлер толық ақпарат бермейді», «Толық ақпарат бермейді, жүгіру керек, ауылда тұрамыз, барамыз. аудан орталығына», «Қызметкерлердің жұмысы жақсы, бірақ EGOV бағдарламасының өзі қатып қалады», «Шынымды айтсам, бәрі риза», «Терезелердің бәрі жұмыс істемейді, қызметкерлер

жұмыс істемейді, олар кезек жасайды», « Қызметкерлердің психикалық және эмоционалдық жағдайын жақсарту. Құзыреттілікті, тиімділікті арттыру», «База әрқашан жұмыс істеуі үшін, Интернет жылдамдығы жақсы және әрқашан жұмыс істеуі үшін», «Қызметкерлер сенімді ақпаратты айтпады», «Түсінбеген немесе түсінбеген кезде қызметкерлерден қайта сұрасаңыз. тыңда» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,74 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 83,7%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:«Есіктің қасына қабылдаушыны қойып, тез әрі дұрыс жауап беретіндей жедел персоналды қою керек», «Күту орындары жайлы емес», «Ғимарат алыс, уақыт ыңғайсыз, аз. автотұрақ, жайлылық болмады», «Ғимарат ауылдың ең шетіндегі ауылдарда орналасқан. Күту алаңы қорқынышты, орындықтар тозған», «ХҚКО жанында пошта бөлімшесі бар, кедергілер бар, жүру қиын», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі, ғимарат ыңғайлы емес, сонда автотұрақтар аз, аймақтар қолайлы емес», «Жұмыс уақыты сағат 20.00-ге дейін, қосымша сенбі, ұлтаралық жанжал бойынша түсіндірме әңгіме жүргізу, мемлекет қызметкерлеріне жол берілмейді. Уәкілетті орган», «Жер учаскесінің мекенжайына қарамастан барлық ХҚО-да (жақын жерде) немесе тұрғылықты жері бойынша барлығын қабылдау»*(Ақмола облысы); «Кадр жетіспейді», «ХҚО жұмыс уақыты не кешкі 20:00-ге дейін, не сенбіге дейін ұзартылса жақсы», «Автотұрақ аз. Ыңғайсыз орындықтар мен сынықтар», «Жұмыс уақыты сағат 20.00-ге дейін жұмыс істегенге дейін қолайлы емес, ХҚО қызметкерлерінің жұмыс уақытын ұзартуға болады, көлік тұрағы жоқ» (Ақтөбе облысы); «Сонымен қатар бүгін сенбі, Халыққа қызмет көрсету орталығының бірінші қабаты жұмыс істейді, бұл мүгедектерге, карттарға қолайсыз», «Автотұрақ аз. Барлық аудандарда кеңесшілер сауатты емес», «Тұрақ орындары аз. Қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін», «Сенбіде олар жұмыс істемейді, бұл ыңғайлы емес. Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Телефон арқылы жету қиын», «Тұрақ орындары жеткіліксіз» (Алматы облысы); «Тұрақ жетпейді», «Алыс тұрақ жоқ, тоқтау керек, арнайы халыққа қызмет көрсету орталығы керек, қалада ашу керек, 1 автобус қана жүреді, бірнеше рет жүру керек» , «Автотұрақтар аз» (Атырау облысы); «Аз тұрақ, бір жақты қозғалыс, 20.00-ге дейін ашық, қосымша сенбі», «*Таңертеңгі 8-ге дейін ыңғайлы болды. Күту залында орын аз»*(IN TO); «Қызметкерлердің біліксіздігінен екі жүгіруге тура келді», «Мүгедектерге арналған көлік тұрағы жоқ», «Орын аз, адам көп, адамдардың жартысы тұрады, бөлме тар. », «Клиенттерге арналған тұрақ орындары көбірек болуы үшін қызметкерлерге арналған автотұрақ басқа жерде жасалуы керек», «Тұрақ орындары аз, қай ХҚО-ға байланысты, жұмыс уақыты сағат 20.00-ге дейін, ХҚО қосулы болуы керек. бірінші қабат, ескі металл орындықтар жайлы емес, барлық қызметкерлер өз жұмысын біледі» (Алматы); «Сенбі күні жұмыс істеу үшін «Есіл» ХҚО-да ксерокс жоқ, қалғандарында ақылы ксерокс бар», «Орындықтар сұмдық, салқын, тербеледі, тұрақ аз», «Жұмыс істейтін орындар аз. . Демалыс күндері олар жұмыс істемейді. Операторлардың біліктілігін арттыру», «Автотұрақ аз», «Біз ұзағырақ жұмыс істедік, орындықтар аз, тұрақ жоқ», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Адам көп, ыңғайлы емес» , «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі түстен кейін түскі ас алдында тұрақ аз, ыңғайсыз», «7-ден 8-ге дейін жұмыс істеу керек, тұрақ аз», «Дәретхана жұмыс істемеді, адам көп болды», «тұрақ аз spaces», «Олар қызметкерлердің көмегінсіз құжат жинап жүгірді. Біліктірек болды» (Нұр-Сұлтан); «Жұмыс уақыты 20.00, қосымша сенбі», «Тұрақ орындары жеткіліксіз» (Шымкент қ.); «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі», «Тұрақ жоқ, темір орындықтар, өте суық, оны ауыстыру керек», «Автотұрақ жеткіліксіз, жұмыс уақыты 20.00-ге дейін», «Қажет ауылда халыққа қызмет көрсету орталығы болатынын, халық көбейіп жатқанын, күту орны жайлы емес, орындықтар ескі, сынған, сағат 20.00-ге дейін ашық, қосымша сенбі, база жұмыс істемейді, оған ақша төлеу керек» (Жамбыл облысы); «Түскі асқа дейін қосымша сенбі күні түстен кейін», «Күту орындары қолайлы емес», «Еңгір қолайлы емес, кең, биік» (БҚО); «Ғаламторда үнемі проблемалар бар, креслолар көп, көшеде дәретхана, ыңғайсыз», «Халыққа қызмет көрсету орталықтарының барлығында барлық қызметтер жоқ, тіпті адамға басқа халыққа қызмет көрсету орталығына бару керек, онлайн , автотұрақ шағын, мүгедектерге арналған орын жоқ, темір орындықтар нашар, отыруға ауа райы өте суық», «ХҚО-а кестесін кешкі сағат 20.00-ге дейін ұзарту» (Қарағанды облысы); «Орындық жетіспейді, зал шағын», «Автотұрақ жеткіліксіз. Шағын күту орындары «Кішкентай автотұрақ.*

*Шағын күту орындары «Кішкентай автотұрақ. Шағын күту орындарыБірнеше тұрақ орындары. Ғимараттың ішінде баспалдақтар бар, бірақ ұстайтын ештеңе жоқ, қарт адамдарға өте қолайсыз. Қабылдау залында небәрі 3-4 диван бар, орын аз.Сонымен қатар күту залында кондиционер жоқ, қабылдау бөлмесі ыңғайсыз», «Сенбі күні жұмыс, бірақ жұмыс күндері 7-8-ге дейін. , орындықтар аз», «Адамдарды қораға айдап кеткендей және бәрі, тұрақ жоқ, жайлылық жоқ, барлығын онлайн жасау керек», «тұрақтарды қосыңыз, жұмыс уақытын 20:00-ге дейін ұзартыңыз. , кілем төсеу немесе ғимараттың кіре берісіндегі және ішіндегі баспалдақтарды плиткамен жабу»(Қостанай облысы); «Басқа ғимаратқа көшпесін, көшеміз дейді, жақсы ғимарат», «Сенбі күндері жұмыс істемейді», «Автотұрақ жеткіліксіз, халыққа қызмет көрсету орталығы бірінші қабатта орналасуы керек, ғимарат шағын, ыңғайлы емес, орындықтар ескі», «Орын аз», «Автотұрақ аз» (Қызылорда облысы); «9 иә басталатын жұмысты 9 жарымда бірақ бастайды.*Тұрақ жетіліксіз*«(Маңғыстау облысы); «Автотұрақ аз, ауланы абаттандыру, орындықтарды, ағаштарды көбейту», «Жерге орналастыру ғимаратында көлік тұрағы жоқ, қызмет көрсету нашар, заңбұзушылықтар бар, құжаттары қайта жасалды», «Автотұрақ аз» , «Жетпейді», «Жол бұрылыста ыңғайсыз, тұрақ қажет көшу» (Павлодар облысы); «Көшірме машина, тұрақ жоқ», «Кезеңде уақытты 20:00-ге дейін көбейтіңіз. Бірнеше тұрақ орындары. Көрсетілу үшін өңделетін құжаттар*","Тұрақ орындары ешқашан жеткіліксіз. Автотұрақ шағын және жаяу жүргіншілер аймағында орналасқан, бұл жаяу жүргіншілер үшін де, жүргізушілер үшін де қолайсыз», «Орындар өте аз, күту алаңына көбірек орын қосыңыз»*(RMS); «Тұрақ орны, куту рындары ыңғайсыз», «Созақта халыққа қызмет көрсету орталықтары ашылды, базалар жұмыс істемейді, интернет жұмыс істемейді, қатып қалады, жұмыс уақыты 19.00-ге дейін, қосымша сенбі түскі асқа дейін», «Сыпайы, тұтынушыларға мұқият, көтеріңкі мемлекеттік қызметші деңгейі», «Ыңғайлылықты жақсарту», «Уақыт қолайлы емес, жұмыстан сағат 18.00 шығамын» (Түркістан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,86 балл) бойынша респонденттердің 89,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Бәрі түсіндірілмеді», «Қазақтарға ұлтшылдық танытпай, сыпайы, клиенттерге мұқият болу», «Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлерін оқытыңыз, олар сауатты емес, ештеңе білмейді» (Ақмола облысы) ; «Білемін, мен заңгермін», «Олар құжаттар тізімі туралы мәлімет бермеді» (Ақтөбе облысы); «Білікті емес, кәсіпқой емес, қызметкерлерді оқыту керек, адамдарға деген көзқарас дұрыс емес», «Порталында түсініксіз, кейбір тұжырымдар», «Электрондық қызмет жұмыс істемеді. Қызметтерді электронды ету», «Мем. акт құжаттарды жібере алмады және құжаттарды өзім тапсыруға тура келді» (Алматы облысы); «Олар іс-қағаздарын рәсімдеу бойынша толық және қадамдық нұсқаулық бермеді», «Сіз EGOV-те ешқандай ақпарат ала алмайсыз. База үнемі ілініп тұрады» (ШҚО); «Клиенттерге дәлірек ақпарат беріңіз», «Бүкіл ХҚО бойынша ұйым жабдығын қосыңыз, жетілдіріңіз», «Пішіндер, кейбір пішіндер қиын. Түсініксіз, орысша аудармасы (жақшада)» (Алматы); «Мен кезең-кезеңімен нұсқаулық алған жоқпын», «Мемлекеттік актіні онлайн алу», «Сауатты емес, сыпайы емес, ештеңе түсіндірмеймін, белгілері анық емес», «Қызметкерлерге істеуге үйрету» (Нұр-Сұлтан); «Қызметкерлерге арналған ай сайынғы семинар (WORKSHOP)», «Толық ақпарат бермеу» (Жамбыл облысы); «Қызметкерлер толық ақпаратты түсіндірмеді», «Көлік жүргізбеу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат» (ЗКО); «Мен қадамдық нұсқауларды алған жоқпын», « «Толық ақпарат бермейді» (Жамбыл облысы); «Қызметкерлер толық ақпаратты түсіндірмеді», «Көлік жүргізбеу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат» (ЗКО); «Мен қадамдық нұсқауларды алған жоқпын», « «Толық ақпарат бермейді» (Жамбыл облысы); «Қызметкерлер толық ақпаратты түсіндірмеді», «Көлік жүргізбеу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат» (ЗКО); «Мен қадамдық нұсқауларды алған жоқпын», «Мен EGOV сайтында жер учаскесінің Қызмет құнын алуға тырыстым, ол үнемі «қолжетімсіз» деп жауап берді, мен қызмет ала алмадым.Екі ХҚО-да олар әртүрлі ақпарат берді, мен қызметкерлердің көптеген біліксіздігіне тап болдым», «Жасау. сайт адамдарға оңайырақ»(Қостанай облысы); «Жерге тапсырыс тек онлайн түрде қабылданады және бұл ыңғайлы емес», «Олар шынымен ештеңе түсіндірмеді», «Толық тізім бермейді»

(Қызылорда облысы); «Егов сайты түсу қиын» (Маңғыстау облысы); «Құжаттарды ресімдеу кезінде қадамдық нұсқаулар жоқ. Жалақыны көтеру», «Сайттағы ақпарат шифрланғаны сонша, оны табу және оқу өте қиын» (ОҚО); «Барлық ақпаратты бермейді, жүгіру керек», «Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы жер теліміне техникалық құжаттаманы беру қызметін қабылдау жоқ (құжат алу үшін тікелей Мемлекеттік корпорацияға жүгіну керек). азаматтар) сыбайлас жемқорлыққа жағдай жасалды», «Интернет жақсы жұмыс істемейді» (Түркістан облысы .);

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 88%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,80 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру кезінде мынадай қолайсыздықтарды атап өтеді: «Есімде жоқ» (Ақмола облысы); «Ұзақ мерзімді. Құжаттарды бір күнде біріктіру мүмкін емес. Бір ХҚО-ға бір курьер» (Ақтөбе облысы); «Олар тұтынушыларды өздерінің біліксіздігінен, кәсіпқойлығының жоқтығынан шығарады» (Алматы облысы); «Толық ақпарат бермейді, бас тартты», «Өздері не істерін түсінбейді» (Нұр-Сұлтан); «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Жамбыл облысы); «Тәртіп аздап түсініксіз болды», «Олар бізді айдады, құжаттар тізімі туралы толық ақпарат бермеді» (ЗКО); «Қызметкердің қателігінен көп уақыт жоғалттым» (Қостанай облысы); «Жер кадастрын жүргізетін ұйымдар (жер учаскесін қалыптастыру), жер қатынастары, жер актілерін ресімдеу үшін ХҚО-ға құжаттарды тапсырғанға дейін, қызметтерге тапсырыс беру онлайн (электрондық нұсқа), «Көп құжаттар», «EGOV-дан қолмен басып шығару сұралады» (Қызылорда облысы); «Ар түрлі құжатты алып келу керек болады, барлығы бір жерден шыққан мүмкіндік болса жақсы болар еді» (Маңғыстау облысы); «Төлемді қабылдау орнында орындаңыз», «*Қарау процедурасы оңтайлы емес, өйткені әрбір құрылым бір парақ қағазға көп уақыт жұмсайды.Тек басшының қолын алу керек болды, бірақ мен оны бірден ала алмадым, көп күтуге тура келді»(RMS); «Құжаттарды, жерді жинау көп уақытты алады, кадастрлық бюрократия, бұған мен 2 жыл уақыт жұмсадым» (Түркістан облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 78,6%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,66 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Уақыт шкаласын тездетіңіз. Тіркеу, тағайындау және тіркеу үшін құжаттарды біріктіру» (Ақтөбе облысы); «Ұзақ қызмет, кезек» (Алматы облысы); «Бас тартты», «Уақытты тездет» (Нұр-Сұлтан); «Күту уақыты қабылданбайды, мен онлайн брондадым, бірақ 30 минуттан астам күттім», «Мерзімді қысқартыңыз» (ZKO); «Барлығын 5 күнде бітіруге тырыс» (Қостанай облысы); «2-3 ай, өте ұзақ уақыт кетті», «Келісім бойынша шарттарды қысқарту» (Қызылорда облысы); «Кезекте көп құтып қаласың. Іште адамдар көп болса талон бермейді, адам саны азайғанша күйе тұрыңдар дейді» (Маңғыстау облысы); «Бүкіл түскі ас тұрды, бірақ мен қызметті ешқашан алған жоқпын.Бір қағаздан екіншісіне дейін бір ай күту керек, екіншісінен үшіншіге дейін тағы бір ай және т.б., тағы 2-3 апта қарау керек, барлығы , жер мәселесіне 4-5 ай уақыт жұмсады» (RMS); «Мен 2 жыл бойы құжат жинап жүрмін, алу әдісін тездетіп, жеңілдету үшін оны Астанаға неге жібересіз, сол жерде жасай алмайсыз?» (Түркістан облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,75 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 84,3%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: *«Маған өте қымбат», «Арзан», «Қарточкамен қабылдамайды, қолма көл ақша іздеп қалдым», «Төлем аймағын көбейт, бір касса ыңғайсыз», «Төлем аймақтарының санын көбейтіңіз, бір тексеру ыңғайсыз»; «Егер қызмет ақысын оператордың өзінен төлеу мүмкін болса. Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесіндегі ХҚКО», «ХҚКО-а ғимаратында кассир, ХҚО-а ғимаратында көшірме аппараты болуы үшін», «Қымбат»(Ақмола облысы); «Жеке кәсіпкерлер үшін жер актілерін ресімдеу. Қымбат және соманы азайту керек», «Қымбат», «Зейнеткерлер мен мүгедектерге қымбат, азайт», «Кейде қағаз жоқ», «Зейнеткерлерге қымбат», «Төлем сомасы қымбаттау, қол жетілдірілді. болса», «Бұрын пошта арқылы төледі, комиссиялары да болды, қазір QR өте ыңғайлы» (Ақтөбе облысы); «Кассаның ХҚО және көшірме аппаратының артқы жағында болуы үшін», «Қымбат», «Төлем сомасы қабылданбайды, жоғары», «Азырақ істеңіз, екі рет төлеңіз, актіні бірінші рет алмағаныңыз, Ақшаның қайда екенін білмеймін», «Қымбат, орнында, төлем керек», «Қызметкерлер толық түсіндірмеді, 2 есе төлеуге тура келді», «Сома*

үлкен», «Жолда, бензин », «Халыққа қызмет көрсету орталығында банк жоқ, Жусан банкке бару керек, алыс, ыңғайсыз», «Қымбат , ксерокөшірмесі қымбат», «Қымбат қызмет. Кассир жоқ. Құжаттармен жүгірді, «Касса ХҚО-а ғимараттарында болуы керек», «Мемлекетті қысқарту. төлем қымбат», «Қызмет қымбат», «Ішінде касса жоқ, банкке бару керек», «Касса мен ксерокс ХҚО ғимараттарында болуы керек» (Алматы облысы); «Соманы азайтыңыз», «Онлайн төлемге Каспийді қосыңыз», «Қымбат, төлем сомасын азайтыңыз», «Кассир мен ксерокс ХҚКО ғимаратында болуы керек», «Жерде басқа банкке төлеу керек және ХҚО-ға қайтып оралу», «Соманы азайту», «Мемлекеттің сомасын азайту. баж салығы, өте қымбат, егер жалдау қымбат болса, сатып ал, сатып алу да қымбат», «ғимаратта ксерокс болуы керек», «кезек», «касса ХҚО ғимаратында болуы керек», «Касса жұмыс істеуі керек» (Атырау облысы) ; «ХҚО-да касса болса жақсы болар еді», «Касса ХҚО-да болуы керек», «Мемлекеттік баж салығы есімде жоқ шығар, бірақ шағымдар жоқ», «Қымбат», « Көлік жүргізбеу үшін ХҚО-да сәулет және нотариус ашыңыз» «Қымбат қызмет көрсету», «ХҚКО ішінде касса жоқ, алыстағы пошта бөлімшесіне барамыз», «Қолма-қол төлем қабылданады, тек электронды нұсқасы қажет», «Кассир мен фотокөшірме ХҚО ғимараты», «Қызметтер қымбат , аздап арзандатыңыз», «Қызметкерлердің білмеуінен шыққан шығындар», «Арзан», «Менде қосымша шығындар болған жоқ, тек мемлекет. баж салығы», «ХҚКО-да касса жоқ, онлайн төлем жоқ, қазақша почтамен төлейміз, алыс, сол жерде кезекте тұрғанда, қайтадан ХҚО-ға қайтасың, көп уақыт кетті. жол жүруге, ХҚО-да көшіргіш жоқ», « Касса мен көшіргіш ХҚО ғимараттарында болуы керек» (ШҚО); «Арзанырақ», «Каспий арқылы онлайн төлем жасаңыз», «Касса мен ксерокс ХҚО ғимараттарында болуы керек», «Көшірме, жол жүру үшін қосымша шығындар болды», «Төлемде әрекет етіңіз, Каспий арқылы төлем қосыңыз. және соманы азайту, Каспий арқылы қосу үшін сол төлқұжаттардың БТИ комиссиясыз, жер арқылы төлеуге қатысты барлық нәрсе Каспий арқылы жасалуы керек» (Алматы); «Аздап қымбат қызметтер. Мемлекет. әрекеттер қымбатқа түседі. Кіріспе қымбат», «Мемлекет сомасын азайтыңыз. баж салығы, қымбат, 82 мың бізге қымбат, әйелім мүгедек, мен зейнеткермін», «Кассада қиындықтар болды, кезек», «Касса ХҚО ғимараттарында болуы керек», «Қызмет құны қағазбастылық, балаға төлқұжат, үлкендікімен бірдей, аздап арзандату», «Азайту», «Сол әрекет үшін төлеу керек» (Нұр-Сұлтан); « «Касса ХҚО-ның ғимараттарында болуы керек», «Қағаз, бала төлқұжатының Қызмет құны үлкендердікімен бірдей, сәл арзандатыңыз», «Төмендетіңіз», «Сіз төлеуіңіз керек. сол әрекет» (Нұр-Сұлтан); « «Касса ХҚО-ның ғимараттарында болуы керек», «Қағаз, бала төлқұжатының Қызмет құны үлкендердікімен бірдей, сәл арзандатыңыз», «Төмендетіңіз», «Сіз төлеуіңіз керек. сол әрекет» (Нұр-Сұлтан); "Мен кассаға төлеу үшін қолма-қол ақша алдым, бірақ қолма-қол ақша қабылданбады. Кім ақша аударады деп кезекке тұрдым», «Арзан», «Ю. сомадан қымбат адамдар көп, неге мұндай жүгірулер көп», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Баж салығы "," Мемлекеттік баж салығы қабылданбайды, таксиге, жол жүруге қосымша шығындар болды, "" Қызмет қымбат (екі рет төледі), кассалар бәрі жұмыс істемейді, көшіргіш жоқ, олар жүгірді. көрші ғимарат, «Мен бұл әлдеқайда арзан деп ойладым»(Шымкент); «Арзан», «Қымбат, мемлекет мөлшерін азайт. алымдар, менеджерде тегін көшірме жасау», «Касса ХҚО-а ғимараттарында болуы керек», «Төлем соммасы қымбаттау», «Қызметтер жарты жыл сайын қымбаттайды, арзандатады, жеңілдіктер мен жеңілдіктер» , «ХҚО-да ксерокөшірме жасаңыз, басып шығарыңыз», «Көшірме аппараты жоқ, көшірмені қызметкердің өзі жасайтындай жүгіру керек», «ХҚО-ға маман келді, оның болуы ыңғайлырақ болуы керек. терезе, көшірме аппараты ХҚКО ғимараттарында болуы керек», «Қызмет қымбат», «Қосымша құны: бірінші құжат үшін мен төлеген кезде, ал нәтижелер аяқталғаннан кейін сома көбейіп, осыны төлеуге тура келді. сомасы», «Мемлекетті қысқарту. баж, зейнетақы бар болғаны 50 мың, өте қымбат» (Жамбыл облысы); «Біраз қымбат», «Қымбат, қолма-қол ақшаны ауыстыру мәселесі», «Төлем сомасы арзандау болса жақсы.Қосымша шыққан тек қана фотокөшірме», «Ауылдан аудан орталығына бару ыңғайсыз», «Қызмет қымбат. ХҚО ғимараттарында көшірме аппараты болуы керек», «Кассир арқылы қажет емес, тез онлайн қажет», «Барлық төлемдерді QR арқылы қабылдаңыз», «Төлем туралы айтқан жоқ, ескертпеді, Мүгедек үшін бұл қымбат»(БҚО); «Қызметкердің өзі xeril үшін», «Төлем әдісін ыңғайлы етіңіз және аударым мен Caspian QR арасында комиссиясыз таңдау

болды», «Мемлекет сомасын азайтыңыз. Баж салығы», «Зейнеткерлерге жеңілдік жаса», «Арзан», «Қымбат мемлекет. баж салығы, азайту», «Құжатты алғаннан кейін бірден емес, төлеген дұрыс, қосымша шығындар көп» (Қарағанды облысы); «ХҚКО ғимараттарында көшірме аппараты болуы керек», «Сомасы арзанырақ болуы мүмкін», «Қосымша шығындар ксерокөшірмелерге жұмсалды», «Мен сапарға шығуға тура келді» (Қостанай облысы); «Жер телімі актілерін құжаттауға онлайн төлем», «Қызметті қысқарту», «Зейнеткерлерге қымбат қызмет», «Қымбат сома», «Қымбат қызметтер», «Қымбат, азайт», «Мемлекеттік соманы азайт. баж салығы, ішінде терминалдар жоқ, терминалдар орнату керек, онлайн төлем қосу керек, банкке бару керек, банк алыс», «Кассир мен көшірме аппараты ХҚО ғимаратында болуы керек, жүгіруге тура келді. жоғалған уақыт», «Қымбат, халыққа қызмет көрсету орталығына төлеу керек», «QR кодын қойыңыз, ыңғайлы болар еді», «Кішкене қымбат» (Қызылорда облысы); «Мен ХҚО қызметкерлерінің арқасында көп төледім», «Төлем сомасын азайт», «Қызметтерді тегін ет», «Электрондық төлем жаса», «Құрметті мемлекет. Баж салығы», «Мемлекетке екі рет төленді. әрекет», «Құны азаяды.Орындалған жұмыстардың актілері онлайн толтырылады, жұмысты жеңілдетер еді», «Қызмет қымбат, көшірме қызметі қымбат»(Маңғыстау облысы); «Қымбат, мен олардың қателігімен 2 есе артық төледім, олар тағы 3 ай қайтарса, олар ұзақ уақыт оралды», «Азайтыңыз», «Мемлекет сомасын азайтыңыз. баждар, әсіресе жеңілдіктер, осындай қызметтерді қосыңыз, онлайн төлем қосыңыз, касса қосыңыз, қазақ поштасымен төлеңіз, бәрі бірге жерге және барлық қызметтерге, төлем бір жерде болады», «Төлемді азайтыңыз. Құрал-жабдықтармен қамтамасыз етіңіз», «Төлем сомасын азайтыңыз, қымбат», «Онлайн істеу жоқ» (Павлодар облысы); «Аударма арқылы», «Ақылы мерзімдерді жылдамдату мүмкіндігін беріңіз, қызметкерлердің барлығы әр қызмет бойынша төлем мәліметтерін білмейді, олар төлем деректерін қате берді, төлем кодын атай алмады, дереу төлеген жөн. сол жерде, кенет телефон немесе қолма-қол ақша жоқ, сізге касса керек, мен банкке баруым керек», «Мемлекет сомасын азайтыңыз. Баждар», «Жалға алу және мемлекет мөлшерін азайту. Міндеттері», «Мемлекет. ақы қымбат әрбір мемлекет үшін акт төленді, неге төлеу керек? Неліктен фамилияны ауыстыру үшін қайтадан төлеу керек екені түсініксіз, олар оларға файл әкелуді сұрады, олар қағаздарды өздері ресімдеді, қызметкерлер растамады, мемлекетке төлеу үшін аз мөлшерде жәрдемақы үшін қызмет қосыңыз. . Баж салығы», «Түбіртектегі әртүрлі сомалар. Кейде QR жұмыс істемейді және қызметтер тізімін көбейтеді» (ОҚО); «Көшірме ақылы, оны тегін жасау керек», «Көшірме аз, адам аз, тегін жасайды», «Қымбат», «Зейнеткерлерге жәрдемақы», «Төлқұжат үшін мемлекеттік баж салығы рұқсат етілмейді», «Бәрі кассада жұмыс істемейді, ксерокөшірмесі ХҚО ғимараттарында болуы керек -және қызметкердің өзі xeril болғаны жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). неге төлеу керек? Неліктен фамилияны ауыстыру үшін қайтадан төлеу керек екені түсініксіз, олар оларға файл әкелуді сұрады, олар қағаздарды өздері ресімдеді, қызметкерлер растамады, мемлекетке төлеу үшін аз мөлшерде жәрдемақы үшін қызмет қосыңыз. . Баж салығы», «Түбіртектегі әртүрлі сомалар. Кейде QR жұмыс істемейді және қызметтер тізімін көбейтеді» (ОҚО); «Көшірме ақылы, оны тегін жасау керек», «Көшірме аз, адам аз, тегін жасайды», «Қымбат», «Зейнеткерлерге жәрдемақы», «Төлқұжат үшін мемлекеттік баж салығы рұқсат етілмейді», «Бәрі кассада жұмыс істемейді, ксерокөшірмесі ХҚО ғимараттарында болуы керек -және қызметкердің өзі xeril болғаны жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). неге төлеу керек? Неліктен фамилияны ауыстыру үшін қайтадан төлеу керек екені түсініксіз, олар оларға файл әкелуді сұрады, олар қағаздарды өздері ресімдеді, қызметкерлер растамады, мемлекетке төлеу үшін аз мөлшерде жәрдемақы үшін қызмет қосыңыз. . Баж салығы», «Түбіртектегі әртүрлі сомалар. Кейде QR жұмыс істемейді және қызметтер тізімін көбейтеді» (ОҚО); «Көшірме ақылы, оны тегін жасау керек», «Көшірме аз, адам аз, тегін жасайды», «Қымбат», «Зейнеткерлерге жәрдемақы», «Төлқұжат үшін мемлекеттік баж

салығы рұқсат етілмейді», «Бәрі кассада жұмыс істемейді, ксерокөшірмесі ХҚО ғимараттарында болуы керек -және қызметкердің өзі xeril болғаны жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). олар өздеріне файл әкелуді сұрады, олар қағаздарды өздері ресімдеді, қызметкерлер растамады, мемлекетке төлеу үшін төменірек сомада жәрдемақы алу қызметін қосады. Баж салығы», «Түбіртектегі әртүрлі сомалар. Кейде QR жұмыс істемейді және қызметтер тізімін көбейтеді» (ОҚО); «Көшірме ақылы, оны тегін жасау керек», «Көшірме аз, адам аз, тегін жасайды», «Қымбат», «Зейнеткерлерге жәрдемақы», «Төлқұжат үшін мемлекеттік баж салығы рұқсат етілмейді», «Бәрі кассада жұмыс істемейді, ксерокөшірмесі ХҚО ғимараттарында болуы керек -және қызметкердің өзі xeril болғаны жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). олар өздеріне файл әкелуді сұрады, олар қағаздарды өздері ресімдеді, қызметкерлер растамады, мемлекетке төлеу үшін төменірек сомада жәрдемақы алу қызметін қосады. Баж салығы», «Түбіртектегі әртүрлі сомалар. Кейде QR жұмыс істемейді және қызметтер тізімін көбейтеді» (ОҚО); «Көшірме ақылы, оны тегін жасау керек», «Көшірме аз, адам аз, тегін жасайды», «Қымбат», «Зейнеткерлерге жәрдемақы», «Төлқұжат үшін мемлекеттік баж салығы рұқсат етілмейді», «Бәрі кассада жұмыс істемейді, ксерокөшірмесі ХҚО ғимараттарында болуы керек -және қызметкердің өзі xeril болғаны жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). «Түбіртектегі әртүрлі сомалар. Кейде QR жұмыс істемейді және қызметтер тізімін көбейтеді» (ОҚО); «Көшірме ақылы, оны тегін жасау керек», «Көшірме аз, адам аз, тегін жасайды», «Қымбат», «Зейнеткерлерге жәрдемақы», «Төлқұжат үшін мемлекеттік баж салығы рұқсат етілмейді», «Бәрі кассада жұмыс істемейді, ксерокөшірмесі ХҚО ғимараттарында болуы керек -және қызметкердің өзі xeril болғаны жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). «Түбіртектегі әртүрлі сомалар. Кейде QR жұмыс істемейді және қызметтер тізімін көбейтеді» (ОҚО); «Көшірме ақылы, оны тегін жасау керек», «Көшірме аз, адам аз, тегін жасайды», «Қымбат», «Зейнеткерлерге жәрдемақы», «Төлқұжат үшін мемлекеттік баж салығы рұқсат етілмейді», «Бәрі кассада жұмыс істемейді, ксерокөшірмесі ХҚО ғимараттарында болуы керек -және қызметкердің өзі xeril болғаны жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). Көшірме аппараты ХҚО ғимараттарында болуы керек және қызметкердің өзі көшірме жасауы жақсы болды, билетке тірі кезек», «Мемлекетті азайтыңыз. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы). Көшірме аппараты Халыққа қызмет көрсету орталығының ғимараттарында болуы керек және қызметкердің өзі көшірме жасауы жақсы болды, талонға тірі кезек», «Мемлекетті қысқарту. баж, мүгедектер үшін қымбат», «Мемлекеттік соманы азайтыңыз. Қызметтер», «Аздап қымбат, ксерокөшірме керек», «Көшірмеге қосымша шығындар болды» (Түркістан облысы).

Қызмет нәтижесі (4,71 балл), 79,9% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:

«ХҚО-дағы қыздар керемет, өте ұзақ және азапты», «Бәрі жақсы, кассадан басқасы көп уақытты алады» (Ақмола облысы); «Ұзақ мерзімді іс қағаздарын жүргізу» (Ақтөбе облысы); «Ақшамның қайда қалғанын білмеймін», «Келісім-шартта және қаулыда су

қорғау аймағы болмағандықтан бас тарттым», «Бірақ құжаттарды 3 айдан кейін алдым» (Алматы облысы); «1414 ауысады», «Қызметкерлердің біліктілігі нөлге тең» (Атырау облысы); «Қызметкерлердің бәрі жақсы жұмыс істемейді, кейбіреулері компьютерде отырып, ештеңе істемейді, жалпы бәрі жақсы», «Қызметкерлердің кесірінен жүгіру», «Мен бұл қызметті өте ұзақ уақыт алдым», «Мен алған жоқпын. бұл әлі» (ШҚО); «Бірнеше құжат тапсырсам, дайын болғанда 2 смс келеді, қай құжаттардың дайын, қайсысы дайын екенін 1414 арқылы анықтау мүмкін емес, оларға жету мүмкін емес, олар жауап бере алмайды. бағдарлама қалған құжаттарды көрмейді, бұл мәселені шешіңіз» (Алматы); «1414 арқылы өту мүмкін емес, олар басқа операторларға ауысады, ақпарат жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Қызметкерлер құжатқа екі нөмірді енгізу керек болды: өсиеттің кадастрлық және тіркеу нөмірі, бірақ егер олар бір нөмірді енгізсе, екіншісін енгізуді ұмытып кетті, қызметкер техникалық ақауларға сілтеме жасады. сондықтан мен бір ай уақыт жоғалттым», «Мемлекет шығарудан бас тартты. жерге акт» (Шымкент); «1414 нөмірінен хабарламалар келгенде, құжат туралы хабарламаларға нақты ақпаратты жазыңыз: күні, аты-жөні, қай құжатқа сілтеме жасалып жатқаны анық болуы үшін», «Мен 1414-ке жеткен жоқпын» (Жамбыл облысы); «Мен жүгіруге тура келді» (Қостанай облысы); «Ұйымдастырылмаған мамандар жүгіріп, ұсталмайды» (Қызылорда облысы); «Псон риза, жер басшыларына көңілі толмайды», «Қызметкерлер екі иесіне ұяшықты қоса алмағандықтан 2 ай өтті», «Процесс ұзақ», «Олар құжаттар тізімі туралы толық ақпарат бермеді, мен оны екі рет тапсырып, екі рет мемлекетке төлеуге тура келді. . ХҚО-а қызметкерлерінің біліксіздігінен жасалған акт (Маңғыстау облысы); «Сіз әлі де жақсартуға, процесті жеңілдетуге болады», «Құжаттарды жинауды жеңілдету, барлығы бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз басқа адам келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды , мен 40 минуттан астам күттім, олар ақылы қызмет көрсетеді және кезексіз өтеді деді, мен отыруға және күтуге тура келеді, мұндай адамдар да кезектесіп жүрмеуі керек. басқалар сияқты» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). қызметкерлер екі иесінің ұяшығын қоса алмағанын», «Процесс ұзақ», «Олар құжаттар тізімі туралы толық ақпарат бермеді, мен оны екі рет тапсырып, екі рет мемлекетке төлеуге тура келді. ХҚО-а қызметкерлерінің құзыретсіздігінен жасалған акт (Маңғыстау облысы); «Сіз әлі де жақсарта аласыз, процесті жеңілдете аласыз», «Құжаттарды жинауды жеңілдетіңіз, бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз басқа адам келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды , мен 40 минуттан астам күттім, олар ақылы қызмет көрсетеді және кезексіз өтеді деді, мен отыруға және күтуге тура келеді, мұндай адамдар да кезектесіп жүрмеуі керек. басқалар сияқты» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). қызметкерлер екі иесінің ұяшығын қоса алмағанын», «Процесс ұзақ», «Олар құжаттар тізімі туралы толық ақпарат бермеді, мен оны екі рет тапсырып, екі рет мемлекетке төлеуге тура келді. ХҚО-а қызметкерлерінің құзыретсіздігінен жасалған акт (Маңғыстау облысы); «Сіз әлі де жақсарта аласыз, процесті жеңілдете аласыз», «Құжаттарды жинауды жеңілдетіңіз, бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз басқа адам келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды , мен 40 минуттан астам күттім, олар ақылы қызмет көрсетеді және кезексіз өтеді деді, мен отыруға және күтуге тура келеді, мұндай адамдар да кезектесіп жүрмеуі керек. басқалар сияқты» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). «Процесс ұзақ», «Құжаттардың тізімі туралы толық ақпарат бермеді, мен оны екі рет тапсырып, екі рет мемлекетке төлеуге тура келді. ХҚО-а қызметкерлерінің құзыретсіздігінен жасалған акт (Маңғыстау облысы); «Сіз әлі де жақсарта аласыз, процесті жеңілдете аласыз», «Құжаттарды жинауды жеңілдетіңіз, бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз басқа адам келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды , мен 40 минуттан астам күттім, олар ақылы қызмет көрсетеді және кезексіз өтеді деді, мен отыруға және күтуге тура келеді, мұндай адамдар да кезектесіп жүрмеуі керек.

басқалар сияқты» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). «Процесс ұзақ», «Құжаттардың тізімі туралы толық ақпарат бермеді, мен оны екі рет тапсырып, екі рет мемлекетке төлеуге тура келді. ХҚО-а қызметкерлерінің құзыретсіздігінен жасалған акт (Маңғыстау облысы); «Сіз әлі де жақсарта аласыз, процесті жеңілдете аласыз», «Құжаттарды жинауды жеңілдетіңіз, бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз басқа адам келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды , мен 40 минуттан астам күттім, олар ақылы қызмет көрсетеді және кезексіз өтеді деді, мен отыруға және күтуге тура келеді, мұндай адамдар да кезектесіп жүрмеуі керек. басқалар сияқты» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). Екі рет алып, мемлекетке екі рет төлеуге тура келді. ХҚО-а қызметкерлерінің құзыретсіздігінен жасалған акт (Маңғыстау облысы); «Сіз әлі де жақсарта аласыз, процесті жеңілдете аласыз», «Құжаттарды жинауды жеңілдетіңіз, бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз басқа адам келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды , мен 40 минуттан астам күттім, олар ақылы қызмет көрсетеді және кезексіз өтеді деді, мен отыруға және күтуге тура келеді, мұндай адамдар да кезектесіп жүрмеуі керек. басқалар сияқты» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). Екі рет алып, мемлекетке екі рет төлеуге тура келді. ХҚО-а қызметкерлерінің құзыретсіздігінен жасалған акт (Маңғыстау облысы); «Сіз әлі де жақсарта аласыз, процесті жеңілдете аласыз», «Құжаттарды жинауды жеңілдетіңіз, бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз басқа адам келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды , мен 40 минуттан астам күттім, олар ақылы қызмет көрсетеді және кезексіз өтеді деді, мен отыруға және күтуге тура келеді, мұндай адамдар да кезектесіп жүрмеуі керек. басқалар сияқты» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды, мен 40-тан астам күттім. минут, олар ақылы қызмет көрсеткенін айтты, ал кезексіз болады, мен отыруым керек, күтуім керек, сондықтан мұндай адамдар да басқалар сияқты кезектесіп жүрмеуі керек» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). бәрі бір жерде болды немесе ХҚО-ға қосылды», «Менің кезегім келді, басқаларға ақылы қызмет көрсететін кезексіз келді, ол билетсіз болды және менің кезегімді кезексіз пайдаланды, мен 40-тан астам күттім. минут, олар ақылы қызмет көрсеткенін айтты, ал кезексіз болады, мен отыруым керек, күтуім керек, сондықтан мұндай адамдар да басқалар сияқты кезектесіп жүрмеуі керек» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). ондайлар да басқалар сияқты кезектесіп жүрсін» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы). ондайлар да басқалар сияқты кезектесіп жүрсін» (Павлодар облысы); «1414 байланыс орталығының жан түршігерлік жұмысы, қызметкерлері сауатты емес» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (22,3%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (131 кестені қараңыз):

Кесте 131. Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=102)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	31,4%	67,6%	1,0%
Толық ақпарат алыңыз	54,9%	38,2%	6,9%

Жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде Ауыл шаруашылығы министрлігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орташа балл – 4,75 және қанағаттану деңгейі – 83,4% алады.

132 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.63	80,6%
Ауыл шаруашылығы министрлігі	4.75	83,4%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,63 балл және 80,6% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылармен тереңдетілген сұхбат және құпия сатып алушы әдісі бойынша зерттеулер жүргізілді.

«Менде жағымсыз жағдай болды, тіпті бұл орын алса да, бірақ бұл олар халыққа қызмет көрсету орталықтарына барған кезде болды, бірақ бұл реттілік, бұл уақытты босқа, сапарлар, қажет болды, тіпті екі сағатқа дейін болды»;

«Сәйкесінше, мен уақытымды босқа өткізгенді ұнатпаймын, сәйкесінше, кезек күтпей-ақ тез толтырғанды ұнатамын, өйткені халыққа қызмет көрсету орталықтарында қарапайым ақпарат алу үшін келетіндер көп, бірақ олар жай ғана айналысады. ... мамандары электронды түрде ала алатын қызметтерді халыққа қызмет көрсету орталығына келеді. Интернеттен, компьютерден қиналған адам, менің ойымша, жасы үлкен адамдар»;

«Сіз біздің заңнамаға, соның ішінде мемлекеттік қызметтерге қатысты барлық өзгерістерді көріп отырсыз, олар бірінші кезекте тармақтың ақпараттық базасында жарияланады, сондықтан біз бастапқыда жаңалықтарды сол жерден аламыз, мен, әрине, оның қандай да бір жолмен өткенін қалаймын. Сонымен қатар, біз цифрлық форматты алуды өзгерту бойынша кейбір жаңа қызметтердің инновациясымен жұмыс істеп жатырмыз, өйткені біз кейде басқа көздер арқылы немесе халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлерінен, қашан келетінімізді білеміз. Кез келген қызмет, кешіріңіз, қызмет электронды форматқа ауыстырылды деп айтты, құжаттарды тек портал арқылы тапсыру керек. Мен оның өз көзім арқылы, бот арқылы болғанын қалаймын, ол бот бола ма, әлде қандай да бір қосымша телеграм каналы электронды үкімет бола ма, бәрі жариялайтынын білмеймін. (Г.И., Қарағанды).

«Міне, тілмен ерекше байланысты сәт, иә. Нұсқауларда ақау бар, біздің нұсқаулықтар жазылғанын қараңыз, менің түсінігімше, түпнұсқа орыс тілінде. Сосын қазақ тіліне аударылады, барлық заңнамасы солай болса да, мен, қазақ тілі орыс тілінің грамматикалық ережелеріне ығыстырылғандықтан (күлді) түптеп келгенде қисынды емес, түсініксіз. Және де осыған байланысты іс жүзінде дамымайды, сондықтан қазақтілді қызмет алушылардың өзі әзірленген мазмұнды негізінен пайдаланбайды, өйткені ол оқылмайды. Ережелер бастапқыда заң шығарушы ол әдетте дұрыс емес,

яғни. олар тіпті оны орыс тілінде әзірлеуге қалдырар еді, бірақ аударманың өзі грамматика шеңберінде жүзеге асырылады, т.б. бұл құжат, мен оны қазір айтамын, мен орысша мәтіндік құжатты құрастырамын »(Г.И.,

«Терезеде отыратын қызметкерлер адамдарды дер кезінде шақыра бермейді. Білмеймін, осыған байланысты біраз кешігулер болуы мүмкін, оның үстіне аймақтарда олар білмейді, олардың қандай да бір кестелері бар екенін көрдім. Олар, сәйкесінше, белгілі бір уақытта бір адамға қызмет етуі керек. Абайда куәлігін бізден (???) алып, кезекке қойғанын көрдім. Билеттер бірден берілмейді. Айтайын дегенім, жалпы мемлекеттік қызметтер. Мемлекет бойынша емес, мемлекет жиынтығын алу. Және, жалпы, қызметтер үшін. Кезегі бар аймақтарда аздап тар болар еді, әрине, солай болады, бір-екі сағат кезек күтесің»;

«Халыққа қызмет көрсету орталықтарында брондау рәсімдерін қалай жеңілдетуге болатынын білмеймін, бұл брондаулар не жойылады, не қайтадан ескертпелер бойынша ғана қабылданады. Мен бұл туралы білмеймін, бұл оңайырақ болар еді. Егер мен брондау бойынша келсем, олар маған басымдықпен қызмет етеді, содан кейін бұл брондау ойлап табылды. Сосын мен бронь жасаймын, ХҚО-ға келемін, олар маған айтады, кіріңіз, брондау бізде жұмыс істемейді. Мен айтамын, мен күттім, келемін, мен де өз уақытымды болжаймын, бәрі өткенше тірі кезекте күтуім керек, олар билеттерді алады. Алдымен олар кеңес береді, содан кейін терезеде нөмір алу үшін кезекке тұрады, содан кейін кезекке тұрады» (Г.И., Қостанай облысы).

Электрондық үкімет порталы туралы:

«Сондықтан қиын сұрақ, жалпы алғанда, жақсы сайтты алу маған ұнайды, бірақ мен айтқан бұл техникалық мәселелер техникалық мәселелерді шешу, адам факторы, техникалық қателер. Механизмі пысықталған жоқ, ережелер жоқ, өйткені, әрине, уәкілетті органның жауабына шағымдану тәртібі бар, бірақ бұл енді техникалық мәселе емес. Атап айтқанда, адам жіберген техникалық қателер немесе мен жұмыс істейтін жабдықтың немесе Интернет қосылымдарының істен шығуына байланысты техникалық қате. Болашақта, мерзімдер аяқталып жатқанда, бұл мәселелерді шешудің тетігі жоқ, айтпақшы, тілдік аспекті де өте маңызды».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Нашар ұйымдастырылған үлкен кезектердің жиналуы. Жүріп жатқан пандемия жағдайында санитарлық бөлімдер тарапынан шектеулер кезеңінде Мемлекеттік корпорацияның жұмысын ұйымдастыру мәселесі өзекті болып қала береді. Респонденттердің жауаптарында Мемлекеттік корпорация филиалдарында әлеуметтік қашықтықты сақтау бойынша қабылданып жатқан шаралардың кемшіліктері көрсетілді. Талаптардың басым бөлігі тек ресми түрде сақталады, өйткені көрсетілетін қызметті алушы алдын ала жазылу бойынша қызметке тұрғанда, ол бұрынғысынша сол орында тұрып, дәстүрлі кезекке тұруы керек, ол көбінесе кіре берістегі қалың адамдардан тұрады. Мемлекеттік корпорацияның филиалдарында немесе консультанттармен бірге қабылдау бөлмесінде.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың Мемлекеттік корпорация қызмет көрсететін орындарға ыңғайлы баруы үшін барлық қажетті ең төменгі жағдайлардың болмауы. Ең жиі кездесетін шағымдар:
  - тұрақ орындарының болмауы/жеткіліксіз саны;
  - нашар техникалық құрал-жабдықтар, компьютерлер және басқа да кеңсе жабдықтары жиі істен шығады;
  - ауыз су жоқ, жуынатын бөлме жұмыс істемейді, өтініштерді толтыру үшін үлгілері бар үстел жоқ;
  - Мемлекеттік корпорация филиалдарының қолайсыз орналасуы;
  - мүгедектер үшін қажетті жағдайлардың болмауы.
- Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің қызмет көрсету кезінде біліксіздігі, дұшпандық және кәсіби емес мінез-құлық жағдайлары.

• «Электрондық үкімет» порталына тәжірибесі аз пайдаланушылар қол жеткізе алмайды, олар көбінесе егде жастағы адамдар болып шығады. Сондай-ақ, қызметті алу жылдамдығы Интернет қосылымының сапасына байланысты, бұл әрқашан жақсы болмауы мүмкін, әсіресе ауылдық жерлерде.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік корпорациясы

1. Кезек жүйесін қайта қарау, жетілдіру, қызмет алушылардың үлкен кептелістерін болдырмау.
2. Барлық филиалдарда қызмет алушылардың жайлы тұруын қамтамасыз ету және материалдық-техникалық жарақтандыруды жақсарту (күту залында жеткілікті орындықтардың болуы, мүгедектерге арналған жағдайлар, автотұрақ орындары, ЖТҚ учаскелеріндегі кеңсе техникасы және т.б.).
3. Халыққа қызмет көрсету орталығына келетін көрсетілетін қызметті алушыларға қатысты консультанттар мен басқа да қызметкерлердің дөрекіліктері мен кәсіби емес әрекеттеріне жол бермеу. Дағдыларды арттыру және жанжалды жағдайларды болдырмау үшін психологиялық тренингтер өткізу үшін семинар-тренингтер өткізу.

электрондық үкімет порталы

4. Халықтың цифрлық сауаттылығын арттыруға бағытталған шараларды қамтамасыз ету. ЭҮП қызметтеріне үздіксіз қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз.

3.53. Инвестициялық инвестициялар кезінде агроөнеркәсіптік кешен субъектісі шеккен шығындардың бір бөлігін өтеуді субсидияла

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:01301025Агроөнеркәсіптік кешен субъектісінің инвестициялау процесінде шеккен шығындарының бір бөлігін өтеуді субсидиялау.

Қызмет коды:L1.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2018 жылғы 23 шілдедегі No 317.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:мемлекеттік корпорациясы,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 14 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: инвестициялық субсидиялау шартын жасасу немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

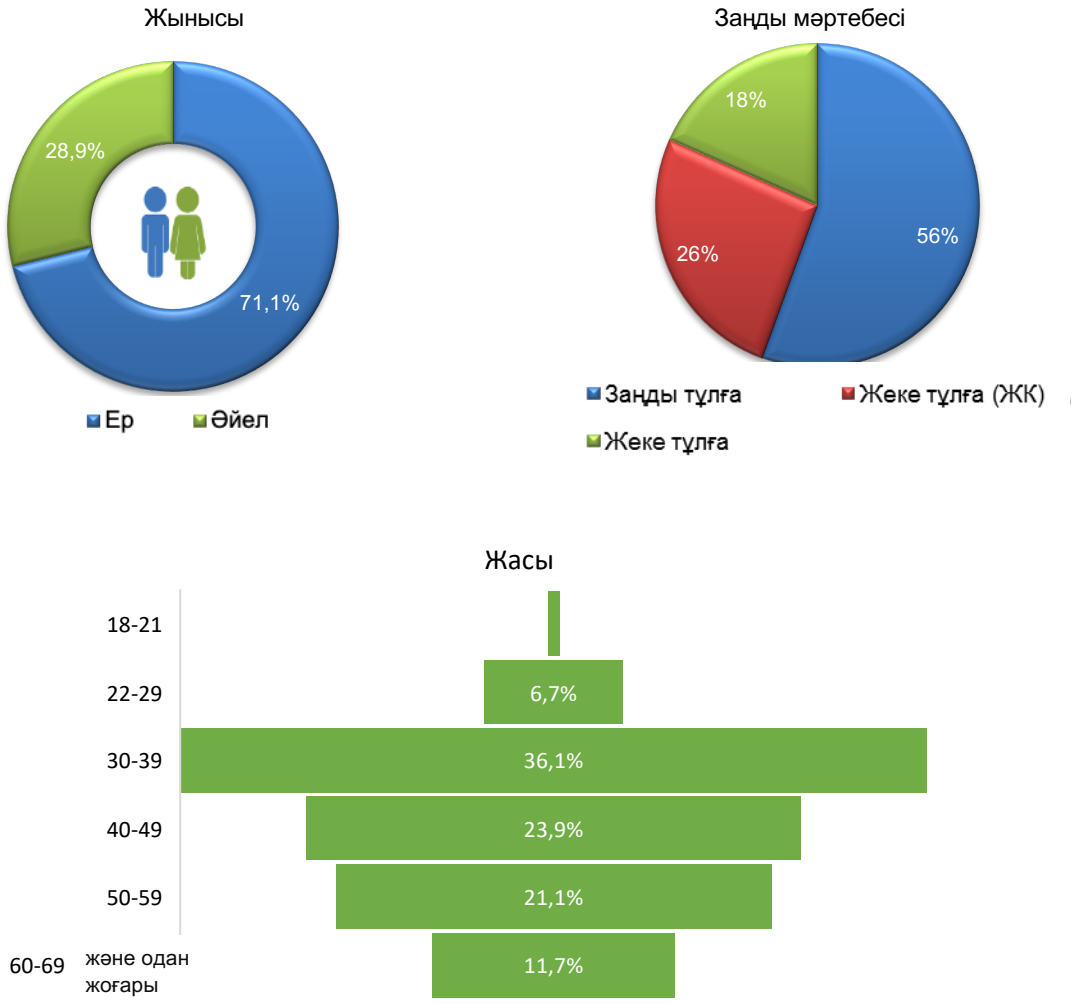
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде 180 респондент қатысты, олардың абсолютті көпшілігі (71,1%) ерлер және 28,9% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 36,1% және 40-49 жас – 23,9%.Қызметті негізінен заңды тұлғалар (56%) және жеке кәсіпкерлер (26%) пайдаланды. Қызметті алушылардың 18%-ы ғана қызмет ретінде алғанжеке тұлғалар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 2,8%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 166. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (98,9%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (1,1%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-да қызмет алды (167диаграмманы қараңыз)

167 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=180)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (96,1%), қалған респонденттер (3,3%) логин және пароль, тек 0,6% жағдайда ғана SMS пайдаланылды (168-кестені қараңыз).

168 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=180)

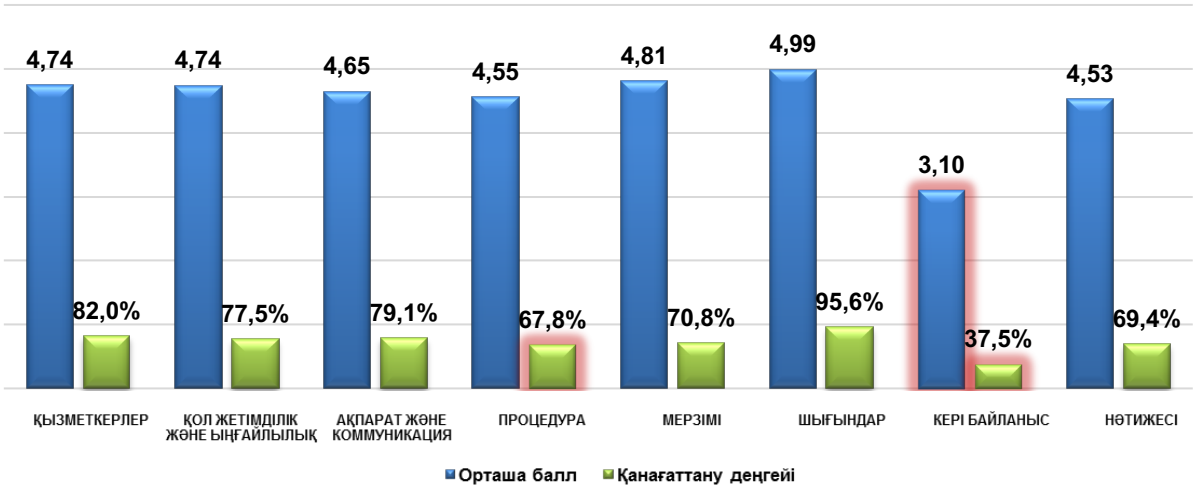
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаланыңыз?	%
ЭСҚ арқылы	96,1%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	0,6%
Логин мен пароль арқылы	3,3%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 72,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,51 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

169 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,74 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 82,0%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Субсидия беру кезінде бағдарлама қатып қалады», «Жоқ, каллоу сайты жақсы жұмыс істейді», «Портал пысықталмаған, шикі», «Сайт субсидиялауға ұсынылған күні. қаллоу сайты қатып қалады», «Біз ақша үшін жаман күресіп жатырмыз», «Портал қызметін жетілдіріңіз, порталдың өзі өтінім беру кезінде техникалық жағынан жақсы жұмыс істемейді, ол жүктелмейді, құжат қатып қалады, құжатты лақтырып тастайды, осылайша өтініштерді қабылдау бірнеше күнді алады, қатысушыларды қарау үшін субсидияны ашық, қолжетімді бөлу, өтінімдердің артында кезек сақталуы үшін, " "Алғашында сәл дымқыл", " портал қатып қалады. Интернет өте жақсы жұмыс істемейді», «Жиі жаңартылады, проблемалар туындайды. Қарапайым адамға қиын» (Ақмола облысы); «Техникалық қолдау нөмірі және джок бақылауы zhasaytyn операторы болса кеңес алуға болады», «Қолдау сайтында иин, жер, өйткені біз қоқыс жәшігінен анықтама ала алмаймыз», «Қиындықтар, ЭЦҚ бар, бәрі түсініксіз, бір реттік пароль керек, әйтпесе қосарлы парольді ұмытып кетесіз, сонда жіберу аласыз. тағы 3 адам» (Ақтөбе облысы); «Қарапайым адамға қиын», «Білмесеңде», «Қиын болды, екі-үш адам*

түсінді», «Болады түсінбейтін жер», «Мөлдірірек, Қашан бөлінгенін, қанша екенін қадағалап отырыңыз. бөлінді, төртіп сақталды Қаржыны қандай критерийлер бойынша бөлу қағидалары», «Портал түсініксіз жұмыс істеді», «Артық заттар көп, соларды азайту керек. Сураида келісімі. бұл порталдың көшірмесін жасау ыңғайлы. КХ киналада», (Алматы облысы); «Оны анықтау үшін көп уақыт қажет болды» (Атырау облысы); «Өтінімнің қаралған-қаралмағанын көру үшін бәрі онлайн болуы үшін», «Өтініш беру - геморрой», «Сайт жұмыс істемейді, ал ақша аз болып қалады, ал бізде жеткіліксіз, өтініш жіберілмейді, АЕК ақшасына қызмет көрсету қымбат», «Олар субсидия алмаған, субсидия қай уақытта берілетіні белгісіз, түнде таратады», «Бәрі түсінікті емес, құжаттар тізімі болса. порталда бұл оңайырақ болар еді, толық түсінікті емес», «Бар болғаны 20 минут беріңіз. соншама көп құжаттарды тіркеу қажет болғанда. кешігіп жатыр. Сіз қол қойып, қатені аяқтаған кезде бәрін жасаған кезде бағдарлама жұмыс істемейді. ақша әр уақытта өзгермейді. ұнамайды. қанағаттандырмайды. мазақ ету. бағдарлама үнемі өзгеріп отырады», «Толығырақ есеп беріңіз, құжаттарды кідіріссіз қайтарыңыз, Қол жетімді, Портал жақсырақ, ашық, жеңіл. Қарапайым адамға қиын», «Тіркелу қиын», (ШҚО); «Порталда қиындықтар болды, ештеңе түсінікті емес, мен порталда жұмыс істейтін адамдарды алдым», «Ақша алуға уақыт жоқ, сайт 15 минутқа ғана ашылады, осы уақыт ішінде бізде уақыт жоқ. барлық құжаттарды жүктеңіз, күні бойы ашық. сол жылы олар мүлде ақша алмаған», «Функциялар жасамайын көп, керек емес. кейбіреулері жұмыс істемейді. тек сұлулық үшін», «Қиындықтар болды», «32 087 теңге қызмет қымбат, біз әрқашан субсидия алмаймыз», «Несие және кешігу болса, сайт сайтты, сайтты лақтырып жібереді. сайт алынып тасталды, несие 6 пайыз, колдаусыз 6 пайыз, қағазбастылық көп . Газель субсидияланбайды. ұсақтары қалады, бордақылау учаскелері субсидияланады, мүмкіндігі барлар алады, басы аздар алмайды делінді. орта кәсіпкерлік шал, әркімнің 100 бас болу мүмкіндігі жоқ», «Сәл түсініксіз болды», «Қаржы болмаған соң, өтініш қабылдамайды» (БҚО); «Тіркеуді жеңілдету керек» (Шымкент); «Өкімет қабылдауы жай. пайыздық мөлшерлемелер ұзақ zhasada. кемшілік пайыздық мөлшерлеме сон өтініш берген күннен бүтеді, ал оған деген күндерге ақша төленбейді. tson zhyly qarsy alada», «Өтініштер үнемі қабылданып, ақша кезекпен немесе мүмкіндігінше бөлініп тұруы үшін. Интернетке жақын тұру керек. бәрі қымбаттады. сайт жұмыс істемейді. техниканың барлығы субсидияланғанын айтқанда, Қызмет құны көтерілді. Жылдар бойы ақша ала алмай жүрміз. бұл бағдарламаны жеңілдетіңіз. ауыл жақсармай жатыр. шығындарымызды өтей алмаймыз. сонда ауылда ешкім қалмайды. өмір сүру және лайықты өмір сүру мүмкіндігі. біз мұнда ақша таба алмаймыз. интернет жоқ. аудан орталығына құжат тапсыру үшін 60 шақырым жол жүру керек. хакерлік шабуыл жасалып жатқандай, мұндай мәселе 2 жылдан бері жалғасып келеді. өтініш бергенде ақшаны неге бәріне таратпасқа. Неліктен ертерек өтініш бере алмайсыз? 20-30 минутта ақша таусылып, өтініш беруге болмайды» (Жамбыл облысы); «Оңай болуы мүмкін», «Субсидия бөлудің ашықтығы, Жасырын ақпарат, Түсініксіз», «Максималды жеңілдету, қағазбастылық әлі де тапсырылады, шот-фактуралар алуға болады, қарапайым шаруалар қағазбен жүруге мәжбүр» (Қарағанды облысы)); «Портал жақсы жұмыс істемейді, қатып қалады», «Оны жеңілдету үшін оны қолжетімді етіп қойды», «Отыру оңай емес. ойланыңыз», «Субсидия алуға құжат тапсыруды жеңілдету», «Ол ілулі тұр, интернет жылдамдығы», «Портал үнемі дұрыс жұмыс істемеді, ілулі тұр» (Қостанай облысы); «Қашан, қалай, түсініксіз», «Түсініктірек, қол жетімдірек, ыңғайлырақ», «Егжей-тегжейлерді өзгерту қиын», «Тіркеу қиын. Сұрайды, қайтарады, Субсидия алу қиын, Бұл қажет. компьютерде отыруды үнемі бақылау» (Қызылорда облысы); «Көп қиындықтар болды барлығы қолжетімді және түсінікті болуы керек, құжаттары көп», «Дизайнына қарамадым», «Қарапайым адамға қиын», «Жем-дүкен субсидиясы бойша ережелеріңіз көп кісінің қол жеткізілген ережелері қойғансыздар сыздер электронды тексеру сурайсыздар. zhem-shoptin subsidizationsyn kol yettimdi etse» (Маңғыстау облысы); «Біз пестицидтерге субсидия алуға өтініш бердік, бірақ олар бермеді, өйткені біздің ауылда интернет немесе ұялы байланыс жоқ. Бізде интернет жоқ болғандықтан, ақша таусылғанша Петропавлға барып құжаттарды тапсыруымыз керек. Биыл мен ақшасыз қалдым, өйткені бұл жерде әр секунд қымбат. Пепцицидтерге субсидия алу өте қиын», «Субсидияға өтінім мерзімсіз берілді, оны веб-сайтта қайта толтырған кезде бюджет бітеді, Былтырдан бері мұндай мәселеге қол жеткізе алмай

жүрміз. сайт қатып қалады. 10-15 минут ішінде олар оны бағдарламадан шығарып тастайды және кіру немесе ақша бітеді. Олар өтініштерін қабылдайды, бірақ қарапайым фермерлер қабылдай алмайды, біз барлық санаттарға субсидия ала алмаймыз», «Бұл түсінікті, интуитивті сияқты. алдыңғы нұсқасы жақсы болды», «Егер келісім тіркелсе, оны 10 рет толтырудың не қажеті бар. келісім-шарт бар, не сатып алғанының аты бар», «Ақша болмаған кезде өтініштер сақталмайды, дәл 5 минутта 10 өтінімге өтінім беру керек. және 10 минут ішінде ақша таусылады. қолданбаны жобаларға сақтаңыз, қате болған жерде оны ондағыдай өңдеуге болады. бір нәрсені жазуға көп уақыт кетеді», «Баяғыда тіркелдік», «Гербицидке өтініш беріп жатырмын, ол жерде колдау жаңартылмады, мерзімі өткеннен кейін олар кері оралады, құсбелгі жоқ, осыған байланысты олар субсидия алмаған», «Негізінде нақты қандай құжаттарды тіркеу керек, қандай форматта бәрі ғылыми әдіспен қажет екені нақты жазылмаған. біз оның куәліктеріне тапсырыс бере алмаймыз, себебі біз заңды тұлға емес, жеке кәсіпкер емеспіз. Неліктен барлық кеңселерді бір жүйеге келтірмеске, сіз кеңселерді айналып билеуіңіз керек және әр уақытта ЭСҚ балл алуыңыз керек. егер сіз бір сайт жасасаңыз, онда субсидиялар, салықтар және астық үшін бір кеңсе жасаңыз. Алды-артына секіретіндей емес, әйтеуір бір-бірімен байланысып, әр кеңсеге бөлек ақы төлейтіндей етіп», «Өте қиын» (ОҚО). және субсидиялар, салықтар, астық бойынша бірыңғай кабинет құру. Алды-артына секіретіндей емес, әйтеуір бір-бірімен байланысып, әр кеңсеге бөлек ақы төлейтіндей етіп», «Өте қиын» (ОҚО). және субсидиялар, салықтар, астық бойынша бірыңғай кабинет құру. Алды-артына секіретіндей емес, әйтеуір бір-бірімен байланысып, әр кеңсеге бөлек ақы төлейтіндей етіп», «Өте қиын» (ОҚО).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,74 балл) бойынша респонденттердің 77,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында келесі ескертулер мен ұсыныстар алынды: «Әрқашан емес, қызметке байланысты», «Бейнеклиптер кешігіп келеді», «Бағдарламаның соңында ЭСҚ-мен қол қоюға келгенде, бүкіл бағдарлама қатып қалады. , мүмкін ауыр жүктемеге байланысты. Өйткені бұл қызметті бүкіл Қазақстан пайдаланады», «Кішкене қиындық туындады», «Порталдың қызметін жақсартыңыз, порталдың өзі өтінім беру кезінде техникалық жағынан жақсы жұмыс істемейді, ол жүктелмейді, құжат Өтінімдерді қабылдау бірнеше күнге созылатындай етіп құжатты қатып қалады, лақтырып тастайды, қатысушыларды қарау үшін субсидияны ашық, қолжетімді бөлу, өтінімдерге кезек қалуы үшін», «Жеңілдету үшін», «Мен ұзақ уақыт жұмыс істеймін. ”, «Сайтта субсидиялардың әртүрлі түрлерін тапсыруға арналған құжаттар тізімі туралы ескерту (сілтеме) болды. Жиі жаңартылады, проблемалар туындайды. Қарапайым адамға қиын» (Ақмола облысы); «Бұрынғы бағдарлама бойынша «Қолдау» жеңіл еді, енді аздап бірігіп», «Көп нәрсе түсініксіз», «Тіл таңдамадым», «Сайттан ақпарат табу оңай емес» (Ақтөбе облысы); «Қазақ поштасында беру көп уақытты алады», «Ақпаратты табу аздап түсініксіз», «Оны істеу оңайырақ болуы керек», «Жылдам болу керек құттықтау ұзақ көктемде», «Түсінік порталында», «The қызмет қымбат, Портал қарапайым адамға қиын, Толық ақпарат, Субсидия ұзақ уақыт алған. «Қазагрофина» қызметкерлері субсидия алуға көмектесті», «Осы кезімізде бізге керек заттар жоқ, агроном, мамандардың пікірлері берілсе, жүгері-бидайға жақсы деген субсидиялар берілді. sharualards нұсқаулық tetin нұсқаулығы. barimiz agronom emespiz. сондай көмек болса» (Алматы облысы); «Орысша нақтылау қазақша түссіз», «Функционалдық өзі жараспады, ақпараттанбады», «Қазақ тілі анық жазылмаған, қате аударылған» (Атырау облысы); «Біздің өтінімдер бәрі көрінді және сайтта болды, ақша жоқ кезде олар да өтінішті қабылдады», «Сайт бәріне бірдей бюджет берді, сайт біреудің өтінішін қабылдайды, біреудің өтінішін қабылдамайды, бұл қымбат. MRP қызметі үшін», «Субсидия алған жоқпыз, қай уақытта субсидия бере ме, түнде бөле ме, белгісіз», «Барлық шаруаларға түсінікті болу үшін барлығына қолжетімді ақпарат керек», «Егжей-тегжейлі есеп беру үшін құжаттарды кідіріс болмайтындай етіп қайтарыңыз, Қол жетімді, Портал жақсырақ, мөлдір, оңай. Қарапайым адамға қиын», «Біраз түсініксіз» (ШҚО); «Бағдарламаның өзінде көптеген мәселелер бар. Тиеу мен жөнелтудегі қиындықтар» (Шымкент); «Жаңадан бастаушыларға оны түсінікті және қолжетімді ету қиын», «Өтініш сатып алынғандықтан, субсидияны осы жолмен қалыптастырыңыз және төлеңіз. әрқашан қолдауда қызмет етеді. себу уақытына дейін» (Жамбыл облысы); «Қатып қалмас үшін, қарапайым адам сырттың көмегінсіз өз бетімен бәрін жасай алатындай», «10-15 минутта компьютерге барлығын бірден енгізу керек, портал жабылады және ақша» ,

«Қосымша заттар полициясы. ецп мен жетеді гой тиркелу, артык заттар коп, 1 кн калган айтады. ойыншы дабылы. бір рет мен білмей қалдым. бағдарлама тоқтап қалады. ақша әз болады. кім бірінші жетеді. сони тиркегенде кене сураган керек емес. неге Сураида. уақыт алады. жеңілдету қажет. vat көшірмесі suraida ol және сондықтан bazada тур бару салық yes.nege олар suraida болып табылады. бұл түрді қайталау», «Интернет жоқ, қала ішінде», «Мұны әр фермер анықтай алмайды, жеңілдету қажет» (ЗКО); «Өзім зерттеген жоқпын, сондықтан 4», «Қарапайым адамға қиын», «портал кез келген уақытта ашылады, түнде ашамыз деп алдын ала айтпайды, уақыт жоқ. өтініш беруге» (Қарағанды облысы); «Ол өзгеріп жатыр, қазір бәрін табу қиын. қате ең басынан шығады, оны лақтырып тастайды», «Порталдағы ақпарат (онлайн сайт) қазақ / орыс тілінде қолжетімді: назар аударған жоқпын», «Нұсқау қажет емес. құжаттарды қандай форматта тіркеу қажет», «Субсидия алу үшін құжаттарды ұсынуды жеңілдету. ыңғайлы», «Қиын, ыңғайсыз, жеңіл, жеңілдету, Қарапайым адамға түсініксіз. Көп уақыт алады», «Қолдаудың сайты ақша жоқ болса өтінімді қабылдамайды, ақша жоқ кезде сайт қабылдамады, кезекке тұрсын, мысалы 10 өтініш ақылы, қалғаны 110 төлемейді, олар өздері оны көрмейді және өтінішті үнемі қабылдамайды», «Интернет жылдамдығы одан да аз бұзылды» (Қостанай облысы); «Техникаға субсидиялар Жер Көлеміне Қарап Береді, Жер Көлеміне Қарамай Берсе Тұрыс Болар Еді», «Түсініктірек, қолжетімдірек, ыңғайлырақ», «Ақпаратты табу оңай болған жоқ», «Субсидия алған жоқпыз» (Қызылорда облысы); «Ештеңе де түсінікті емес, бәрі күрделі», «Ауыл әкімдігі бізге субсидия туралы ҚХ-ға хабарлауы керек», «Бастауыш үшін бұл өте қиын және түсініксіз», «Облыстық әкімдік әлі ашқан заязка қабылдауды» (Маңғыстау облысы); «Құжаттарды қабылдау кезінде сайт бұғатталған жоқ. Қазіргі уақытта бұл қолдау қызметіне немесе байланыс орталығына қосылу мүмкін емес. бірақ ақша таусылғанда, олар қоңырауларды қабылдайды және сайт ашылады», «Сыйақы мөлшерлемесіне өтініш бергенде, ол жерде түсініксіз. Биыл тапсырсам да, былтыр қараша айында тапсырдым. Мен сонда төлемдердің толық кестесін жүктеймін, портал қабылданды, жұмыс органына өтті және жұмыс органы қабылданбады, ақша жоқ. біраз уақыттан кейін қайта тапсырамын, қаржы институты мені қайтарады, өйткені мен осы жылдың наурыз айында тапсырдым, қарашаны ескере отырып, төлем кестесін жүктеймін, яғни мен ол ақшаның да өтелгенін қалаймын, бірақ олар мені мәжбүрлейді. төлем кестесін қайта жасау үшін, мен ақшаны, өтемақы алмаймын. бұл нашар», «Сайтқа құжаттар жүктелмеді», «Ақша бөлінгенде, сайт жұмыс істемейді, интернеттің сапасын жақсартыңыз, егер қолданбалар сақталса, оны тезірек жіберуге болады», «Бірден бюджет жоқ екенін көрсетіңіз, әйтпесе қосымшалармен уақыт жоғалтыңыз, сізге дереу ескерту керек, мұның бәрі оңай емес, уақыт таусылып жатыр», «әлсіз ұйымдастырылған. қандай құжаттар, қандай форматта. нұсқауға қарамады» (ОҚО); себебі мен осы жылдың наурыз айында өтініш беріп жатырмын, қараша айының есебімен төлем кестесін жүктеп жатырмын, яғни мен ол ақшаның да өтелгенін қалаймын, бірақ олар мені төлем кестесін қайта жасауға мәжбүрлейді, мен бермеймін. ақшаны алу, қайтару. бұл нашар», «Сайтқа құжаттар жүктелмеді», «Ақша бөлінгенде, сайт жұмыс істемейді, интернеттің сапасын жақсартыңыз, егер қолданбалар сақталса, оны тезірек жіберуге болады», «Бірден бюджет жоқ екенін көрсетіңіз, әйтпесе қосымшалармен уақыт жоғалтыңыз, сізге дереу ескерту керек, мұның бәрі оңай емес, уақыт таусылып жатыр», «әлсіз ұйымдастырылған. қандай құжаттар, қандай форматта. нұсқауға қарамады» (ОҚО); себебі мен осы жылдың наурыз айында өтініш беріп жатырмын, қараша айының есебімен төлем кестесін жүктеп жатырмын, яғни мен ол ақшаның да өтелгенін қалаймын, бірақ олар мені төлем кестесін қайта жасауға мәжбүрлейді, мен бермеймін. ақшаны алу, қайтару. бұл нашар», «Сайтқа құжаттар жүктелмеді», «Ақша бөлінгенде, сайт жұмыс істемейді, интернеттің сапасын жақсартыңыз, егер қолданбалар сақталса, оны тезірек жіберуге болады», «Бірден бюджет жоқ екенін көрсетіңіз, әйтпесе қосымшалармен уақыт жоғалтыңыз, сізге дереу ескерту керек, мұның бәрі оңай емес, уақыт таусылып жатыр», «әлсіз ұйымдастырылған. қандай құжаттар, қандай форматта. нұсқауға қарамады» (ОҚО); бұл нашар», «Сайтқа құжаттар жүктелмеді», «Ақша бөлінгенде, сайт жұмыс істемейді, интернеттің сапасын жақсартыңыз, егер қолданбалар сақталса, оны тезірек жіберуге болады», «Бірден бюджет жоқ екенін көрсетіңіз, әйтпесе қосымшалармен уақыт жоғалтыңыз, сізге дереу ескерту керек, мұның бәрі оңай емес, уақыт таусылып жатыр», «әлсіз ұйымдастырылған. қандай құжаттар, қандай форматта. нұсқауға қарамады» (ОҚО); бұл нашар», «Сайтқа құжаттар жүктелмеді», «Ақша бөлінгенде, сайт жұмыс істемейді,

интернеттің сапасын жақсартыңыз, егер қолданбалар сақталса, оны тезірек жіберуге болады», «Бірден бюджет жоқ екенін көрсетіңіз, әйтпесе қосымшалармен уақыт жоғалтыңыз, сізге дереу ескерту керек, мұның бәрі оңай емес, уақыт таусылып жатыр», «әлсіз ұйымдастырылған. қандай құжаттар, қандай форматта. нұсқауға қарамады» (ОҚО);

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 79,1%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,65 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

«Оны кеңірек ету және бюджетте қанша ақша бар екенін көрсету үшін және сіз қанша бөлінгенін білуіңіз керек», «Интернетке байланысты», «Сайтта әртүрлі құжаттарды толтыру үшін қандай құжаттар тізімі туралы ескерту (сілтеме) болды. субсидиялар бойынша. Жиі жаңартылады, проблемалар туындайды. Қарапайым адамға қиын», «Өтінім қабылданатын күні трубканы қойдым, гербицидке де, базаның уақыты жоқ болып шықты, әлде басқасы» (Ақмола облысы); «Қағазбастылықпен жұмысты қиындатпаңыз, қағазбастылықты азайтыңыз», «Егер жыл ішінде өтініш сомасы көп болса, онда қосымша ақы төлеңіз, жаңасына төлемеңіз», «Білікті қызметкерлер», «Портал қатып қалады», « Барлығы 100 пайыз емес» (Ақтөбе облысы); «Алаңдар картасы, сіз өзіңіздің өрісіңізді салуыңыз керек, кадастрлық нөмірде қиындықтар болды, сондықтан сіз үнемі қолмен сурет салуыңыз керек. оны автоматтандыру. субсидия алуға Егер сіз қисық сурет салсаңыз, қате пайда болады және бәрін қайтадан жасау керек. Жер комитетін «Қолдау» сайтына көшіру», «Үлкен құжаттарды сығу керек болды, сапасы жоғалады», «Есептің статистикасы электронды түрде жүктелгенін қалаймын», «портал ілулі, өте», «Толығырақ транспаренттік, Қашан бөлінгенін, қанша бөлінгенін, тәртібі сақталды Қаражатты бөлу принциптері қандай критерийлер бойынша», «Файл өлшемін қолдамайды», «Ұзақ уақыт бойы субсидиялар алынды» (Алматы облысы); «Жарты сағатта алдым жақсы», «Портал қатып қалады, мен бәрін түсінбеймін», «Порталдың көлемі шағын, қажетсіз құжаттарды сұрайды. Сайт кейде жұмыс істемейді», «Бәрі бірден қабылдануы үшін немесе ол арқылы koldau kz өшіре алады» (Атырау облысы); «Ағын түскен кезде бағдарлама қатып қалады», «Портал қатып қалады», «Әрқашан өтінімдерді қабылдау және қаралуы немесе көрсетілмеуі», «Жер учаскелеріне қатысты мәселелер бар. мемлекеттік актілерде барлық енгізілген нәрселер шығарылды, енді біз аумақты анықтаған кезде біз бармаймыз. және мұның бәрін кім үшін жасаймыз, ешкім төлемейді», «Сайт ілулі тұр және қызметі қымбат», «Субсидияны кім алатынын көру үшін порталды ашық етіңіз, біз жеті ай бойы теңдік үшін барамыз. субсидия алмаймыз Біз жанжал аламыз. Олар қосымша құжаттарды сұрайды», «Электрондық шот-фактураны талап етеді, ол әрқашан бұл формада ұсынылмайды, олар бізге тек басып шығарылғанын береді, бірақ бұл жерде оны PDF форматында талап етеді», «Өте ұзақ уақыт, бұл жаңа сияқты Ғаламтор. баяу. порталдың дұрыс жұмыс істеуі үшін. және бір күн беруге уақыт, бірақ 20 минут уақытында емес. Сізге бұл қызметке жүгіну қажет болғанда, сіз жұмысқа барғыңыз келмейді, өйткені билік неге уақытыңыз болмады? бірақ мұны қалай істеу керек?!», «Жүктеу қиын, жүйе бұзылды, бірнеше минутқа ашық, Өтініш беру үшін, осы қызметтің барлық қадамдарын жақсарту үшін сағаттап отыруға тура келеді», «Жинау кезінде кеңселерді аралап жүрді» (ШҚО); «Ағылған кезде бағдарлама қатып қалады» (Шымкент); «Ағылған кезде бағдарлама қатып қалады», «Портал ілулі» (Жамбыл облысы); «Бәріне төлейсіз, бірақ субсидия аз береді», «Жаңа техникаға құжат сұрады, зауыттан құжаттар керек деп жазылған, сертификат жаңа. есірткі тізімде жоқ», «Алғаш рет қиын», «Төлем қымбат», «Нормалар, бірақ бәрі бірдей қол жеткізе бермейді» (ЗКО); «Субсидияларды бөлудің ашықтығы, Жасырын ақпарат, Түсініксіз. Қарапайым адамға қиын. Құжаттарды тіркеу көп уақытты алады», «Сайт лақтырып жатыр, қол қоюға хабарлама жоқ, немесе жүз шаршы метрге смс келіп, мерзімі өтіп кетуі керек», «Құжаттарды жүктеу көп уақытты алады» (Қарағанды облысы) ; «Кейде қиындықтар туындайды, сертификаттың ұзын кодын қайта толтыру керек, көп жазылған», «Субсидия алған жоқпыз. олар өтініш беру үшін сағат 14.00-де қол жетімді болатынын айтады, сіз күте отырасыз, күндіз-түні күтесіз, ештеңе жаңартпайсыз, ештеңе жүктемейсіз және барлық ақша кетті. бұл жарыс сияқты», «Құжаттарды жүктеп салуда қиындықтар туындайды, жүктелуіне көп уақыт кетеді», «Жүктеп салу кезінде қиындықтар болды, ілулі тұр», «Нәтиже жоқ», «Құжаттарды жинағанда, біз Салық

басқармасы», «Портал қатып қалды», «Мен ешқандай құжат алған жоқпын», «Трубканы қояды, жүктеп алуға рұқсат бермейді», «Ақшаны алу процесін бақылау үшін әрқашан порталда отырыңыз, бағдарламашыларға хабарласыңыз және төлеу», «Ақша бөлінгенде портал қатып қалады, өтінімді кері қайтарады, сіз бәрін жинайсыз, қол қоя алмайсыз және қайтадан жаңартылуда» (Қостанай облысы); «Шот-фактура бойынша қабылданбаған ҚҚС қажетті сомасына толық сәйкес келмесе, олар көмектеспеді, қате қол қою, өтініштер реестрінде қаржы бюджетінде қалған соманы көрсету керек», «Құжаттарды жинауда, кеңселерді аралауда қиындықтар туындайды», «кейде ол қатып қалады», «түсініктірек , неғұрлым қолжетімді, ыңғайлырақ», «Субсидия алмаған» (Қызылорда облысы); «Бюрократия барлық жерде, 150 шақырым жүрдім, 150 шақырым жол жүрдім, көп қағаз сұрадым», «құжат жинағанда жаяу көп болды», «Негізі қолдауға қызметтің түкпір-түкпірінде болмай жүр». (Маңғыстау облысы); «Сайт үнемі қабылдауы керек және қатып қалмауы керек», «Порталда қаржы институтымен келісімді тіркеу керек, біз оны жібереміз, олар қайтарады, қабылдау актісін тіркеу керек дейді, мен толтырамын бәрі кері, оны ең басына тастайды! Портал актіні тіркеуді көрсетпесе де! Онда тек шартты жазбаша қоса беру керек, екі рет қайтару керек. Мен уақытты жоғалттым, мүмкін мен бұл бюджеттен шығып кеткен шығармын, бірақ мен келісімшартты толтыра аламын. Бірақ бұл болмады. Неліктен актімен келісім-шартты қоса беру керек деп жазбайды? Мен қоңырау шалып, call-орталықтан нені және қалай тіркеу керектігін білдім», «Оны пысықтау керек, құжаттар толық жүктелмеген, осыған байланысты құжаттар қайтарылды», «Өтініштер үнемі қабылдануы керек, және бюджет бөлінген кезде ғана емес. Мен қосымшалар үнемі сақталатын және әр уақытта толтырылмайтын жобаны алғым келді», «Бағдарлама үлкен құжаттарды қабылдамайды», «Портал кейде қатып қалады, өйткені келісімшартты сканерлеген кезде кэш көлемі аз, ол қабылдамайды және жүктеуге жеткіліксіз, сіз қысуға болады , тым көп жадты алады», «Бәрі Интернетке байланысты» (RMS). Неліктен актімен келісім-шартты қоса беру керек деп жазбайды? Мен қоңырау шалып, call-орталықтан нені және қалай тіркеу керектігін білдім», «Оны пысықтау керек, құжаттар толық жүктелмеген, осыған байланысты құжаттар қайтарылды», «Өтініштер үнемі қабылдануы керек, және бюджет бөлінген кезде ғана емес. Мен қосымшалар үнемі сақталатын және әр уақытта толтырылмайтын жобаны алғым келді», «Бағдарлама үлкен құжаттарды қабылдамайды», «Портал кейде қатып қалады, өйткені келісімшартты сканерлеген кезде кэш көлемі аз, ол қабылдамайды және жүктеуге жеткіліксіз, сіз қысуға болады , тым көп жадты алады», «Бәрі Интернетке байланысты» (RMS). Неліктен актімен келісім-шартты қоса беру керек деп жазбайды? Мен қоңырау шалып, call-орталықтан нені және қалай тіркеу керектігін білдім», «Оны пысықтау керек, құжаттар толық жүктелмеген, осыған байланысты құжаттар қайтарылды», «Өтініштер үнемі қабылдануы керек, және бюджет бөлінген кезде ғана емес. Мен қосымшалар үнемі сақталатын және әр уақытта толтырылмайтын жобаны алғым келді», «Бағдарлама үлкен құжаттарды қабылдамайды», «Портал кейде қатып қалады, өйткені келісімшартты сканерлеген кезде кэш көлемі аз, ол қабылдамайды және жүктеуге жеткіліксіз, сіз қысуға болады , тым көп жадты алады», «Бәрі Интернетке байланысты» (RMS). және бюджет бөлінген кезде ғана емес. Мен қосымшалар үнемі сақталатын және әр уақытта толтырылмайтын жобаны алғым келді», «Бағдарлама үлкен құжаттарды қабылдамайды», «Портал кейде қатып қалады, өйткені келісімшартты сканерлеген кезде кэш көлемі аз, ол қабылдамайды және жүктеуге жеткіліксіз, сіз қысуға болады , тым көп жадты алады», «Бәрі Интернетке байланысты» (RMS). және бюджет бөлінген кезде ғана емес. Мен қосымшалар үнемі сақталатын және әр уақытта толтырылмайтын жобаны алғым келді», «Бағдарлама үлкен құжаттарды қабылдамайды», «Портал кейде қатып қалады, өйткені келісімшартты сканерлеген кезде кэш көлемі аз, ол қабылдамайды және жүктеуге жеткіліксіз, сіз қысуға болады , тым көп жадты алады», «Бәрі Интернетке байланысты» (RMS).

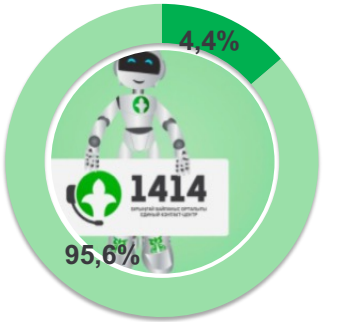
Уақыт қызмет алушылардың 67,8%-ы толық қанағаттандырды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,55 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Көп күттік», «Провайдерден құжатты уақытында алмадық», «Өтініш жылдам, ақша ұзақ келеді»,*

«Порталдың қызметін жақсартыңыз, порталдың өзі жасайды. өтінімдерді беру кезінде техникалық жағынан жақсы жұмыс істемейді, жүктелмейді, құжат қатып қалады, бірнеше күн бойы өткен өтінімдерді қабылдау үшін құжатты лақтырып тастайды, субсидияны қатысушылар көруі үшін ашық, қолжетімді бөлу өтінімдердің артында кезек қалады», «Неғұрлым тезірек, соғұрлым жақсы», «Біраз тезірек болады» (Ақмола облысы); «Қағазбастылықпен жұмысты қиындатпа, қағаз аз», «Мерзімінен бурын берді», «Жылдамда» (Ақтөбе облысы); «Қарау процесін тездету, кейде 2 айға созылады, барлық субсидиялар бірдей қарастырылмайды», «Біз өте көп күтеміз, олар өтінімді ұзақ қарайды», «Уақытынан кеш алдым», «Қызмет қымбат, портал қарапайым адамға күрделі, Қосымша ақпарат, Субсидия көптен бері алынған. «Қазагрофинас» АҚ (Алматы облысы) «Сұрақтар бойынша Ауыл шаруашылығы басқармасына хабарласыңыз» қызметкерлері субсидия алуға өтініш беруге көмектесті; «Қолдау сайты ұзақ уақыт бойы ең көбі 2-3 күн қарастырылады, жұмыс органын қарауға көп уақыт кетеді, ішкі айдарлар боялмайды, брендтер мұқият көрсетілмейді, содан кейін қателер мен проблемалар туындайды. анықталды» (Атырау облысы); «Интернеттің кесірінен уақытында тапсыра алмаймыз, ақпарат жоқ, ақша таусылып жатыр. Олар бір сағатта хабардар етеді, бірақ біздің ауылда да, интернетте де жақсы жұмыс істемейді, ал кімнің интернет байланысы керемет болса, соны алады. Семей қаласына бару керек немесе біреуді жалдау керек. Жалпы, барлығын ретімен қарастыру керек, барлығы өтініш қалдырды және ол жерде өздері таңдайды. Сіз порталды ашқан кезде емес, ретімен төлеуіңіз керек. Ауданда жиналыстар болды, бұрын жақсы еді, қазір жалпы жүйе, 2 рет жіберілген және оны екі рет орындай алмағанның бәрі», «Өтініштер автоматты түрде қабылданады және қабылданған-қабылданбағанына қарамастан, бір күнде жауап беріледі», «Сіз көре алатындай етіп порталды мөлдір етіңіз. кім субсидия алады, теңдік, жеті айдан бері субсидия алмадық. Жанжалмен біз аламыз. Олар қосымша құжаттарды сұрайды», «Ұзақ кідіріспен ақша жоқ, содан кейін басқа нәрсе», «Олар бағдарламаны қалыпты етеді және неге оны үнемі өзгертеді? Бір тәулікке уақыт берсін», «Мерзімді бұзу, бір ай кешіктіру болды» (ШҚО); «Кішкене тезірек», «Пайыздық мөлшерлеме майда өткіздік, сода 1апта болды колкойда», «Бөлінген қаражаттан емес өтініштерді қабылдаңыз. Өтініштер тұрақты түрде қабылданды» (Жамбыл облысы); «Бір аптада дайын болу үшін, тиын қуып жүрсің, құны жоқ», «Ұзақ уақыт, әлі күтіп жатырмын», «15 күнді қарастыру керек, бірақ 1-2 айға жетеді. Мамыр айында жіберілді қазан айының аяғында алды», «Субсидияны уақтылы бермейді, қажетті заттарды сатып алуға уақытымыз жоқ, жем сатып алуға уақытымыз жоқ», «Бірден қарастыру керек, кідіріс, басшылық бірден жауап бермейді, телефонды көтермейді, сұрақтарға жауап бермейді, мен баруым керек еді» , «тезірек жасағым келеді» (ЗКО); «Бұл тезірек мүмкін, бірақ бәрі қолайлы», «Қарап шығу уақытын барынша қысқартқан жөн, бағдарлама автоматты түрде болады және өздігінен тексеріледі, бағдарлама аяқталмаған, өңделмеген», «Қалаулы олар уақытында беріледі», «Ай сайын алу» (Қарағанды облысы); «Тезірек болуы мүмкін», «Инвестициялық бағдарлама, ол әлі де жабдыққа арналған», «Құжат болған жоқ», «Тезірек болу үшін сәл кешігіп қалды», «Нақты мерзім жоқ», «Біз жасамадық. оны уақытында алыңыз», «Бюрократия азырақ, бұл оңайырақ. Ыңғайлы, қарапайым, қолжетімді, мөлдір», «Өтініштер қаралып, қабылданбауы үшін» (Қостанай облысы); «Уақытсыз», «Қаржыға байланысы», «Түсінікті, қолжетімді, ыңғайлы», «Деректемелерді өзгерту қиын», «Субсидия алмаған» (Қызылорда облысы); «Қағаздың кесірінен көп бардық» (Маңғыстау облысы); «Мәртебесін көрсетіңіз», «Жақсартқым келеді, олар оны ұзақ уақыт бойы қарастырып жатыр, олар дұрыс толтырғанын білгісі келді, мамандардың уақыты жоқ, бас тарту келеді», «Олар өтініш берді. мамырда гербицидтер, ал тамызда қарады, 2 ай бойы қарастырмады, егер бұл іс заң бойынша тіркелсе, қызық болар еді», «Ақша болмағаны жағынан – бұл мәселе», «Құжаттарды қарау уақытын тездетіңіз, өзіңіздікіне сеніңіз, бір-біріңізді тексеріңіз, ақша беретін бір компанияны тағайындаңыз», «Сүйіп кетті», «С Наурызда субсидия күтеміз» (ОҚО). неғұрлым қолжетімді, ыңғайлырақ», «Деректемелерді өзгерту қиын», «Субсидия алмаған» (Қызылорда облысы); «Қағаздың кесірінен көп бардық» (Маңғыстау облысы); «Мәртебесін көрсетіңіз», «Жақсартқым келеді, олар оны ұзақ уақыт бойы қарастырып жатыр, олар дұрыс толтырғанын білгісі келді, мамандардың уақыты жоқ, бас тарту келеді», «Олар өтініш берді. мамырда гербицидтер, ал тамызда қарады, 2 ай бойы

қарастырмады, егер бұл іс заң бойынша тіркелсе, қызық болар еді», «Ақша болмағаны жағынан – бұл мәселе», «Құжаттарды қарау уақытын тездетіңіз, өзіңіздікіне сеніңіз, бір-біріңізді тексеріңіз, ақша беретін бір компанияны тағайындаңыз», «Сүйіп кетті», «С Наурызда субсидия күтеміз» (ОҚО). неғұрлым қолжетімді, ыңғайлырақ», «Деректемелерді өзгерту қиын», «Субсидия алмаған» (Қызылорда облысы); «Қағаздың кесірінен көп бардық» (Маңғыстау облысы); «Мәртебесін көрсетіңіз», «Жақсартқым келеді, олар оны ұзақ уақыт бойы қарастырып жатыр, олар дұрыс толтырғанын білгісі келді, мамандардың уақыты жоқ, бас тарту келеді», «Олар өтініш берді. мамырда гербицидтер, ал тамызда қарады, 2 ай бойы қарастырмады, егер бұл іс заң бойынша тіркелсе, қызық болар еді», «Ақша болмағаны жағынан – бұл мәселе», «Құжаттарды қарау уақытын тездетіңіз, өзіңіздікіне сеніңіз, бір-біріңізді тексеріңіз, ақша беретін бір компанияны тағайындаңыз», «Сүйіп кетті», «С Наурызда субсидия күтеміз» (ОҚО).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 4,4%-ы Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) ақпарат алу үшін жүгінген. 95,6% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (170-диаграмманы қараңыз).

170 Диаграмма. Виртуалды ассистентге ақпарат алу үшін хабарластыңыз ба?(n=8)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4.71	62,5%
Жауаптың толықтығы	4.86	75%
Жауап беру жылдамдығы	4.86	75%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 70,8%, орташа балл 5 мүмкін баллдан 4,81 баллды құрады. Пікірлер арасында мынадай ескертулер мен ұсыныстар қалдырылды: «Тікелей эфирде сөйлескен дұрыс», «В.А.-дан ғана жоқ, көмектеспейді» (Ақмола облысы); «Жеделдету» (Ақтөбе облысы); «Қажетті, дұрыс және анық жауап беру» (ШҚО); «Дыбыстық жауап үшін» (Қызылорда облысы); «Менің ойымша, VA пайдасыз, маңызды емес, олар тек уақытты алады. Бұл өте қиын және ауыр» (ОҚО).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,99 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 95,6%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Поралды пайдаланғаны үшін *** АЕК төлейміз», «Тіркелу ақылы», «Бұрын арзанырақ еді, қазір қымбат және биыл субсидия алмаған, портал тез жабылады», «Қызмет портал қымбат», «Қымбат, оны қолжетімді ету керек» (Ақмола облысы); «Сома рұқсат етілмейтіндей жоғары», «Порталға ақша төлеймін, 1 жылға 35-40 000», «Егер өтініш сомасы жыл ішінде көп болса, онда қосымша төлеңіз, жаңасына төлемеңіз» (Ақтөбе облысы); «Түсініксіз 3 АЕК, ең бірінші тауар арзанырақ, қымбат болуы керек», «Қызмет қымбат», «Сома рұқсат етілмейтін жоғары, тым қымбат 11 АЕК», «Ақылы порталы», «Қолдауға төлейміз» (Алматы облысы); «Қолдауға кируге төледік», «Оқытылған адамдарға порталға көмектесу үшін қосымша шығындар», «Қызмет қымбат», «Төлемнің көлемі рұқсат етілмейтіндей жоғары», «Мен үшін 31 мың теңге қымбат, шағын бизнесіміз бар. 300 000 теңгеге, білімі туралы ақпарат, біліксіз қызметкерлер жұмыс істейді, түсіндірмейді, телефонды көтермейді» (Атырау облысы); «Қымбат тгр», «Қызмет қымбат» (ШҚО); «Төлем мөлшері рұқсат етілмейтіндей жоғары», «Неғұрлым арзан болса, соғұрлым жақсы», «Төлем тым жоғары, неге мұндай соманы алады?», «Қолдауға жылына бір рет төлейміз. Бір-екі сұрамай, сұрағанды жазалап жібеміз», «Төлемнің құны сәл қымбат», «Қымбат қызмет күрт өсті» (Жамбыл*

облысы); «Жалақы жоғары. Порталға көмектескен делдалдарға қосымша шығындар болды», «Адамдар жұмысқа алынды, жүйке, уақыт, қарапайым халық түсінбейді», «Порталға жылына бір рет төлейміз», «Порталға тіркелу үшін қызмет қымбат», «Төлем өте көп», «Онлайн жасаңыз және соманы азайтыңыз», «Онлайн жасаңыз, банктердегі пайыздар қымбат, сіз банктік шоттан kh шотына аударасыз, олар банкте төлемді кешіктіреді. Соның кесірінен олардың уақыты болмады және субсидия да алмады, мұндай сәттерде қолдауды қолдамайды, өзі миллион төлеп, үстеме пайыз төледі», «Бұрын 3 МРК болғанда қолайлы болатын. Төлемді жеңілдету керек» (ЗКО); «Субсидияларды бөлудің ашықтығы, жасырын ақпарат анық емес. Қарапайым адамға қиын. Құжаттарды ұзақ уақытқа тіркеңіз. Тіркеу қымбат», «Сома рұқсат етілмейтін жоғары», «Картаға сілтеме жасау үшін онлайн төлем», «Тіркеу қымбат, абонент қымбат», «Қызмет қымбат» (Қарағанды облысы); «Сома рұқсат етілмейтін жоғары», «Жылына бір рет порталға», «Қолдау үшін төлем сомасы қабылданбайды», «Портал үшін қызмет қымбат», «К/Х үшін Қолдау порталы тегін болуы керек. Олар бағаны белгілейді, біз төлейміз», «Сома қабылданбайды, бұл біздің көлем үшін өте қымбат», «Ақша келгенде, олар регистрге түспеуі үшін, біз бәрін көреміз, және өтініштер дереу қабылданады» (Қостанай облысы); «Мұны арзанырақ жасауға болады», «Қолдау» порталы үшін сома жоғары, оны азайту керек», «Портал үшін қызмет қымбат», «Сома рұқсат етілмейтін жоғары» (Қызылорда облысы); «Ақшаны қайтарыңыз, порталға төлейміз», «Сома қабылданбайды», «Порталға төледім» (Маңғыстау облысы); «Қолдау» қызметі өте қымбат», «Астық түбіртегінің Қызмет құны жоғары», «Неғұрлым арзан болса, соғұрлым жақсы», «Порталға абоненттік төлем алынады, оны алу үшін төлеуім керек», «Ағымдағыдан төлемді тіркеңіз. шот», «Қымбат», «Өзі қызмет тегін, ал құжаттарды тастау үшін кеңсе ақылы, жыл сайын оның Қызмет құны өседі. Сондықтан бұл тегін немесе ақылы екенін өзіңіз шешіңіз. Ал кеңсе ештеңеге арналмаған, бұл қойынды қажет емес. Сондықтан мұның бәрі ақылы болып саналады, менің ойымша, «Арзан болса, жақсы» (ОҚО). «Қолдау» порталы үшін сома жоғары, оны азайту керек», «Порталдың қызметі қымбат», «Сома рұқсат етілмейтіндей жоғары» (Қызылорда облысы); «Ақшаны қайтарыңыз, порталға төлейміз», «Сома қабылданбайды», «Порталға төледім» (Маңғыстау облысы); «Қолдау» қызметі өте қымбат», «Астық түбіртегінің Қызмет құны жоғары», «Неғұрлым арзан болса, соғұрлым жақсы», «Порталға абоненттік төлем алынады, оны алу үшін төлеуім керек», «Ағымдағыдан төлемді тіркеңіз. шот», «Қымбат», «Өзі қызмет тегін, ал құжаттарды тастау үшін кеңсе ақылы, жыл сайын оның Қызмет құны өседі. Сондықтан бұл тегін немесе ақылы екенін өзіңіз шешіңіз. Ал кеңсе ештеңеге арналмаған, бұл қойынды қажет емес. Сондықтан мұның бәрі ақылы болып саналады, менің ойымша», «Арзан болса, жақсы» (ОҚО). «Қолдау» порталы үшін сома жоғары, оны азайту керек», «Порталдың қызметі қымбат», «Сома рұқсат етілмейтіндей жоғары» (Қызылорда облысы); «Ақшаны қайтарыңыз, порталға төлейміз», «Сома қабылданбайды», «Порталға төледім» (Маңғыстау облысы); «Қолдау» қызметі өте қымбат», «Астық түбіртегінің Қызмет құны жоғары», «Неғұрлым арзан болса, соғұрлым жақсы», «Порталға абоненттік төлем алынады, оны алу үшін төлеуім керек», «Ағымдағыдан төлемді тіркеңіз. шот», «Қымбат», «Өзі қызмет тегін, ал құжаттарды тастау үшін кеңсе ақылы, жыл сайын оның Қызмет құны өседі. Сондықтан бұл тегін немесе ақылы екенін өзіңіз шешіңіз. Ал кеңсе ештеңеге арналмаған, бұл қойынды қажет емес. Сондықтан мұның бәрі ақылы болып саналады, менің ойымша», «Арзан болса, жақсы» (ОҚО). Порталға төлейміз», «Сома қабылданбайды», «Порталға төледім» (Маңғыстау облысы); «Қолдау» қызметі өте қымбат», «Астық түбіртегінің Қызмет құны жоғары», «Неғұрлым арзан болса, соғұрлым жақсы», «Порталға абоненттік төлем алынады, оны алу үшін төлеуім керек», «Ағымдағыдан төлемді тіркеңіз. шот», «Қымбат», «Өзі қызмет тегін, ал құжаттарды тастау үшін кеңсе ақылы, жыл сайын оның Қызмет құны өседі. Сондықтан бұл тегін немесе ақылы екенін өзіңіз шешіңіз. Ал кеңсе ештеңеге арналмаған, бұл қойынды қажет емес. Сондықтан мұның бәрі ақылы болып саналады, менің ойымша», «Арзан болса, жақсы» (ОҚО). Порталға төлейміз», «Сома қабылданбайды», «Порталға төледім» (Маңғыстау облысы); «Қолдау» қызметі өте қымбат», «Астық түбіртегінің Қызмет құны жоғары», «Неғұрлым арзан болса, соғұрлым жақсы», «Порталға абоненттік төлем алынады, оны алу үшін төлеуім керек», «Ағымдағыдан төлемді тіркеңіз. шот»,

«Қымбат», «Өзі қызмет тегін, ал құжаттарды тастау үшін кеңсе ақылы, жыл сайын оның Қызмет құны өседі. Сондықтан бұл тегін немесе ақылы екенін өзіңіз шешіңіз. Ал кеңсе ештеңеге арналмаған, бұл қойынды қажет емес. Сондықтан мұның бәрі ақылы болып саналады, менің ойымша», «Арзан болса, жақсы» (ОҚО). «Төлемді ағымдағы шоттан тіркеңіз», «Аздап қымбат», «Қызметтің өзі тегін, ал құжаттарды жүктеп салу үшін кеңсе ақылы, жыл сайын оның Қызмет құны өсуде. Сондықтан бұл тегін немесе ақылы екенін өзіңіз шешіңіз. Ал кеңсе ештеңе үшін емес, бұл қойынды қажет емес. Сондықтан мұның бәрі ақылы болып саналады, менің ойымша, «Арзан болса, жақсы» (ОҚО). «Төлемді ағымдағы шоттан тіркеңіз», «Аздап қымбат», «Қызметтің өзі тегін, ал құжаттарды жүктеп салу үшін кеңсе ақылы, жыл сайын оның Қызмет құны өсуде. Сондықтан бұл тегін немесе ақылы екенін өзіңіз шешіңіз. Ал кеңсе ештеңеге арналмаған, бұл қойынды қажет емес. Сондықтан мұның бәрі ақылы болып саналады, менің ойымша», «Арзан болса, жақсы» (ОҚО).

кері байланыстолық қанағаттандырылды – 37,5%. Орташа балл – 3,10 балл. Түсініктемелер байқалды:*«Олар толық жауап бермеді» (ШҚО); «Алмаған жауапқа көңілім толмады» (Атырау облысы); «Уақытында жауап бермеу» (ОҚО); «Портал жұмыс істемей тұрғанда телефонды көтермейді, кейін хабарлассаң, білмеймін деп жауап береді», «Жоқ, ақшаны қайтарған жоқ» (Қостанай облысы).*

Қызмет нәтижесі (4,53 балл), 69,4% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беріңіз» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Портал пысықталмаған, өңделмеген, жеке тұлғаларға таратпау керек. үшінші тұлғалар», «сайтты жақсарту» (Ақмола облысы .); «Қағазбастылықпен жұмысты қиындатпаңыз, қағазды азайтыңыз» (Ақтөбе облысы); «Порталда барады. Коринбейди әрекеті. земля регистрации жасалған жерлер колдауда коринбейди, мұнай субсидиялары трактормға шығару осы үшін белгілі талаптар бар, тракторларға 10 га жер міндетті» (Алматы облысы); «Қызметкерлер сауатты емес, сұрақтарға жауап бермейді, елемейді» (Атырау облысы); «Осының бәрі бірге қателерді тудырады, көп күту, олар қол жетімді соманы белгілегенде, ақша келді. ақшамыз жоқ, ары қарай күтеміз» (ШҚО); «Біз далада қиналып жатырмыз, тиындардың артынан жүгіреміз, инфляция өсуде, бәрін төлеп жатырмыз, бәрін төлейміз, терезеге келу үшін өзіңізді аймаққа алғаныңыз дұрыс, және болды», «Онлайн ұялар. ақша болингенде ақпарат жетпейді, қолданба қалдыруға уақыт жетпейді . қосымша Заттар полициясы. эцқ мен жетеді гой тиркелу, артық заттар коп, 1 күн калган айтады.» (ЗКО); «Учаске аяқталмаған, учаске жыл бойы жұмыс істеуі керек, қызметкерлер жыл бойы жабдық сатып алады, уақытында қол қойылмағаны үшін субсидия алмаған, шұғыл қол қою туралы хабарлама болмаған» (Қарағанды облысы); «Байланыстармен болу қиын. Білу үшін қоңырау шалғыңыз келсе, олар қайта бағыттайды. телефон соғып, оларға мүлде қатысы жоқ деп жауап бересіз», «Ақша алған жоқ» (Қостанай облысы); «Субсидия алу қиын», «Оны ала алмай жатырмыз» (Қызылорда облысы); «Бюрократия, көп қағазбастылық, оңай ештеңе» (Маңғыстау облысы); «Өтініш берген кезде ол қолдау қызметіне қол жеткізу мүмкін емес, сайт жұмыс істемейді және олар субсидия алмады», «1414 олар жай ғана қайта бағыттайды. қоңырау шалу, жауап беру деген жоқ. алға-артқа жібереді, 25 минуттан кейін адам білмеймін дейді» (ОҚО); «бір. өтінішке *таймер* жасаңыз уақыт беру үшін қатені түзету үшін менің орнына уақыт беру үшін басқа кез келген адам өтініш бере алады, олар ақша береді - мұнда сіз күресесіз. Өтініш қабылданды-қарау-қате құжаттарда бас тартылды. Субсидиялардың барлық түрлері бойынша порталға сенімді болу. 2. Сайт тұрақты жұмыс істеуі керек, сайт механизмі жұмыс істемейді, деректер орталығының мәліметтерді өңдеуге уақыты жоқ, себебі серверлерге қолдау көрсетілмейді, деректер базасы қатып қалады, дата орталығын таңдау кезінде сыбайлас жемқорлық орын алған сияқты, олар деректерге қолдау көрсетпейтін және үнемі қатып қалатын қарапайымды таңдадым», «Портал қызметін жетілдіріңіз, порталдың өзі техникалық жағынан, өтінімдерді беру кезінде жақсы жұмыс істемейді, жүктелмейді, құжат қатып қалады, өтінімдерді қабылдауға бірнеше күн қажет болатындай құжат, қатысушыларды қарау үшін субсидияны ашық, қолжетімді бөлу, өтінімдерді қабылдау кезегін сақтау үшін «(Ақмола облысы.); «Субсидия алу үшін жер туралы жауап бермеді», «Қағазбен жұмысты қиындатпаңыз, қағаз аз, ақпарат алмаған, кешігіп қалды, ақша бермеді» (Ақтөбе облысы); «Әділеттілік үшін, қызметтерге ақы төлеу үшін АЕК сомаларын белгілеңіз», «Ақпаратты табу біршама түсініксіз. Біз өте ұзақ күтеміз,*

өтінім ұзақ уақыт бойы қаралуда. «Қызмет қымбат, портал қарапайым адамға қиын, Қосымша ақпарат, Субсидия алу үшін көп уақыт кетті. «Қазагрофинас» АҚ қызметкерлері субсидия беруге көмектесті» (Алматы облысы); «Ауыл шаруашылығымен айналысатындардың көпшілігі компьютерді білмейді, өтініш жіберу қиын, өтініш жіберу қиын» (Атырау облысы); «Учаске жұмысын жақсарту және учаскеге қызмет көрсету көлемін азайту», «Минералды тыңайтқышқа берілетін субсидиялар уақытында көтерілмеді. Олар уақыт жоғалтты, енді олар келесі жылы ғана ашылады. және бұл біздің кінәміз емес, бізде барлық құжаттар дайын ». «Басымдылық бойынша қарастыру керек», «Порталдың ашық болуы үшін, кімнің субсидия алатыны белгілі болсын, біз жеті ай бойы теңдікке барамыз, жанжалмен субсидия алған жоқпыз, аламыз. . Олар қосымша құжаттарды сұрайды. Қызмет қымбат. әділ бөлу, ашықтық. Кезекте бөлу», «Дұрыс емес сұрақ бар, гектар саны шаруашылықтың жағдайына сәйкес келе бермейді, бұл жерде сублизинг көрсетілмейді, мен трактор, мал, т.б. субсидиялау критерийін жасау қажет, оны жеңілдету үшін аудан санына ғана емес, шартты мал басына да негізделу керек» (ШҚО); «Уақытында тусса болды субсидия», «Өтініштер тұрақты қабылданады» (Жамбыл облысы); «Интернетті жақсы білетіндер алады, резервке алмайды, өтінішті қысқа мерзімде қабылдайды, барлығын қарастырмайды, кем дегенде 1 ай қарастырады, өтінішті жыл бойы қабылдайды, олар ақша қажетті соманы жібергенде резервке алды», «Бәрі қарапайым болсын, тегін болсын деп, мен биыл субсидия алмадым, субсидия бермейді, портал арқылы кәсіби мамандарды жұмысқа алдым, олар да зардап шекті, субсидиялар аз, жағдайлары қиын», «Көп уақытты қажет етпеді. онлайн ұялары. ақша болынгенде ақпарат жетпейді, қалдыруға уақыт жетпейді» (БҚО); «Сайтты оңайлатыңыз, онлайн төлем жасаңыз, портал жыл бойы жұмыс істеп, өтінімдерді қабылдауы керек», «Субсидия алу кезегіне алдын-ала өтініш беру үшін Портал ыңғайлы емес, жұмыс істемейді, ашықтық жоқ. . Қымбат қызмет күрт өсті» (Қарағанды облысы); «Субсидиялар бойынша бәрі әділ болуы үшін, олардың өтініш беруге уақыты болуы үшін. Ауыл шаруашылығы басқармасы осымен өздеріне бизнес жасады, соларға телефон соғасың, портал ашық тұрғанда телефонды да көтермейді, келесі күні білмеймін деп жауап береді», «Жұмыс телефондары қажет. құжаттарды қандай форматта тіркеу қажет», «Портал ақшаны бөлуде, облыстар бойынша ғана емес, аудандар бойынша да ақша бөлуде ашық, айқын. Оңай, ыңғайлы, түсінікті ету үшін портал. Құжаттардың тізімін азайтыңыз. Ең бастысы, әркім ақша алады», «Оны тезірек, дереу бас тартпай, гербицидтерге қатысты» (Қостанай облысы); «Порталды қарапайым, түсінікті, мөлдір, ыңғайлы, қолжетімді ету. Қызмет қымбат», «Аудандық ауыл шаруашылығы бөлімдері кімнің алғанын қадағалау керек. алған субсидия, мемлекеттен көмек, субсидия алудың қиындығы, Қарапайым адамға қиын, жеңіл, ыңғайлы, Қызмет қымбат», «Бас тарту себебін мұқият жазу. ақша жетпейді, күту керек», «Деректемелерді табу қиын, өзгерту енгізу, қызмет қымбат, Қарапайым адамға қиын, түсінікті, қарапайым, ыңғайлы» (Қызылорда облысы); «Қолжетімді және түсінікті ету» (Маңғыстау облысы); «Ақша бар кезде пестицидтер туралы алдын ала хабарлаңыз, ақша жоқ кезде пестицидке құжат тапсыруға болады, осылай істеуге болады», «Биыл пестицидтерге субсидия беру қиын болды, мемлекеттен ешқандай хабарландыру алған жоқпын. әкімдік. пайыздық мөлшерлемелерді көрсетпеңіз. 100 пайыз аламыз деп айтылды. Қазір қараша айында басталды, қазір ақша келеді деп отырамыз. Жете алмасақ, қиын. мұнда лотереяның бір түрі бар. кім оны ала алды», «Субсидия алу процесін тездету үшін олар оны тезірек алар еді», «Егер сіз бұл субсидияларды алмасаңыз, біз жабдық аламыз және бізге өтемақы төлеуге тура келді, бұл әділ емес. 10 пайызын мемлекет өтейтін көрінеді. Мен қазір өтініш бердім бірақ мен оны аламын деген факт емес. ақша жетпейді. Пайыз өтеледі деп күттік, бірақ жоқ. Егер сіз кірсеңіз, онда ақша бөлінді ме, жоқ па қараңыз, онда иә. тыңайтқыштар бойынша субсидиялар қанағаттандырылмайды. нарықтық бағадан өте аз өтемақы. 280 мың және өтемақы мөлшері 100 мың. сомалар биыл өсті. субсидиялар нарыққа сай емес. табыс бермейді және мен ұтылатын боламын. бірақ бәрі тыңайтқыш жасауға мәжбүр. Мен екінші жыл жұмыс істеп жатырмын, әйтеуір шықтым. Қордан 6 млн. инфляция деңгейіне қарау керек. бұл ақша жетпейді. арттыру қажет. бұл дизельдік отын мен тұқымға ғана жетеді.. мына 6 миллион * тырмаланбайды*. тыңайтқыштар мен гербицидтердің құны маңызды емес. механизм бір-біріне жабысады. Мен жаңадан бастаған фермермін, техника алдық. екінші жылы бізде комбайн жоқ. оны базардан іздейді жабдықты бір компания жасап, нарықтан төмен сатса жақсы болар еді. механизм уақытында

жетілдірілмеген. металл Қызмет құны өсуде. бұл шығындарды ақтамаңыз. Мен үшін ең маңызды мәселе – сыйақы мөлшерлемесін өтеу» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (14,4%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (134 кестені қараңыз):

134 кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=26)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**57,7%**	34,6%	7,7%
Толық ақпарат алыңыз	**61,5%**	26,9%	11,6%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде көрсетілетін қызметті берушінің сапасы бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызмет көрсету – 4,76 және қанағаттану деңгейі – 82,5%.

135 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4,52**	**71,8%**
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	**4,76**	**82,5%**

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,52 балл және 71,8% құрайды. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу барысында қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас өткізілді, оған қатысушылар қызметтерді автоматтандыру есебінен сапаның жақсарғанын атап өтті:

«Субсидия алу саласында бұл қызметті көрсетудің оң аспектілері ауыл шаруашылығы тауарын өндіруші үшін әлдеқайда жеңіл, әлдеқайда жеңіл болды, бүгінде біз кеңседен шықпай-ақ, яғни ауыл шаруашылығы басқармасынан тапсыру керек қағаз түріндегі өтінімдерді тапсырамыз. немесе хабарласқан Халыққа қызмет көрсету орталығы жоғалып кетті , қазір біз бұл қызметті кеңседен шықпай-ақ пайдаланамыз, біз барлық қажетті құжаттарды тіркейміз, сәйкесінше, біз шеңберінде белгілі бір рәсімдерді күтеміз, біз берілген барлық қажетті субсидияларды аламыз. ережелерімен бекітіледі. Сұрақтар жоқ, бірақ жұмыс барысында техникалық мәселелер туындаса немесе басқа сипатта болса, мұның бәрі тез шешіледі, яғни сұрақтар бірнеше рет туындады, олар ауыл шаруашылығы бөліміне, сол немесе басқа бөлімдерге жүгінді, бүгінде барлығы мәселелер жедел түрде шешіледі. Бұл қызметті алуда оң үрдіс бар. Біздің тарапымыздан ешқандай шағымдар болған жоқ, бұл бағдарламаларға немесе туындаған кез келген құжаттамаға қатысты. Әрине, техникалық мәселе бар, бірақ бұл қызмет алушының өзіне көбірек қатысты болуы мүмкін, яғни бұл интернеттің сапасы. Ауылдық жерлерде интернеттің жылдамдығы көп нәрсені қаламайды, бұл минус, бірақ басқаша айтқанда, бәрі бар, бәрі түсінікті».

Ауыл тұрғындары үшін қызметтердің қолжетімділігі мәселесі:

«Қолдау сервистік базасын жаңартқанда ауылдарда интернет әлсіз, бізге өтініш бере алмайды деп жиі айтады. Бір жерде қызмет алушылар өтініш берген кезде барлық жолдарды толтырмайды, біз оларға бәрін түсіндіреміз, олар қайтадан жүгінеді».

Дегенмен, қызметтің қолжетімділігінде жалпы мәселелер бар екені анықталды:

«Қаржыландыру мәселесі, қаржыландыру аяқталғаннан кейін «Қолдау» автоматты түрде өтінімдерді қабылдамайды, сондықтан бұл жерде қобалжу бар. Дегенмен, қазір Ауыл шаруашылығы министрлігі кезек бұзылмас үшін сәтті қарастырып жатыр;

«Иә, яғни «Қолдау» енді өтініш қабылдамайды. Бұл жағдай бізге байланысты емес»;

«Интеграция бір-екі күнді алады деген сұрақтар туындады, сонымен қатар біздің тәжірибеміздегі мәселе Қазақстанға алғаш рет кірген жабдықты сатып алғанымыз және интеграцияны Астана арқылы жүзеге асыру қажет болды, ал тіркеу кезінде Қолдау, тіркеу нөмірі базада көрсетілмеді. Яғни, мұның барлығы 3-4 күнге созылды»;

«Сұрағым бар: биыл біздің компания жабдық сатып алды. Бұл еуропалық шыққан мал шаруашылығы саласында «Бобман» деп аталатын шағын тракторлар. Бұл техника ешқандай төлқұжатпен қамтамасыз етілмейді. Енді қандай мемлекеттік органға өзгеріс енгізу немесе осы жабдық түрін субсидиялау ережесіне енгізу туралы ұсыныстармен жүгінуіміз керек деген сұрақ туындады»;

«Ұсыныс ретінде: қызмет алушылардың деректерін енгізуді жеңілдететін мемлекеттік дерекқорлармен мүмкіндігінше біріктіру».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет қарапайым емес және қызмет алушылардың үлкен санына қолжетімді. Порталда жұмыс істеу қиындықтары, порталда қызметтерді алудың күрделі ережелері (нақты түсініктемелер жоқ), өтінішті беру үшін берілген қысқа мерзім атап өтілді.
- Порталда күрделі тіркеу процедурасы.
- Қызметке тұрақты қолжетімділік жоқ.
- Қызметтерді көрсету ережелеріне өзгерістер енгізудің икемді тәсілінің қажеттілігі, соның ішінде. инвестициялар тізімін кеңейту. инвестициялар.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары мемлекеттік органның ақпараттық жұмысының төмен тиімділігін көрсетеді, оның ішінде. және ережені өзгерту.
- Сұралған құжаттардың үлкен саны.
- Ауылдық жерлерде қызметтердің қолжетімділігі мәселесі.
-

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету ережелерін қайта қарау, рәсімді жеңілдету, қажетті құжаттар тізбесін қысқарту.
2. Қызмет алушылардың сапалы кері байланысын қамтамасыз ету, қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстарды қарау бойынша нәтижелі жұмыс жүргізу.
3. Қаржыландыруға қарамастан қызметке үздіксіз қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз.
4. Қызметтерді алу тәртібін, төлем әдісін нақтылау бойынша жүйелі жұмыстарды жүргізу.

электрондық үкімет порталы

5. Порталда тіркелудің оңай және қарапайым жолын қамтамасыз етіңіз.
6. ПЭП жұмысының сапасын жақсарту бойынша жұмысты жалғастыру. Қызметті ұсынудың қарапайым және түсінікті процедурасын қамтамасыз етіңіз, бұл ЭҮП тәжірибесіз пайдаланушылар үшін қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз етуге көмектеседі.
7. Ауылдық жерлерде қызметтердің қолжетімділігі мәселесін пысықтау.

3.54. Жер учаскелерін қалыптастыру бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:02201003Жер учаскелерін қалыптастыру бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту.

Қызмет коды:L2.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 1 қазандағы № 301.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 4 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жер учаскесін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобасын бекіту туралы бұйрық немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

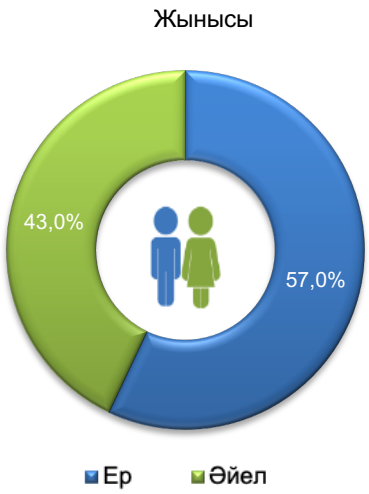
Зерттеудің негізгі нәтижелері

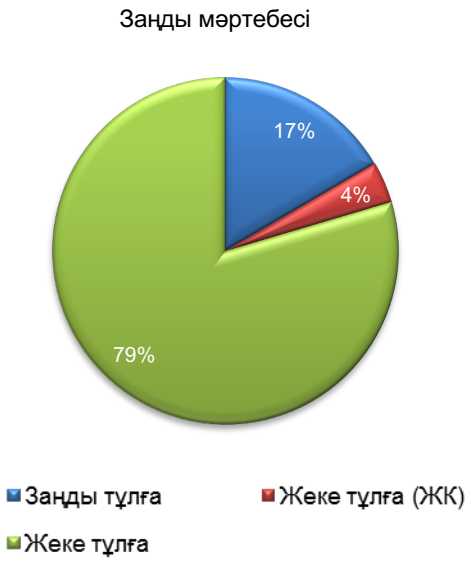
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

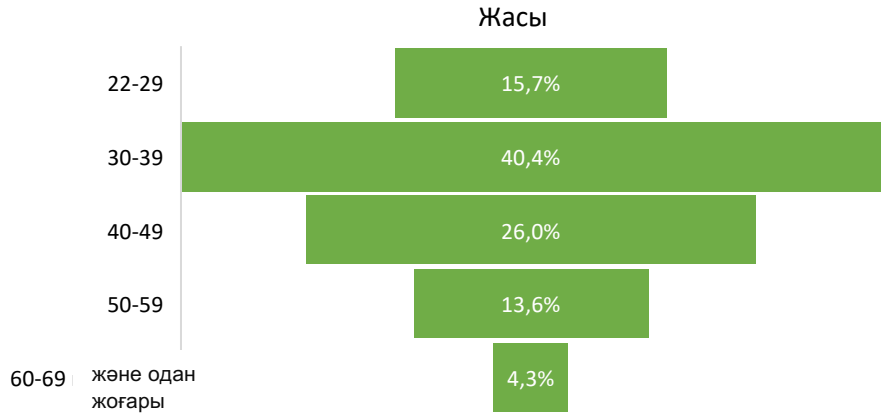
Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 235 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (57%) ерлер және 43% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 40,4% және 40-49 жас – 26%.Қызмет негізінен сұранысқа ие болды физикалықбеттер (79%). 17% жағдайда олар қызметті заңды тұлға ретінде алған және тек 4%сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың ішінде жеке кәсіпкерлер. Респонденттердің 1,3%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 171. Әлеуметтік-демографиялық блок







Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (79,1%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алды. Респонденттердің шағын пайызы (20,9%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды (172-диаграмманы қараңыз).

172-диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=235)



Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (94%), қалған респонденттер (3%) SMS логинді пайдаланғаны анық. Жағдайлардың тағы 3% респондент логин мен парольді, цифрлық идентификаторды және QR кодын пайдалана отырып авторизациялады (136-кестені қараңыз).

136 кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=235)

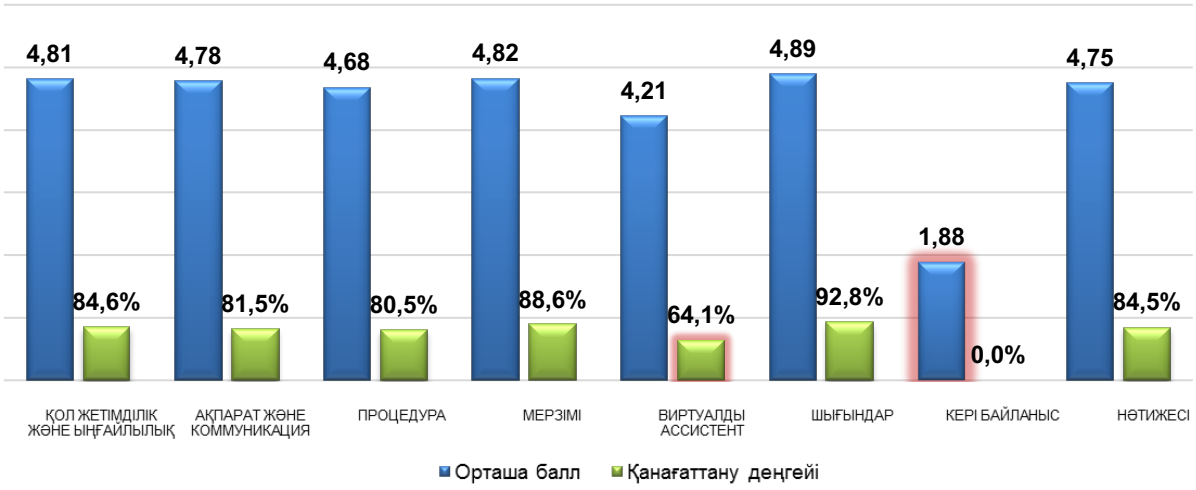
Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	94%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	3%
Логин мен пароль арқылы	1,7%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	1,3%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 72,1%, мемлекеттік

қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,35 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

173 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 84,6%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Жақсы», «Олар фамилиясын араластырып, басқа адамның мекенжайын тіркеді», «ЭСҚ-ны қалай енгізу керектігін түсінбедім, жоқ. Адамдар көп», «Әзірге ұсыныс жоқ», «Дүкен марқұмға (әкеге) безендірілген, ал подъезд менің атымда, мен бәрін қайта жасауға тура келді, көп уақыт кетті, BTI помещиктер, Цон, әкем дүкенге өсиет жазғанда, өсиет тек менде болды, әкемнің әлі қарт анасы (менің әжем) бар еді, ол әжесімен мәселені шешіп, жүгіріп жүргенде, ол қайтыс болды, ол мұраны қабылдағаны белгілі болды, одан кейін үлесте басқа туыстары қалды, мен келіссөздер жүргізуге мәжбүр болдым, мәселе қалды, нотариус мені жасамады, қайта тіркеу жоқ, мұрагерлер өз үлесін алады, кадастрлық нөмір бар, сондықтан олар дүкеннің кадастрлық нөмірі бар екенін жасады, ал подъезд басқа астында болса, кіреберіс басқаша. онда подъезд мекен-жайы бар, соя мәселесі әлі шешілген жоқ» (Ақмола облысы); «Тіркеу уақытты алады», «Біраз түсініксіз, көмек сұрадық», «Әзірлеуші әлсіз. халық оны түсінбейді. tsondagylar isteidi. мен оқимын. Жарыт халықта интернет жоқ, компьютер жоқ. болса компьютер, ақша жоқ. Ақша табайын десе жұмыс жоқ. жұмыс тапса айлық жоқ. әлі электронды түрде zhasagan. Тураданың 1км бұрылысы, мәңгілік бұрылыс» (Ақтөбе облысы); «e-gov mobile қызмет жіберді, бірақ бұл қосымша тиісті жерге жетпей қалды», «Өтініштерді қашан толтыратыныңыз анық емес, мақсаты анық емес» (Алматы облысы); «Порталда түсініксіз тіркелу», «Фотосуреттерді алу кезінде қиындықтар туындайды, сұрақтар бірдей, сұрақтарды жеңілдету үшін қажет емес сұрақтар қажет емес, мен egov сияқты схемаға сәйкес таңдау болуы үшін қолмен жазамын» (Атырау облысы); «Сайт ілулі тұр», «Егер адам бірінші рет тіркелсе, онда оған қиын болады», «Портал жұмыс істемеді, оған кеңес беруші компьютер хабарласты, ол ақшасын төледі. аз жылдамдық. бұл жай ғана ұзақ. аты бойынша қызмет тізімінің мәселесі. 10 мин іздеді. атау қиын. бұл минус болды», «Қарапайым адам үшін бұл түсінікті, қолжетімді, оңайырақ. Іздеу жүйесінде оңайлатылған іздеу опциясын қосыңыз. Бейнелер, бейне нұсқаулар. Асылып тұр», «Жұмыс істеді, интернет жақсы жұмыс істемейді» (ШҚО); «Бұл түсінікті, ыңғайлы, құжаттар тізімі жеңілдетілген, қатып қалған, қолжетімді, оңай, бейнелерді қосу», «Уақыт өтіп жатыр, қағазбастылық», «Артық терезелерді алып тастаңыз, жеке кабинетіңіздегі құжаттарды қайталаңыз», «Дизайн өзі түсініксіз, бірден оқылмайтын болып шықпай, бірнеше рет тырысу керек. сыртқы түрі көп нәрсені қаламайды. ақпарат оқылмайды. дизайны, түстері көп нәрсені талап етеді», «Жерді бекіту қызметінің өзі дамымаған. Жаңадан бастаушыларға арналған порталда тіркелу өте қиын», «Мәзірді кеңейту. Іздеу жүйесін жетілдіріңіз»,*

*«Банк деректемелері, тым көп қажет емес құжаттар қажет», «Олар анық түсіндірілмейді, санат таңдағанда сайт қатып қалмас үшін сайттың жүктелуі көп уақыт алады», «Білікті емес қызметкерлер жұмыс істейді. аймақта байланыс орталығына қол жеткізу мүмкін емес» , «Егов * шыгу * деген функция жок интернетка baylanysty. ЭСҚ арқылы кейде кире алмаймыз, бір реттік пароль арқылы кіреміз. tappadym іздеу жүйесі. site keide durys istemeydi. corsetpaidy» (Нұр-Сұлтан); «Janvardan bastap documenter portalda jok. 2айдан кейін жоқ болып жатыр. тарихында документтер шебері. сайтты пысықтау керек», «Интерфейс түсіндіріледі. Жалпы қолданғанды түссіз. Ер 1414 хабарласып кеңес алып барып кере ақпаратты тауып алдым. Жай қарапайым адам оны түспейді. Мобилдік қосымша өте баяу жұмыс істеді, жылдамдық жетіспейді», «Сауатты дамыта адымдап, асықпай» (Шымкент); «Біраз қиындықтар болды, координаттар араласып кетті, дизайнда түстер қажет емес», «1414 байланыс орталығына бармау», «Өте қиын. жеңілдетілген болуы керек. қазақ тілінде де. өзің жаса деп айт. сол жерде және іздеу үшін нұқыңыз. Мен мән бермеймін. қандай дизайн болса да. қызметтердің жақсы қамтамасыз етілуі қажет», «Бұл өте қиын, ЭЦҚ-ның қиындықтары, оператор көру үшін онлайн камера керек, камера іздеуге тура келді, т.б. бәрі күрделі, қызметкерлерге арналған бұл бағдарлама жасалған сияқты, барлығын жеңілдету керек, халыққа ыңғайлы болу керек, жастарға түсінікті сайт жасайтын IT компанияны жалдау тіпті қиын, бұл ыңғайлы істеу керек халық» (БҚО); «Қызметкерлер дөрекі», «Дизайнды жақсарту керек», «БАЯН, қатады» (Қарағанды облысы); «Өзіңіз жөнелту үшін қалаға бармау үшін интернетті ауданда жасаңыз», «Алғашқыда қиын, жетеді» (Қостанай облысы); «Кейде портал қатып қалады, ЭЦҚ-да қиындықтар туындайды» (Қызылорда облысы); «QR немесе онлайн арқылы төлеуге болатын болса, ЭСҚ жіберіп алмаңыз», «Ецп алуға камера керек, кейбір ауылдард комп жоқ, интернет жоқ, оларға қалаға келеді. жеке шоттарды жаңарту, комитеттік терминалды біріктіру. akparattar ministerliktermen интеграциялық спортшы. men akemnin cabinetine ecp arkyly kirgende жеке кабинет сатылған жер али де акемнин атында деп корсетип турды, албирак салық дан естене жоқ. Бағаның жеке кабинеті – 3 «(Маңғыстау облысы); «Заңды тұлғалар үшін бір жылға ЭСҚ, кемінде 3 жылға ЭСҚ ұзарту» (Павлодар облысы); «Егов, бұрын сертификат беру ыңғайлы болды, бірақ қазір ыңғайсыз, жүктеуді басу жоқ. Мен оны қайтарғым келеді», «Ешқандай ұсыныстар, нұсқаулар болған жоқ», «Төлем аудару арқылы жүзеге асырылды. бірақ бұл карта арқылы қажет болды. концернге хабарласты. мәселені шешті. сайт ыңғайсыз. орналастыру қажет», «Портал қатып қалады» (RMS); «Зонадағы кезек ұзақ болды» (Түркістан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,78 балл) бойынша респонденттердің 81,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Сіз белгілі бір кілт сөздерді білуіңіз керек. дұрыс сөзді таңдамайынша, уақыт таусылады» (Ақмола облысы); «Операторлар тәулік бойы жұмыс істемейді», «Ауыл тұрғындарына түсінікті, қолжетімді, қарапайым болу үшін», «Бари жүргізу. kazir bari kutu керек. аяқталмаған бари. баяғыда жақсы бар. жер барасында кетесің, уақыт кетеді. куту» (Ақтөбе облысы); «Олар маған көмектесті, нұсқаулар толық түсінікті емес», «Толтыру кезінде фамилия қайталанады» (Алматы облысы); «Порталдан ақпарат табу, оны іздеп, барлығын оқу өте қиын», (Атырау облысы); «Мен сізге хабарласып жатырмын», «Көбірек жеңілдетіңіз, құжаттар жүктелмейді. Жүктеп салынған құжаттардың көлемін ұлғайту, Портал аяқталмаған. Қарапайым адам үшін бұл түсінікті, қолжетімді, оңайырақ. Іздеу жүйесінде оңайлатылған іздеу опциясын қосыңыз. Бейнелер, бейне нұсқаулар. ілулі», «Қарапайым адамға қиын» (ШҚО); «Бұл түсінікті, ыңғайлы, құжаттар тізімін жеңілдету, қатыру, қолжетімді, оңай, бейнелерді қосу», «түсінікті болу үшін әрқашан қиындықтар бар», «Не және қалай істеу керектігін білу үшін достарыңызға қоңырау шалу керек. , есімдері қарапайым адамға түсініксіз. ақпарат жаңартылмайды. мәтіндер түсініксіз. порталды жетілдіру қажет. техникалық сөздікті пайдаланбаңыз, төменнен түсініктемелер қажет», «Мәзірді кеңейтіңіз. Іздеу жүйесін жетілдіріңіз», «Кейбір call-орталық мамандары сауатсыз, қайда және қалай енгізу керектігін білмейтін мәселені қалай шешуге болатынын білмейді. олар жалпы мәселелер бойынша колл-орталықта отырады», «Тәртіпсіз, ақпараттанбаған, сырттан көмекке жүгінеді», «ТҚКО қызметкерлеріне заң белгісіз, қандай құжат тапсыру керектігін де

*білмейді», « Мемлекеттік қызметтердің атаулары анық емес. Жер учаскесінің учаскесінде жобалық жерді бекіту қызметтері орналаспаған. Жер телімін бекіту атауларын әркім түсіне бермейді. Өтініш бергенде кеңсе түсінбестен бас тартты» (Нұр-Сұлтан); «Сауатты дамып, қадам басып», «Сұрастырдым. egovta shygara alamadym», «Портал ілулі» (Шымкент); «Орыс тілінен қазақ тіліне аудармасы дұрыс; «Ұялы азаматтарды қосуда қиындықтар бар және өту қиын», «Ақпарат түсініксіз болды», «Координаттарды енгізіңіз, көп сканерлеу керек, оны жеңілдету керек, көптеген қадамдар бар, және бәрі түсінікті емес. », «Бухгалтер көмектесті. түсіну үшін басынан бастап отыру керек. егде жастағы адамдар мұны түсінбейді», «Қарапайым адам үшін бұл қолжетімді, түсінікті, оңай», «Кезекті брондау кезінде мен нәзіктіктерді түсінбеймін. кезекті брондау кезінде жер учаскесіне сүзгі жоқ. брондау бойынша балл – 2. тиімсіз. көптеген адамдар. Цонгта бағдарлама қатып қалады және кезек жүрмейді. жаманырақ болу. Нұсқауларды қараған жоқпын», «Қосымша ақпаратты енгіздім, интерфейсті жеңілдету үшін барлығын өзгерту керек, бәрін қиындатудың қажеті жоқ, басқа шетелдік сайттардан қажетті ақпаратты іздеу оңай», « Пандемияға байланысты кіру қиын, портал ілулі тұр» (БҚО); «Порталдағы бейнелер, Күрделі, қолжетімді, түсінікті» (Қарағанды облысы); «Бұл өте түсінікті емес, олар қоңырау шалу арқылы жол тапты, нұсқау беру оңайырақ» (Қостанай облысы); «Бірден табу қиын, жеңілдету үшін көп жазу керек» (Маңғыстау облысы); «Мен Цонгқа қызметтің толық атауын білу үшін өтініш бердім. іздеу жүйесінде * сілтеме * деп жазғанда, барлық сілтемелер шықты. e.licensing олай емес», «Интернет желісін пайдалану және жылдамдығын кеңейту жолдары байқалатындай», «Іздеу жүйесіндегі ақпаратты табу өте қиын» (ОҚО); «Портал қатып қалады, жұмыс істемейді» (Түркістан облысы).*

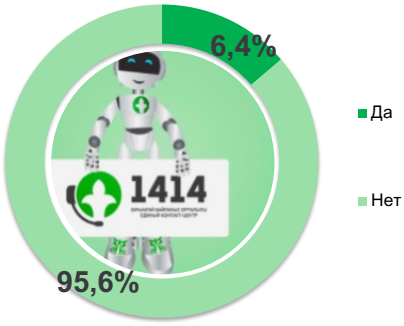
Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 80,5%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,68 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру барысындағы келеңсіздіктерді атап өтеді: «Тәртіп бойынша жылдамдықты 3-2 күнге дейін төмендетіңіз», «Ақаулық болмас үшін жүктеп салу кезінде құжаттардың көлемін 50 мб дейін көбейтіңіз» (Ақмола облысы) ; «Портал ілулі тұрды, жол ұзақ болды, құжаттарды алу да ұзақ болды» (Ақтөбе облысы); «Мен жерге бардым. консультациялар комиссиясы, құжаттарды порталға жүктеген кезде шағын жадты қысу керек болды, ол тек PDF форматында қабылдайды» (Алматы облысы); «Құжаттарды жинау бюрократизацияланған, кейбір құжаттар ЦОН-ға кеткендіктен толық автоматтандырылған жоқ», «Құжаттарға мұқият болыңыз, олар тұрғылықты мекенжайы бойынша қате жіберді», «Телефон нөмірін жазу функциясы жоқ. , электрондық пошта. хабарландыру лицензиясы жоқ, «Оңайлатылған, құжаттар жүктелмейді. Жүктеп салынған құжаттардың көлемін ұлғайту, Портал аяқталмаған. Қарапайым адам үшін бұл түсінікті, қолжетімді, оңайырақ. Іздеу жүйесінде оңайлатылған іздеу опциясын қосыңыз. Бейнелер, бейне нұсқаулар. Тұтқаны қояды» (ШҚО); «Нақтырақ айтсақ, мекенжайлар дұрыс емес, тұрғылықты жері дұрыс көрсетілмеген», «Портал қатып қалады, құжаттармен көп жүруге тура келеді, нұсқауларды жеңілдету керек», «Жүктеу кезінде жад көлемін көбейтіңіз. Қысылған PDF файлдары, сапасы жоғалады», «Техникалық құжаттаманың өзі түсініксіз . түсіндірме болуы керек. құжаттарды қысқарту керек», «70 пайызға автоматтандырылған» (Нұр-Сұлтан). Бейнелер, бейне нұсқаулар. Тұтқаны қояды» (ШҚО); «Нақтырақ айтсақ, мекенжайлар дұрыс емес, тұрғылықты жері дұрыс көрсетілмеген», «Портал қатып қалады, құжаттармен көп жүруге тура келеді, нұсқауларды жеңілдету керек», «Жүктеу кезінде жад көлемін көбейтіңіз. Қысылған PDF файлдары, сапасы жоғалады», «Техникалық құжаттаманың өзі түсініксіз . түсіндірме болуы керек. құжаттарды қысқарту керек», «70 пайызға автоматтандырылған» (Нұр-Сұлтан). Бейнелер, бейне нұсқаулар. Тұтқаны қояды» (ШҚО); «Нақтырақ айтсақ, мекенжайлар дұрыс емес, тұрғылықты жері дұрыс көрсетілмеген», «Портал қатып қалады, құжаттармен көп жүруге тура келеді, нұсқауларды жеңілдету керек», «Жүктеу кезінде жад көлемін көбейтіңіз. Қысылған PDF файлдары, сапасы жоғалады», «Техникалық құжаттаманың өзі түсініксіз . түсіндірме болуы керек. құжаттарды қысқарту керек», «70 пайызға автоматтандырылған» (Нұр-Сұлтан).

Уақыт қызмет алушылардың 88,6%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,82 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Уақытты 2 күнге тездет»,*

«Бәрін тезірек жасауға болады», «Бір аптадан астам уақыт күттім» (Ақмола облысы); «Лездік тіркелудің бұдан да жақсырақ болғанын қалаймын! Мерзіміне мән бермедім», «Ұзақ құты» (Ақтөбе облысы); «Олар оны тезірек қарастыратын еді, 3 күнге жазылған, бірақ бұл олардың көрсетілген күндері қаралуына мүмкіндік береді», «Неғұрлым тезірек болса, соғұрлым жақсы, бір аптадан аз» (Алматы облысы); «Уақытында жеткізілді, бірақ мерзімі қабылданбайды, көп күтесің», «Объективті озгерту кезінде қиын болады, кадастрлық нөмір салған кезде қиндық болды» (Атырау облысы); «Құжаттар ұзақ уақыт бойы жасалды» (ШҚО); «Форма электронды. Түсіндірме оқуға ыңғайлы болу үшін құжаттарға қарапайым тілде қол қою қажет», «Уақытты жылдамдату үшін бөлімді кеңейтіңіз», «Сұраныстың өзіне қараңыз, егер ол жалпыға ортақ болса, онда сіз жауаптарды азайтып, азайта аласыз. басқа адамға жібермеу, әлеуметтік желіге жазғанша, олар қозғалмайды», «бас тартса, ұзақ өңдейді» (Нұр-Сұлтан); «Орындау мерзімі бұзылды», «Жылдамдатуға болады», «10 жұмыс күні деді, мен 3 апта күттім, 5 күнге кешіктірілді», «Мен барлық жерге баруым керек еді, мен күттім. жарты жылдық нәтиже» (БҚО); «Бұрын алдық» (Қарағанды облысы); «Сайттағы ақауларға байланысты көп күттім», «Әкімдікке баратын жеріңізден гектар емес, гектарға байланысты мерзімін 4,5 айға қысқартыңыз» (Қостанай облысы).); «Жергілікті органдарға, мемлекеттік қызметке құжаттарды қабылдауды, кешіктіруді қысқарту мерзімі» (Қызылорда облысы); «Лицензияға келетін болсақ, орындаушылар уақытында жауап бермеді, оларда жоқ, мен әкімдікке арыз беремін, олар уақытында жауап бермейді, ал сіз жауап талап етуге барасыз, содан кейін ол ай бойы көрсетіледі, бірақ ол порталда көрінбейді, бұл Ақтау жер ресурстары басқармасында, нысаналы мақсатына өзгерістер енгізілді, оны түзетпей жатқан сияқты» (Маңғыстау облысы); «Терминнің бұзылуы орын алды» (Түркістан облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 6,4%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 93,6% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (174-диаграмманы қараңыз).

174-диаграмма. Ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге хабарластыңыз ба? (N=15)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4.18	61,5%
Жауаптың толықтығы	4.27	69,2%
Жауап беру жылдамдығы	4.18	61,5%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 64,1%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 4,21 балл болды. Сондай-ақ, қызмет алушылар бот жұмысына қатысты ескертулер мен ұсыныстар қалдырды: «В.А. жауап берді, төлей алмадым», «Тиімді емес, сауатты емес» (Нұр-Сұлтан); Жауап Бермеди (Шымкент); «Тіркеу кезінде қосылу қиын» (ЗКО); «Босқа уақыт ала түкке керегі жоқ виртулады қызметкердің қажеті жоқ оның орнына бір оператор қою керек деп ойлаймын», «Виртуалды ассистентнің жұмысын жақсарту керек, оларда желі мәселесі бар» (Қызылорда облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,89 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 92,8%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«QR төлемін бірден сол жерде қосыңыз», «Онлайн төлем немесе касса төлеуге*

арналған аймақ ауданда болды», «Онлайн төлем немесе касса төлеу үшін ауданда болды», «Терминалды жақсарту , пошта бөлімшесі алыс», «Заңды тұлғалар касса арқылы онлайн төлейді» , «Адамға неліктен мұндай төлемді және т.б., адамдарға деген көзқарасты құрметтеу керек, белгілі бір уақытқа кейінге қалдыру керек, деді олар. ертең осы мәселе бойынша келіңіз. келесі күні келсем, әйтеуір қағаз таптым, резеңке тартады», «Өлшеуге келген қызметкерлерге қосымша шығын болды» (Ақмола облысы); «Басқа банктерді онлайн қосу немесе басқа банктердің QR қосу», «Онлайн төлем жасау» (Ақтөбе облысы); «Каспий теңізі арқылы онлайн төлеу», «Кейбір қызметтердің ақылы халыққа қолайсыз» (Алматы облысы); «Төлем сомасы жоғары, қосымша шығындар болды», «Әр құжат үшін төлеу керек, Қызмет алу өте қиын» (Атырау облысы); «Бірден a-дан z-ге дейін бұл сомаға сену үшін комиссиямен бірге қанша тұрады, әр уақытта төлемейді», «Мен көп ақша мен уақыт жұмсадым» (ШҚО); «Ыңғайлы болу үшін мен қосымша шығынға ұшырадым», «Басында жерді сегменттеп, арыз жаздым, біреу сайттың конфигурациясын өзгертіп қойған екен, өтініш жазып, сұрыптауым керек болды. ол төленді, бірақ іс жүзінде сегментацияның өткенін ескере отырып, бекер, мен төледім, оны қайталауым керек болды, конфигурацияны қарауға өтініш жазуым керек болды, олар төлем болды деп айтуы мүмкін еді. Есептелген, бөлінген және есептелген Қымбат қызмет, өтінішті қарау қымбат, 500 000 алынды, бөлімдерге бөлінді, бәрі болды» (Нұр-Сұлтан); «Заңды тұлғалардың сенімді тұлғаларды басқалар сияқты ыңғайлы түрде төлеуі үшін, төлем арқылы емес, сіз төлем өткенше бір күн жоғалтасыз», «Алым сомасын азайту қымбат», «Касса бағадан емес, әлі де айыппұл бар, кейбір қызметтер үшін қосымша шығындар, арнайы порталда жұмыс істеуге оқытылды» (БҚО); «Төленді. Орта немесе шағын кәсіпкерлікке байланысты АЕК», «Мемлекеттік актілер төленеді» (Қостанай облысы); «Жер алғанда салалық төледі» (Қызылорда облысы); «Қымбат қызмет», «Егер QR немесе онлайн арқылы төлеу мүмкін болса, ЭСҚ жіберіп алмаңыз» (Маңғыстау облысы).

Респонденттер кері байланыс компонентіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,88).Пікірлер байқалады: *«Осы күнге дейін жауап алған жоқпын» (Алматы облысы); «Мен мұны қайталауым керек болды, мен қайтадан жүруім керек болды» (ШҚО); «1414 бір қызметкер 3 хат жолдады», «Жауап жоқ» (Нұр-Сұлтан).*

Қызмет нәтижесі(4,75 балл), тек 84,5% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Бал – 0» (Ақтөбе облысы); «1414 қызмет ішінде қалалық әкімдік қызметі жоқ» (Атырау облысы); «Оңайлатылған, құжаттар жүктелмейді. Жүктеп салынған құжаттардың көлемін ұлғайту, Портал аяқталмаған. Қарапайым адам үшін бұл түсінікті, қолжетімді, оңайырақ. Іздеу жүйесінде оңайлатылған іздеу опциясын қосыңыз. Бейнелер, бейне нұсқаулар. Тұтқаны қояды», «Мен құжаттарды өте ұзақ алдым» (ШҚО); «Бұл түсінікті, ыңғайлырақ, құжаттар тізімі жеңілдетілген, қатып қалған, қолжетімді, оңай, бейнелерді қосу», «4-5 рет олар алға-артқа айдады. барлық жерде жүру керек, бұл қиын, «Мен құжатты алғандықтан 3 деген баға беремін. жақсарту қажет», «Қызметкерлер 1414 құзыретті емес», «Мемлекеттік қызмет құны 12000-нан. акт, ал қолында a4 парағы, егер өтініш электронды түрде болса, олар pdf форматынсыз қағаз түрінде ыңғайсыз түрде береді, оны порталға тіркеу керек, ал қағазды ысқылап кетсе, қайтадан бұл ыңғайсыз, мөр көрінбейді. дереу порталға ыңғайлы форматта тіркелу керек», «1414 мамандар онша емес. қате 50/50. Жауап бере алмаиды. білмейді, біліктілігі жоқ маман», «1414 қате ақпарат бермейді Call-орталыққа құзыретті мамандар қажет жүйе толық дамымаған» (Нұр-Сұлтан); «Көп күтіңіз, 10-15 күннен артық мақұлдаңыз», «Шымкент қаласы қазіргі кезде Республикалық маңызы бар қалалардың қатарын кіргеннен біз құжаттарымызды қайта жасап жатырмыз. Жер комитетіндегі барлық қаздарды бір әрекетпен бітіретіндей етіп жасау қажет.Мемлекеттік актімен оны тіркейтін мекеме бір болғандықтан бір жерден құжатты алатындай ету керек» (Шымкент); «Нақты жауап жоқ, олар бас тартты, неге, неге қалыпты жауап бермеді, егде жастағы адамдарға портал арқылы қызметтерді іздеу қиын болады» (БҚО); «1414 ҚОҢЫРАУ МҮМКІН ЕМЕС» (Қарағанды облысы); «Интернет жылдамдығын арттыру» (Қостанай облысы); «Көңілім толады тек жер комитетіне барлық қағазды алатындай ету керек босқа қайта қайта жүгірте бермей бір жерден құжатты берсе болады ғой» (Қызылорда

облысы); «Онлайн төлем жасалды, банкте QR НЕМЕСЕ CASH арқылы төлем жасалды», «Кейде портал жүктелмеді», «Ақаулықтарды болдырмау үшін жүктеп салу кезінде құжаттардың көлемін 50 мб дейін көбейтіңіз», «Қызметтің өзі қиын. көп жүгіру керек. анық емес. мәдениет үйінің қыздары БТИ-ге де көмектесті», «Ақмола облысының Аршалы ауылындағы мәдениет үйінде компьютерлер аз, онда 2 ғана компьютер» (Ақмола облысы); «Жер учаскесінің барлық тіркеулерін, мемлекеттік куәліктерді және т.б. электронды түрде ресімдеу мүмкіндігін беруді қалаймын», «Ауылдық елді мекендерге бөлек қызмет көрсету күнін жасау, назар аудару, электронды қызмет көрсетуге көмектесу», «Екпе паспорты басып шығару мүмкін емес, формат масштабта, QR танымайды», «Мен Өзім барын білемін. жер алуда қуып жетіп қоған. цонга, жер комитетіне, одан бти-га, кайтадан цонга. ұзақ уақыт күтеміз. damu kerek, Ирландия -20 минут 1 А4 ерлер тым ашада. шет елге кеткен балаларымызды қайтару керек.», «Онлайн төлем қосу» (Ақтөбе облысы); «1 тіркеу түсініксіз болды, электрондық поштамен проблемалар», «Kaspi арқылы онлайн төлемді қосыңыз және сайт жақсы жұмыс істеді», «Кейбір қызметтердің ақысы халыққа kolaisyz. Егов порталдары Россияға кетеди дегени рас пас?», «Жерге кетті. консультациялар комитеті, құжаттарды порталға жүктеген кезде жадты қысу керек болды; «PDF форматтан басқа файлдарды қабылдаса екен», «Танысын болмаса тірлігін битпейді», «Роботтар емес, тірі операторлар жауап беруі үшін. Түсінбейді де, сұрақты қайталайды, т.б. сервис, Портал Бұл қызмет қарапайым адамға қиын, түсініксіз, бюрократия.Бәрін өзгерту керек. eAtyrau.kz порталының бюрократиясы өте нашар жұмыс істейді, Құжаттарды жинау кезінде сіз жұмыстан демалыс сұрайтын органға жүгіруіңіз керек», «Көп кисі порталда онлайн қосымшасы berudi bilmeidi sondyqtan kop kisi computerlik sauaty zhok bolgandyqtan aqyly kyzmetke zhgínuge tura keledi. Бұл деген негізінде тегін қызмет. Сондықтан ЦОН-да адамдарға қызмет көрсетин тегін бір болым ашу керек деп оилаимын. Көп қара халық тегін қызметті қалтасынан неге ақша шығарып, керек?» (Атырау облысы); «Бастапқыда қанша күтетінімізді, қанша жұмсайтынымызды бірден айтыңыз», «Ол қатып қалады, ол жүктелмейді», «Жылдамдық болды, электронды жүйеде мұндай кешігулер болмады», «Оны жеңілдету үшін құжаттар жүктелмеген. Жүктеп салынған құжаттардың көлемін ұлғайту, Портал аяқталмаған. Қарапайым адам үшін бұл түсінікті, қолжетімді, оңайырақ. Іздеу жүйесінде оңайлатылған іздеу опциясын қосыңыз. Бейнелер, бейне нұсқаулар. ілулі», «Портал ыңғайсыз, күрделі, өзгерту қиын, қарапайым адамға қиын» (ШҚО); «Анық, ыңғайлырақ, құжат тізімі жеңілдетілген, қатып қалған, қолжетімді, оңай, бейнелерді қосу. Нақтырақ көрсетіңіз мекенжайлар дұрыс көрсетілмеген, тұрғылықты жері дұрыс көрсетілмеген, Уақыт жоғалту, органға бару», «Электрондық қызметтер көп, Цонға барған дұрыс», «Көбейту PDF файлдарын қысу арқылы жүктеп алу кезінде жад көлемі, сапасы жоғалады, техникалық қате болған жағдайда күйді түзету құқығын береді. дене. Мерзімдер мен уақыт босқа кетеді. Қарапайым адамға оны ыңғайлырақ, жеңілдету қиын, түсініксіз. Қосымша терезелерді алып тастаңыз, жеке кабинетіңіздегі құжаттардың көшірмелерін жасаңыз. Балама ретінде бұл қызметке қызмет көрсетуші Цонгта онлайн өтініш беру керек», «Техникалық сөздік адамдарға түсінікті, қарт адамдарға түсініксіз болатындай етіп өзгерту керек. қарапайым адам үшін түсініктемелер қажет», «Сайт жер учаскесі үшін ұзақ уақыт бойы жұмыс істейді», «Мәзірді кеңейтіңіз. Іздеу жүйесін жақсартыңыз.", "1414 арқылы өту мүмкін емес, аймақтағы қызметкерлер сауатты жұмысшылар емес", "порталдағы кейбір қызметтер жұмыс істемейді, түсініксіз, мүлдем шығарылмаған, ескірген. анықтамалық деректер", "егер сіз шамамен 5-10 кезде өтініш бермесеңіз, онда ол ұшып кетеді. 2 және 3 түрінде жиі бос шығады, ол үнемі ұшып тұрады. Сол төлқұжаттарды алғаннан кейін әрқашан бірден бас тартады. мемлекеттік акт те жұмыс істемейді. олар мемлекеттік актіні түрлі-түсті нұсқада жібереміз деді, бірақ жібермеді Банк электронды мемлекеттік акт пен жер актісін қабылдамайды», «Еговтан * шығу * деген функция jok. кадастр нөмірлері korinbeidi», «Қосымша қызметтерді қосыңыз, мысалы, жалға беру шарты бар, сатып алу-сату шартын жасасу», «Колл-орталыққа құзыретті мамандарды қойыңыз. лицензиядан көңілі қалды», «Орталық қызметкерлері қабілетсіз, құжаттардың толық тізбесін бермейді. Бұл өте ұзақ процесс, көп уақытты алады» (Нұр-Сұлтан); «PDF көлемі көбейту керек», «Сауатты дамыта сатылай, асықпа, Түсініктірек, қолжетімдірек, ыңғайлы», «юр. face tech онлайн. уақыт кетеди.ешқандай баға қоймаймын. janvardan bastap documentter portalda jock. 2айдан кейн жоқ болып жатыр. тарихында документтер шебері. сайтты жақсарту керек. мен жүктеген құжаттарды жоғарыдағылар көрмейді. олай болмау керек», «Мақұлдау әрқашан жоққа

шығарылады. Нақты себебін айтпайды.Қызметкерлері біліксіз.Олар бейресми шығындарды сұрайды.Барлығы өте көп уақытты алады, біз әр уақытта және әр уақытта бас тартуды жібереміз. қатып қалады. Цон арқылы балама, онлайн» (Шымкент); «Орыс тілінен қазақ тіліне аудармасы дұрыс, көп сөздері түсініксіз, сөзбе-сөз аудармасы адамға түсініксіз» (Жамбыл облысы); «Халыққа қолжетімділікті жақсарт, ақпаратты реттеу халыққа түсінікті», «Қарапайым нәрсеге қиын, қарапайым, ыңғайлы, түсінікті», «Ауылда интернет жоқ», «Оған қатысты, бәрі порталда өте жақсы.қандай құжат тапсыру керектігін айтпайды.Қызмет құнына байланысты мен көп уақыт жоғалттым.бір құжаттың жоқтығынан бас тартты,сосын қайта тапсырды, ол бәрі көп уақытты алады», «Біріншіден: құрылысқа рұқсат беру, жерді кеңейту үшін олардың базасы жоқ, жер телімдерін тіркеу базасы мүлде жоқ, периметрі бойынша жауапты білмейді, олар учаскелерін кеңейтті, олар да ешқандай ақпарат таппады. екіншіден: ештеңе туралы толық ақпарат жоқ, Мен ақпарат ала алмадым және жалпы сайтты кеңейту туралы ұсынысы бар адаммен байланыса алмадым, өйткені бізде оның деректері жоқ, біз барлық сәулет бөлімдерін құру үшін карта мен қалаларға деректерді қосуымыз керек. тек қабылдау, бірақ бірден жауап беру, төлемді жеңілдету», «Барлық заңды тұлғаларға басқалар сияқты төлем жүйесі арқылы ғана емес, таңдау мүмкіндігі болды. және сенімхат бойынша олар да басқалар сияқты кассир немесе онлайн арқылы төлей алатын», «Алым сомасын азайту қымбат, мобильді электронды аймақта онлайн кіру қиын», «Әжелер аймағында қызметкерлер нөлге ие. апелляция. ол 70 жаста. олар оған флэш-дискіні үйде, өзіңіз айтуды айтты. менеджер оған солай қарады. сен оған көмектесе аласың. әжелер кезекке тұрады. зейнет жасындағы адамдар бірдеңе ойлап табуы керек. өте қиын. жеңілдетілген болуы керек. қазақ тілінде де. өзің жаса деп айт. сол жерде және іздеу үшін басыңыз. Мен мән бермеймін. қандай дизайн болса да. жақсы қызмет көрсету керек. түсіну үшін басынан бастап отыру керек. карттар мүлде түсінбейді», «Аймақтағы құжаттар бойынша кеңесу керек», «Фермерге порталда өте қиын болады, оны барлығына қолжетімді ету керек», «Қолжетімдірек, анық, жеңіл, қиын. Жинайтын, сканерлейтін, жүктейтін құжаттар көп», «Қызметкерлердің жалақысын көтеру керек, әйтпесе олар жұмыс істегісі келмейді. онлайн тренингтер. халықты порталдардың өзін қалай пайдалану керектігін үйрету. қызметкерлердің жұмысын жеңілдету. кезекті брондау кезінде нәзіктіктерді түсінбеңіз. кезекті брондау кезінде жер учаскесіне сүзгі жоқ. брондау бойынша балл – 2. тиімсіз. көптеген адамдар. Цонгта бағдарлама қатып қалады және кезек жүрмейді. нашарлайды» (ЗКО); «Ең үлкен мәселе - порталды іліп қою, жылдамдығы аз. . сол төлқұжаттарды тіркеуді қосыңыз, сонда олар сол төлқұжаттарға бармайтындай етіп электронды түрде береді, олар үшін қандай ережелер бар екені түсініксіз», «аймақтағы қызметкерлер қабілетсіз, олар құжаттардың толық тізімін бермейді Мұны істеу үшін көп уақыт қажет.Оны түзетіп, жетілдіру керек», «Оны түсінікті ету үшін портал, барлық қызметтерге порталды пайдалану туралы бейнероликтер қосу», «Тұтқаны қояды» (Қарағанды облысы); «Алып тұр», «Порталдың өзі қозғалады, сондықтан көп уақыт кетеді, жер телімдерінің Қызмет құнын ала алмадым», «Гелокацияны өзіңіз тауып, оны жақсарту үшін аймаққа беруіңіз керек. оны ата-әжелер жасай алатын аймақта электронды түрде алу үшін. tson бұл деректерді геолокация және басып шығару арқылы қамтамасыз ете алады», «Интернет жылдамдығын арттыру», «Құжаттардың көлемін ұлғайту» (Қостанай облысы); «Уақытты қысқарту» «Компьютердің қуаттылығын көбейіту керек деп отбасымның төңірегі қызметкерлердің кәтілігі емес мұмкін интернет алсыз шығар», «Енді электронды түрде не алатыныңызды білмейсіз, сонда да түпнұсқасы қажет», «Құжаттарды қабылдау мерзімін қысқарту, жергілікті атқарушы органдардан кешіктіру, жергілікті мемлекеттік органдардан. қызметтер. Бұл көп уақытты алады, тіркеу ұзақ, құжаттар көп, қарапайым адамға ұзақ уақыт қиын, түсінікті, ыңғайлы, жеңіл. Бейнефильмдер», «Бізде электронды қызмет болғандықтан, электронды құжаттарды алайық. және Google және әлеуметтік желілер де 100% жұмыс істеді, осылайша ақаулар болмады» (Қызылорда облысы); «Қызмет көрсетуді көбейтіңіз, трубканы қояды Қарапайым адамға қиын, түсініксіз, ыңғайлы емес, оңай. Балама Tsong арқылы болуы керек, онлайн», «Трубканы қояды, қызмет қымбат. Қарапайым адам үшін оны жеңілдету, ыңғайлырақ, қолжетімді ету қиын, түсініксіз, «Егер QR немесе онлайн арқылы төлеу мүмкін болса, ЭСҚ-ны жіберіп алмаңыз», «Байланыс орталығы телефонды дереу алуы керек, құжаттарға сәйкес, мерзімдер өткізілуде, ешкім бақыламайды, уәкілетті органдар бәрін бақылауға алсын. », «Мемлекетке қызмет көрсету туралы. шағын қайықтарды және оларға құқықтарды тіркеу 4-5 қадамында тек Халық банкі мен Каспий

банкпент толем жасады, бас банктер арқылы төлем жоқ. jane memlekettik kyzmetker kayik tirkeu kezinde ozine, toleyin dese portalda listta *trEACYry* jok. мемлекеттік орган қызметкерлер маган келді калай жасаймыз деп. мен Маңғыстау облысы бойынша коликтик бакылау инспекциясында жұмыс жасамын. EDS 3 zhylga berse durys bolar edi. цонда — тынышталада кезегі, болмайды арбады» (Маңғыстау облысы); «Жер учаскелеріндегі барлық процесті тездетіңіз. Барлығы өте жылдам және бір жыл күтпеу үшін » «Мен Цонгқа қызметтің толық атауын білу үшін өтініш бердім. эгодағыдай жеңілдету керек, іздеу жүйесінде * сілтеме * деп жазғанда барлық сілтемелер шықты. бойынша е. лицензиялау олай емес», «Интернет тұрақтылығы, деректер базасы ілулі. сайт ыңғайсыз. оны кең көлемде жасау керек», «Іздеу жүйесін кеңейтіп, оны түсінікті ету» (ОҚО); «Өте ыңғайлы қолдануға», «Қарапайым адамға қиын, Өтінемін, түсінікті, ыңғайлырақ. Балама - Tsong арқылы, онлайн», «Кеңселерде серуендеу болды, олар футбол ойнады. Қызметкерлер толық ақпарат бермейді, біліксіз. Қызмет өте ұзақ мерзімде көрсетіледі» (Түркістан облысы). «Іздеу жүйесін кеңейтіп, оны түсінікті ету» (ОҚО); «Өте ыңғайлы қолдануға», «Қарапайым адамға қиын, Өтінемін, түсінікті, ыңғайлырақ. Балама - Tsong арқылы, онлайн», «Кеңселерде серуендеу болды, олар футбол ойнады. Қызметкерлер толық ақпарат бермейді, біліксіз. Қызмет өте ұзақ мерзімде көрсетіледі» (Түркістан облысы). «Іздеу жүйесін кеңейтіп, оны түсінікті ету» (ОҚО); «Өте ыңғайлы қолдануға», «Қарапайым адамға қиын, Өтінемін, түсінікті, ыңғайлырақ. Балама - Tsong арқылы, онлайн», «Кеңселерде серуендеу болды, олар футбол ойнады. Қызметкерлер толық ақпарат бермейді, біліксіз. Қызмет өте ұзақ мерзімде көрсетіледі» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың 1/4 бөлігі (25%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінген. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (137 кестені қараңыз):

137 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=55)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**60%**	32,7%	7,3%
Толық ақпарат алыңыз	**67,3%**	21,8%	10,9%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті берушілер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде көрсетілетін қызметті берушінің сапасы бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызмет көрсету – 4,81 және қанағаттану деңгейі – 88,9%.

138 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау
(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4,34**	**69,6%**
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	**4,81**	**88,9%**

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,34 балл және 69,6% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас өткізілді, оның барысында келесі мәселелер анықталды.

«Бір жылдан астам жұмыс істегендіктен, мен бәрі қиындап бара жатқанына сенімдімін. Бюрократия күшейіп барады. Енді мен барлық кезеңдерден өтуім керек, өту, тексеру, тіркелу, бұл ыңғайсыз! »;

«Осы процедуралардың барлығын қысқартқан жөн, жарайды, сіз әлі қалада тұрасыз, бірақ егер сіз ауылдан болсаңыз? Мұнда 60-100 километрден астам жүгіруге тырысыңыз, сізге көлік жүргізу керек, мұның бәрін қысқарту және жеңілдету керек »;

«Акт дайындауға тапсырамыз, сосын алып кетеміз, сосын тағы тіркеуге аламыз, осылай шеңбер бойымен жүресің. Әр жерде құжаттардың толық пакетін талап етеді, содан кейін анықтама жоқ, содан кейін бұл. Содан кейін ХҚКО кейінірек жұмыс істемейді, содан кейін олар үшін база жұмыс істемейді, әйтеуір осының бәрін бір аптада өтті;

«база ортақ сияқты, бірақ сіз әлі де жүре бастайсыз, және сіз бәрібір бәрін білесіз, ал егер адам бірінші рет кездессе, жаңа, онда кейбіреулер психологиялық тұрғыда төтеп бере алмайды, және біз қазірдің өзінде жолдарды толтырдық»;

«Дегенмен, оның мерзімі аяқталады, сіз үнемі осы үйірмелерден өтіп, өзіңіз саяхаттауға тура келеді, әділет, БТИ, ХҚО, әкімдік шеңберлермен жүреді»;

«Сіз тіпті телефонмен сөйлеспейсіз, құжаттарды көрсеткіңіз келсе, кейінірек өзіңіз баруыңыз керек»;

«барлық органдар бір-бірімен жұмыс істеуі үшін. Бір терезе принципі. Бізді бес ұйымға жібермеу үшін олар өзара құжат алмасуы керек;

«База төмен. Баяу жұмыс істейді. Халыққа қызмет көрсету орталығы 600-ден астам қызмет көрсетеді, оны қалай қамтуға болады? Өтініш бергенде, олар жүзе бастайды, адамдар әлі де олармен бірге өзгеріп отырады, олар ештеңе білмей, менен өздері сұрайды»;

Неге бәрі электронды емес? Сонша қағаздың көшірмесін жасап беруді сұрайды, түпнұсқасын көбірек сұрайды»»;

«Қызметті алу бойынша әзірленген барлық нұсқаулықтар тәжірибешілермен келісілуі керек. Неғұрлым қарапайым болса, соғұрлым жақсы. Тым күрделі, тым көп құжат қажет»;

«Егер адам бұған тап болмаса, оны өз бетімен қалай анықтай алады? Бәрінің қолынан келе бермейді. Бұл қызметті алу үшін сіз көптеген нюанстарды білуіңіз керек, бәрін сканерлеуіңіз керек, оны дұрыс тіркеп, барлық сандар мен кодтарды толтыру керек »(ФГ, Державинск).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Көрсетілетін қызметті беруші сапалы ақпараттық жұмыс жүргізбейді, көрсетілетін қызметті алушылармен кері байланыс орнатылмаған.
- Көрсетілетін қызметті берушінің Мемлекеттік корпорациясы қызметкерлерінің қызметке сәйкес еместігі, нәтижесінде Стандартта көзделмеген құжаттарды жинау жағдайлары.
- Электрондық портал жұмысындағы ақаулар. Халықтың едәуір бөлігі үшін AED қолдану қиын болып қала береді.
- Ауыл тұрғындарына қызмет көрсетудің қолжетімділігінің проблемалары.
- Қызмет көрсетуге тартылған мемлекеттік органдар автоматты режимде ақпарат алмасу бойынша өзара іс-қимыл орнатпаған, жекелеген жағдайларда көрсетілетін қызметті алушы әртүрлі мемлекеттік органдарға өз бетінше барып, құжаттарды жеткізуге мәжбүр болады.
- Ұзақ қызмет көрсету мерзімдері туралы шағымдар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, көрсетілетін қызметті алушыларды қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттандыру бойынша жұмысты тиімдірек жүргізу.
2. ЖАО «бір терезе» қағидаты бойынша қызмет көрсетуді қамтамасыз ету бойынша қызметтер көрсету тәртібін қайта қарасын. Ведомстволық бағыныстысы мекемелер арасында өзара әрекеттестік орнату.
3. Рәсімді одан әрі жеңілдету және қызмет көрсету мерзімін қысқарту бойынша мүмкіндіктерді қарастыру және шаралар қабылдау.

Мемлекеттік корпорациясы

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделмеген әрекеттерге, құжаттарды сұратуға жол бермеу. Мүдделі мемлекеттік органдардың өкілдерімен қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша семинарлар өткізу.
5. Операторлардың ЕКС-1414 операторларының қызметі туралы толық хабардар болуын қамтамасыз ету.

электрондық үкімет порталы

6. Порталдың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету, қызмет алушылардың шағымдары мен ұсыныстарын ескеру.

3.55. Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім шығару

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:02201004 Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешім беру.

Қызмет коды:L3.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 1 қазандағы № 301.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 13 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешімі не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

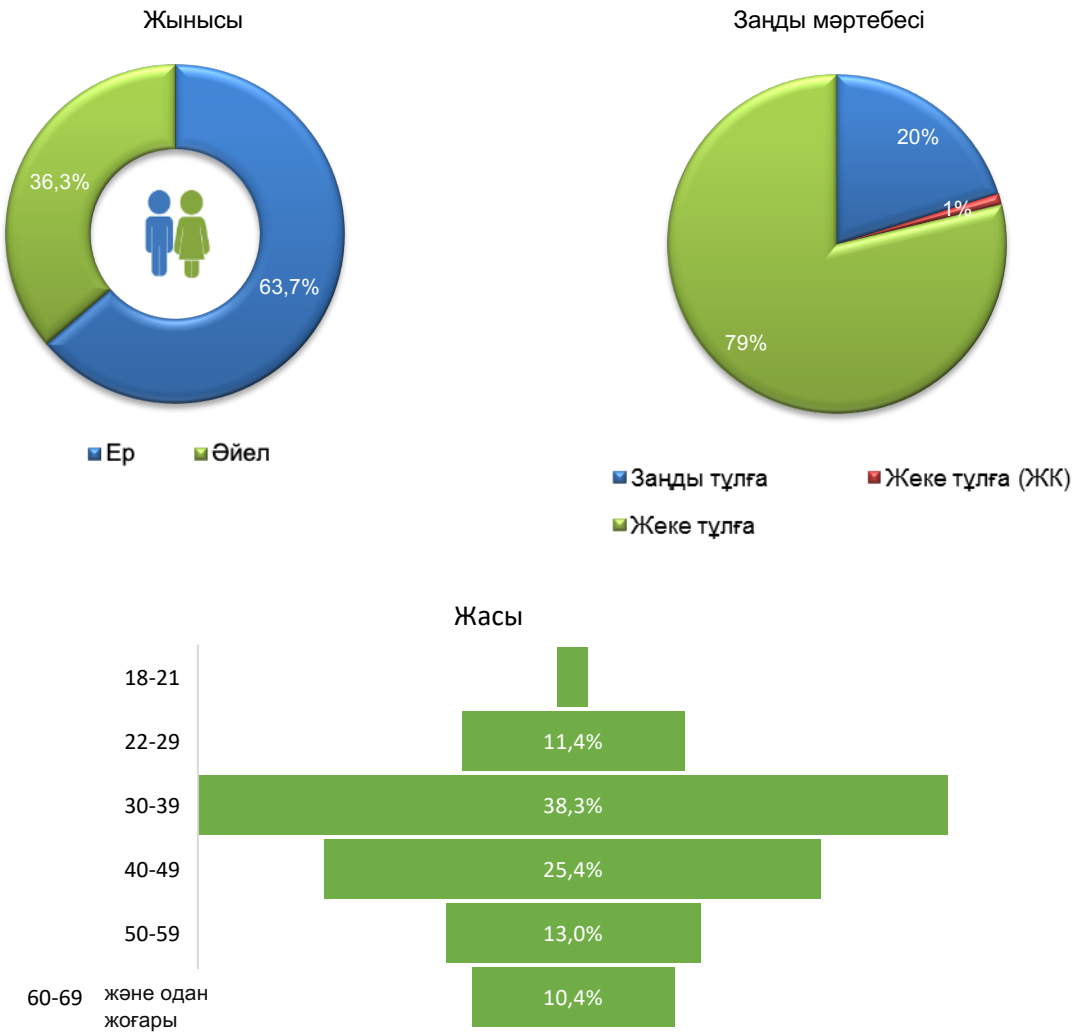
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар) жүргізіліп, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 193 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (63,7%) ерлер және 36,3% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 38,3% және 40-49 жас – 25,4%.Қызмет негізінен сұранысқа ие болды физикалықбеттер (79%). Респонденттердің 20% жағдайда қызметті заңды тұлға ретінде алған және тек 1%сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың ішінде жеке кәсіпкерлер. Қызмет алушылардың 2,1%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 175. Әлеуметтік-демографиялық блок



Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылар 100% жағдайда қызметті электронды түрде алу мүмкіндігін пайдаланды, олардың көпшілігі (81,6%) қызметті электрондық үкімет порталында (egov.kz, elicense.kz) алған. Респонденттердің шағын пайызы (18,4%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚО-да қызмет алды (176-диаграмманы қараңыз).

176-диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=193)



Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша порталға кіру және/немесе тіркелудің ең танымал құралы ЭСҚ (97,2%), қалған респонденттер (0,5%) логин және пароль, тек 2,1% жағдайда ғана SMS пайдаланылды (139-кестені қараңыз).

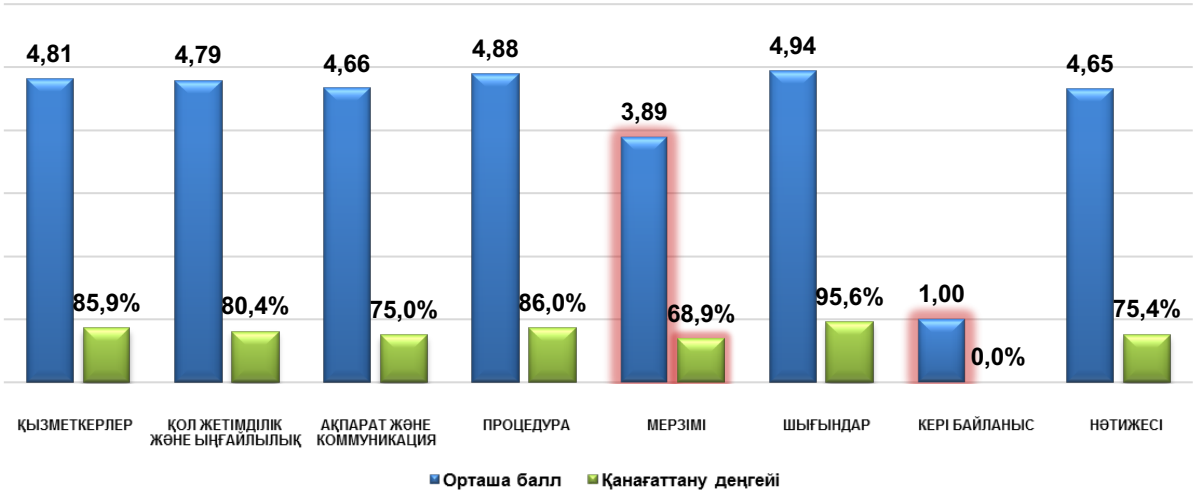
139-кесте Қызметті алу үшін порталда кіру/тіркеу әдісі (N=193)

Порталдағы кіру/тіркеу әдістерінің қайсысын пайдаландыңыз?	**%**
ЭСҚ арқылы	97,2%
SMS арқылы (телефон нөмірі бойынша)	2,1%
Логин мен пароль арқылы	0,5%
Басқа (сандық идентификатор, QR коды)	0%

Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 70,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,20 балл. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

177 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 85,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Тренингтік бейнероликтер», «Тіркелу өте түсініксіз» (Ақмола облысы); «Тіркеу кезінде пошта мен парольді енгізуге байланысты қиындықтар туындады», «Ол қатып қалады, соңғы уақытта жұмыс істеу қиын, ойлануға көп уақыт кетеді, қатып қалады, бірнеше рет кіруге тура келеді» (Ақтөбе облысы); «Кілтке қатысты проблемалар болды, жүктеп алуға болатын нәрселер көп, аздап күрделілік», «Халық үшін барлық түсініктерді жеңілдетіңіз» (Алматы облысы); «5 6 рет болды, қиындықтар болды», «Мен өтініш жібердім, олар тіркеуге қол қойғандай болды, бірақ олар қол қоймады, электронды лицензиялаудың мағынасы жоқ, көрсету үшін. Сіз жай ғана ақпаратты толтырасыз, құжаттар тізімі қабылданбайды, сондықтан ол жерге барып, басып шығаруды беруіңіз керек. Жер учаскесінің барлық қызметтері барлығы әртүрлі бөлімдерде, ыңғайлы болу үшін қосу керек», «Бағдарлама кешке жиі қатып қалады», «Мен порталды жиі пайдаланамын. Барлығы ыңғайлы. Барлығы жақсы »(ШҚО); «Портал кейде қатып қалады», «Бірден анықтай алмайсың, бұл уақытты алады. Әуесқойларға арналған*

сайт», «Өтінішті толтырудың өзі көп бетті және аздап қатып қалады, барлығын бір бетте жасаған жөн және деректер өте анық емес, егер мен білетін болсам, не енгізу керек, қалғандары орындалмайды басқаларға түсіну қиын», «Кейде сайт қатып қалады», «Кадастрлық нөмірді жүргізесің, ол шықпайды, қос нүкте жазу керек, еш жерде жазылмаған, көбісі бірінші рет түсінбейді. », «Nn мүлдем түсініксіз және стандартты түрде бағдарламаланған» (Нұр-Сұлтан); «Сауатсыздығыма байланысты тіркелу қиынға соқты», «Қосымша құжаттарды өтінішке тіркеуді жеңілдету», «Компьютер қатып қалады, аймақта компьютермен жұмыс істеу жылдамдығын жақсартады, қызмет провайдерлері күтеміз дейді, сайт қатып қалады», «Тіркеу порталдың мемлекеттік тілде (қазақ тілінде) пысықталмағаны көп ақпаратты орысша оқып, мағынасы мен қазақша аудармасын толтыру керек» (Шымкент); «Қиын болды, көмек сұрадым», «ХҚО қызметкерлері көмектесті, бір-біріне хабарлама жіберді», «Жаңадан бастаушыларға қиын болады», «Қиындықтар болды, сондықтан аймақта көмектесті» (Жамбыл облысы).); «Қарапайым адам түсінбейді. Egov.kz сайтын іздеу арқылы табу оңайырақ. E-license.kz онша қиын емес». «Онлайн ЭСҚ ала алмадым», «Кейде қатып қалады, екі кезеңнен өтеді, 2-ші кезең электронды түрде түсініксіз, орындалмайды, тек өзіміз барамыз» (Қарағанды облысы); «Жақсы болу үшін аймақтағы қызметкерлер», «Алғашында тіркелу қиын болды» (Қостанай облысы); «Портал аздап күрделі» (Қызылорда облысы); «Портал қатып қалады, мерзімін тездетуге болады», «Маған қыздар комектеседи порталмен жұмыс жасайды. олар birak portal istemi jatr, loading de paytada. Портал әлсіз» (Маңғыстау облысы); «Егов арқылы мұрағат анықтамаларын беру», «Зонада сыпайы, зейінді, өз ісін жақсы көретін, кейбіреулерге жауап бергісі келмейтіндей етіп кадрлармен жұмыс істеу керек» (Павлодар облысы)); «Біз қайтадан қарауымыз керек, кейбіреулері» «Ол қатып қалады, ол бұзылады. Ингода қызмет алу мүмкін емес», «Әрқашан сәтсіздіктер бола бермейді» (ОҚО); «Жерді паядаланудың мақсатты өзгерткен кезде қай жерге бару керек екеннің аңқылдап қойса. Порталдар қолданған кезде артық графалар көп мен үшін түссіз болды», «Заңгермін барын жақсы білемін, киындық жоқ», «Қолжетімді, ашық, басқа мемлекеттік сайттарға сілтемесіз. органдар» (Түркістан облысы). кейбіріне жауап бергің келмейді» (Павлодар облысы); «Біз қайтадан қарауымыз керек, кейбіреулері» «Ол қатып қалады, ол бұзылады. Ингода қызмет алу мүмкін емес», «Әрқашан сәтсіздіктер бола бермейді» (ОҚО); «Жерді паядаланудың мақсатты өзгерткен кезде қай жерге бару керек екеннің аңқылдап қойса. Порталдар қолданған кезде артық графалар көп мен үшін түссіз болды», «Заңгермін барын жақсы білемін, киындық жоқ», «Қолжетімді, ашық, басқа мемлекеттік сайттарға сілтемесіз. органдар» (Түркістан облысы). кейбіріне жауап бергің келмейді» (Павлодар облысы); «Біз қайтадан қарауымыз керек, кейбіреулері» «Ол қатып қалады, ол бұзылады. Ингода қызмет алу мүмкін емес», «Әрқашан сәтсіздіктер бола бермейді» (ОҚО); «Жерді паяланудың мақсаттың өзгерткен кезде қай жерге бару керек екенінің аңқылдап қойса. Порталдар қолданған кезде артық графалар көп мен үшін түссіз болды», «Заңгермін барын жақсы білемін, киындық жоқ», «Қолжетімді, ашық, басқа мемлекеттік сайттарға сілтемесіз. органдар» (Түркістан облысы). «Заңгермін барын жақсы білем, киындық жоқ», «Қолжетімді, ашық, басқа мемлекеттік сайттарға сілтемесіз. органдар» (Түркістан облысы). «Заңгермін барын жақсы білем, киындық жоқ», «Қолжетімді, ашық, басқа мемлекеттік сайттарға сілтемесіз. органдар» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,79 балл) бойынша респонденттердің 80,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Ақпаратты табу оңай болмады, түсініксіз болды», «Қажетті ақпарат үшін қызметтерді таба алмадық. Өтінішті мақұлдау туралы хабарлама жіберу» (Ақтөбе облысы); «Ақпарат өте өзекті емес», «Порталдағы ақпарат түсініксіз, қиын болды» (Алматы облысы); «Қазақ тілінде ақпарат толық көрсетілмаған», «Ақпаратты іздеу ұзақ әрі қиын», «Egov.kz іздеу жүйесі болған жерде анықтаманың аты бірден шығатындай 2-форма, 2-форма жоқ» (VKO); «Өтінішті қысқартып, түсінікті болу үшін жер учаскесі туралы ақпаратты егжей-тегжейлі және қарапайым тілмен жазыңыз», «Іздестіру кезінде туындайтын мәселелер», «Кейбір қызметтерді табу қиын, жер учаскесіне құқық алу, ол әр ұяшықтың астына дәл жазуды жазғанша ешқашан шықпайды, олар 3 рет бас тартты, бас тарту келді, ол көрсетілмеген, кадастрлық нөмірге қойындысы жоқ т.б.,

мен барлық құжаттарды қосамын, мекен-жайы мен иесі, жер қатынастары бөліміне телефон соғып, ондай қойынды жоқ десем, бар дейді», «Табу қиын. барлығы ұқсас. қадам бойынша барлығы ұқсас. терминология түсініксіз», «Арналарды порталдарға бөлу, E-gov.kz порталы, Е-лицензиялау, салық төлеуші кеңсесі жұмысының тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін жеке интернет жеткізу арнасын бөлу» (Нұр-Сұлтан); «Ұзақ уақыт бойы орналасқан», «Оны оңайырақ, түсінікті, қолжетімді, ыңғайлы етіңіз», «Қарапайым тілде мысалдар болды, түсінуге оңай болу үшін кейбір сөздер түсініксіз», «Э- Қазақ тіліндегі лицензиялау порталы сенімді емес, орыс тіліндегі нұсқасына сәйкес емес», «Іздеу жүйесіне толық қызметті енгізбесеңіз, қызмет табылмайды» (Шымкент қ.); «Көптен бері ақпарат табылмады» (Жамбыл облысы); «Egov.kz немесе Е-лицензияны қайдан іздеу керектігі белгісіз болды», «Кейде ол жерге құжатты, қосымша талапты қоса беру керек болады, олар сізге ескертпесе де, мемлекеттік органдарда айтпаса да, бірыңғай база болуы керек, барлығын жасау оңайырақ» (Қарағанды облысы); «Тіл тұрғысынан пысықталмаған. Қазақ тілінде өтініш берсем, қазақша ақпарат болуы керек, өтінішті бір тілден екінші тілге көшірмеңіз. Жер қатынастары қызметі туралы артық сұрақтар», «Трубканы қояды» (Қызылорда облысы); «Оны ыңғайлы ету үшін блок-схема жасау» (Маңғыстау облысы); «Қиындықтар болды» (Павлодар облысы); «Құжаттар тіркеліп жатыр, жүктелмеді, нұсқау толық түсініксіз», «Серверді жүктеуге көп уақыт кетеді», «Комбинация бойынша қызметті оңай табу үшін ұзақ уақыт іздемеңіз» (ОҚО). барлығын жасау оңай» (Қарағанды облысы); «Тіл тұрғысынан пысықталмаған. Қазақ тілінде өтініш берсем, қазақша ақпарат болуы керек, өтінішті бір тілден екінші тілге көшірмеңіз. Жер қатынастары қызметі туралы артық сұрақтар», «Трубканы қояды» (Қызылорда облысы); «Оны ыңғайлы ету үшін блок-схема жасау» (Маңғыстау облысы); «Қиындықтар болды» (Павлодар облысы); «Құжаттар тіркеліп жатыр, жүктелмеді, нұсқау толық түсініксіз», «Серверді жүктеуге көп уақыт кетеді», «Комбинация бойынша қызметті оңай табу үшін ұзақ уақыт іздемеңіз» (ОҚО). қолайлырақ ету» (Маңғыстау облысы); «Қиындықтар болды» (Павлодар облысы); «Құжаттар тіркеліп жатыр, жүктелмеді, нұсқау толық түсініксіз», «Серверді жүктеуге көп уақыт кетеді», «Комбинация бойынша қызметті оңай табу үшін ұзақ уақыт іздемеңіз» (ОҚО). қолайлырақ ету» (Маңғыстау облысы); «Қиындықтар болды» (Павлодар облысы); «Құжаттар тіркеліп жатыр, жүктелмеді, нұсқау толық түсініксіз», «Серверді жүктеуге көп уақыт кетеді», «Комбинация бойынша қызметті оңай табу үшін ұзақ уақыт іздемеңіз» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 75%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,66 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

«ХҚО-ға бару 60 км, бұл өте ұзақ, ыңғайсыз, бару керек болды» (Ақмола облысы); «Бөлім нөмірінде қате болды, бірақ қате тез түзетілді», «Ол қатып қалады, соңғы уақытта жұмыс істеу қиын, ойлануға көп уақыт кетеді, қатып қалады, бірнеше рет кіру керек. Интерфейс жиі өзгереді, бірақ порталда ақпарат жоқ» (Ақтөбе облысы); «Әр дүйсенбіде ілулі тұрады, қарапайым адамға қиын», «Құжат жинағанда бюрократия болды, мен бармадым», «Қол қоюмен 4 рет бармас үшін кейбір тармақтарды біріктіру керек» (Алматы) аймақ); «Берілген мақсат қате болды», (ШҚО); «Файл пішімі мен өлшемі қолдау көрсетпейді, өлшемін арттырыңыз. Құжаттардың тізімін береді, бірақ жүктеп жатқанда мүлде басқаларын әкеліңдер дейді», «Қандай құжаттар керек екенін сұрамайды, құжаттар тізімін қоса беру керек. Алдымен сізге онлайн, содан кейін офлайн қажет. Кейде ілінеді, «Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгерту туралы шешімді беру туралы құжаттарды алу қысқартылып, автоматтандырылғаны дұрыс», «Порталдың жұмыс істеуі үшін олардың бірыңғай саясаты жоқ, олар мұны жасайды және олар бас тарта алады. Оларға бақылау керек, әрекет етудің толық еркіндігі бар»,

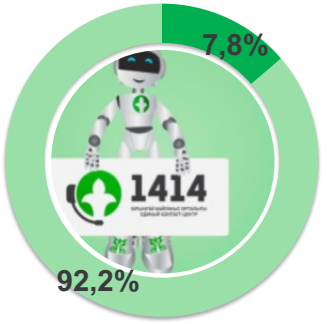
«Құжатты жүктеген кезде бағдарлама қатып қалады», «Порталдарды пайдалануды білмейтін ересек адамға бұл аздап қиын», «Архитектура бойынша, биліктен өтпеу үшін автоматтандыру» (Нұр-Сұлтан); «Қосымша құжаттарды өтінішке тіркеуді жеңілдету», «Сайт қатып қалмайтындай және қазақ тілінде түсінікті, қарапайым тілде жазылуы үшін», «Артық қағаздар көп, көп қажет емес. құжаттардың барлығын онлайн алуға болады», «Грамматикалық қателер орын алады» (Қазақстан).Шымкент); «Жинау кезінде серуендер болды», «Берген ұлын тағайындау, комиссия шығарада шешті, оны баск жерге апару керек цон арқылы. жер аркиллер. операция 1 retten beatpaydy. сонынан қағаз күйінде жасымыз», «Гор. сәулет және таулар жерлер бір-біріне жіберіледі. ақша күтіп тұр. бірақ бергім келмейді. зейнетақы жетпейді», «Интернет қатып қалды, портал жұмыс істемейді және ЦОН-ға бару керек, тағы бір күн жоғалды», «Түсініксіз болды. Екі мемлекеттік акт болды, бір акт жасау керек еді, қағаз-қағаз жүгірді» (Жамбыл облысы); «eGovmobile екі күн бойы жұмыс істемейді, ол жүктелмейді», «Жүктеу кезінде бағдарлама ілулі тұр» (ZKO); «Барлық қызметтерді онлайн жасасаңыз жақсы болар еді», «Кейде бос колонна шығады», «Қателер бар, олар дұрыс болмады, бірақ бұл адам факторы, егер сіз осы бөлімнің стационарлық телефонын тапсаңыз , олар оны көтермейді, сіз неге бас тартуды түсінбейсіз, ешкім білмейді. портал кейде қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Флэш-дискілер ашылмады, жүгіру керек болды», «Порталға құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтар туындады» (Қостанай облысы); «Тіл тұрғысынан пысықталмаған. Қазақ тілінде өтініш берсем, қазақша ақпарат болуы керек, өтінішті бір тілден екінші тілге көшірмеңіз. Жер қатынастары қызметі туралы артық сұрақтар», «Құжаттарды жинау кезінде бюрократия болды. Электронды түрде алғанымызбен, мөр басуға барамыз» (Қызылорда облысы); «Қаулыға сәйкес, құжатты алған кезде түпнұсқасын алу керек, бұл үшін бару керек, бұл аздап ыңғайсыз, өйткені электронды қызмет бәрін электронды түрде алу керек», «Жарайды, тек бюрократиялық сәттерді жою», «Жүктелген құжаттардың форматы шағын» (Маңғыстау облысы.); «Интернет жылдамдығы төмен», «Құжаттармен көп жүгіру» (Павлодар облысы); «Жүктеу кезінде бағдарлама бұзылады» «Жер комиссиясының хаттамасынан үзінді көшірме жасағаннан кейін әкімдік 5 күннен кейін ғана береді, ал демалысқа кетсе өте ыңғайсыз», «Құжаттарда грамматикалық қателер болды» (ОҚО); «Мен көптен күттім, тез болғанын қалаймын. Құзырлы», «Құжатты жүктегенде қиншылық болды интернет бойынша» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 86 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдерімен қанағаттанудың орташа балы 4,88 балды құрайды. Ішінарақызмет алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар, респонденттер: «Құжатты алу мерзімін қысқарту», (Алматы облысы); «Бұл ұзақ болды. Наурыздан 29 қазанға дейін күтті» (Атырау облысы); «Маусым айы тамызға дейін жермен, тамыздан осы уақытқа дейін құрылыспен айналысты. Процесс ұзаққа созылады. Бұл тармақты қайта өңдеусіз порталға қосыңыз, APL сұрыптаңыз», «Біз алатын жауап хат, ол арқылы немесе сіздің жеке кабинетіңіз арқылы жауап хат алыңыз» (ШҚО); «Мердігерді қысқарту мерзімі» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттар бір рет жоғалып кетті, мен өтінішті жаңартып, қайта тапсыруым керек», «Келісім мен келісу 4 күн ішінде тездетілуі керек», «Негізін өзгерткіңіз келсе, жер комиссиясына жіберілгеннен кейін кейбір сұрақтарды нақтылаңыз, келісе ме, жоқ па, солар шешеді, олар қала әкімінің шешімін шешімге жіберген соң, шенеуніктер айлап отырып, қазып алып, одан әрі бопсалауға кіріседі, сұрақтар артық, құжатты адамдардан тоздырып, тез жұмыс істеудің орнына, халық жұмыс істесін, олар себебін іздеп жатыр, бірақ неге сонда жер комиссиясы, дүкен ашсаң ақшаң бар деп, ақша сұрай бастайды», «уақытында бер», «аздап кешігіп қалды», «олар Менен себепсіз бас тартты» (Шымкент); «Проблемалар болды және қайта тапсыруға тура келді» (Жамбыл облысы); «Электронды нұсқасы уақытында алынды, бірақ қағаз нұсқасы мерзімі бұзылып алынды», «5 күн болғаны жөн», «Жылдамдатуға болады» (Маңғыстау облысы). халық жұмыс істесін, себебін іздейді, бірақ неге сонда жер комиссиясы, дүкен ашсаң, ақшаң бар деп, ақша сұрай бастайды», «уақтылы бер», «аз болды. кешіктіру», «Олар менен себепсіз бас тартты» (Шымкент мырза); «Проблемалар болды және қайта тапсыруға тура келді» (Жамбыл облысы); «Электронды нұсқасы уақытында алынды, бірақ қағаз нұсқасы мерзімі бұзылып алынды», «5 күн болғаны жөн», «Жылдамдатуға болады» (Маңғыстау облысы). халық жұмыс істесін, себебін іздейді, бірақ неге сонда жер комиссиясы, дүкен

ашсаң, ақшаң бар деп, ақша сұрай бастайды», «уақтылы бер», «аз болды. кешіктіру», «Олар менен себепсіз бас тартты» (Шымкент мырза); «Проблемалар болды және қайта тапсыруға тура келді» (Жамбыл облысы); «Электронды нұсқасы уақытында алынды, бірақ қағаз нұсқасы мерзімі бұзылып алынды», «5 күн болғаны жөн», «Жылдамдатуға болады» (Маңғыстау облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 7,8%-ы Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) ақпарат алу үшін жүгінген. 92,2% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (178-диаграмманы қараңыз).

178 сызба. Виртуалды ассистентге ақпарат алу үшін хабарластыңыз ба? (N=15)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3,80	66,7%
Жауаптың толықтығы	3,80	66,7%
Жауап беру жылдамдығы	4.07	73,3%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 68,9%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 3,89 балл болды.Пікірлер арасында:*«ВА орны оператормен отырғызылуы мүмкін» (Қарағанды облысы); «Пайдаланбайды», «Жұмыс істеуге» (Шымкент); «Нақты адам жауап беру үшін шаблонмен ғана жауап бересің, бұл ыңғайсыз» (Қызылорда облысы); «Виртуалды ассистентнің нашар жұмысы» (Ақмола облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,94 балл (қанағаттану деңгейі 95,6%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Бұл мамандарға қосымша шығындарым болды» (Ақтөбе облысы); «Қызмет көрсету сомасы қабылданбайды» (Алматы облысы); «Төлем құжаттарымен көп жүрдім, облыс орталығында банкоматтар жоқ, ақшаны қалай алуға болады?» (Атырау облысы); «Барлық төлемдер электронды форматта жүргізілуі керек», «Қымбат, кассаны жеңілдету керек» (Нұр-Сұлтан); «Мен бәріне беремін. зейнетақы жетпейді» (Жамбыл облысы); «Сканерге жұмсалды» (Қарағанды облысы); «Халыққа қызмет көрсету туралы хабардар болу үшін прейскурант жасау» (Қостанай облысы); «Чек табылмады, жүйе бұл чекті көрмеді, содан кейін ол үшін қайтадан төлеуге тура келді, бірақ чек әлі де табылмады, тіпті өтпеді. күнін, чек нөмірін жазсақ та» (Маңғыстау облысы); «Кішкене қымбат, банк арқылы ыңғайсыз, онлайн немесе QR жасай берсін» (Павлодар облысы); «Алдын ала білу керек бағалар» (Түркістан облысы).*

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00) Кейбір пікірлер бар:*«Түсініксіз нәрсе шығады, порталда жауап бермейді» (Қарағанды облысы); «Өйткені олар біздің елде қателік жіберді, солай істейді, олар шешім қабылдамайды және бізді сауатсыз деп үнемі кінәлайды» (Қостанай облысы).*

Қызмет нәтижесі(4,65 балл), 75,4% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«1414 өту қиын, бірақ жауап алдым, оператор санын көбейтіңіз» (Ақтөбе облысы); «Олар ұзақ уақыт жауап береді» (Алматы облысы); «Мен құжатпен көп жүрдім, бір ай жүрдім» (Атырау облысы); «Интернеттің жылдамдығы жоқ бағдарлама бөгеліп қалды», «Футбол, мында жіберді» (ШҚО); «Электрондық*

қолтаңбамен қаулы алған кезде олар ештеңе білмейді, олар тірі мөрмен жұмыс істеуге дағдыланады», «Бұл док электронды және соңғы мемлекеттік тіркеуден бастап құжат ретінде қабылданбайды, өйткені ол электронды, олар мөр басатындай», «1414 оператор ақпаратқа ие емес» (Нұр-Сұлтан); «1414 әңгіме көп, мынаны таңда, сәлем берген дұрыс және қай мәселеге жүгінді, көп уақыт өтіп, байланыс үзілді», «Себепсіз бас тартты» (Шымкент); «Мен шешім қабылдаған жоқпын, олар әрқашан бас тартады», «1414 біздікі. Көтереді және өсіп калады жауап алмаған кездер болды» (Жамбыл облысы); «1414 өту мүмкін емес» (БҚО); «1414-ке жету мүмкін емес, операторларда ақпарат жоқ», «Учаскенің құрылысы кезінде балкон салғым келді, бірақ олар менің аузым түсіп кеткен шешім қабылдады, оны алуымды талап етеді. бәрі төмен, кедей зейнеткер осының бәріне ақшаны қайдан алады, тұрғындардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету керек, қоршаулар жасау керек, кран, машина, жұмысшылар жалдау керек, мен бұл ақшаны қайдан аламын. ал бұлардың барлығын жасап, балкон жасауға рұқсат етсе, балаларым, туыстарым көмектесер еді», «Кімнің бас тартқаны белгісіз болса, бас тарту жағдайларын көрсетпейді» (Қарағанды облысы); «Байланыс орталығы телефонды көтермейді, егер олар алса, олар арнайы жауап бермейді, олар қайта бағыттайды, әсіресе пандемия кезінде олармен мүлдем байланыспайды, балалар қоңыраудың фонында шулады, "Қарттар мен ересектерге арналған портал түсініксіз. Осыған байланысты egowa-ға тіркелу қиындықтары туындайды, біз осы қызметтермен аймақ қызметкерлеріне хабарласамыз", "Telegramға кіргенде зейнеткерлік алуға телефон нөмірі Тіркелмеген деиді, бірақ. негізі зейнетақы алып жүргенмін», «Өтініштің қабылданғаны туралы түбіртек хабарламасын қосу, тіркеуді жеңілдету» (Ақтөбе облысы); «Ауылдық округтерде онлайн үкімет жоқ» (Алматы облысы); «Салықтарға келетін болсақ, бұл не үшін түсініксіз қарыз, онымен байланысу қиын. салықтар бойынша толық ақпарат», «Мекенжайды беру архитектурасында қызмет онда жұмыс істемейді. Бірақ бұл оның ішінде» (ШҚО); «Кейде ол үлкен ағынға байланысты ілініп қалады», «олар оны қарастырмайды, кері байланыс жоқ, оларға бас тарту оңайырақ. ең бастысы, олар тереңдей түседі. не жетіспейтінін білмейміз. қиындықтар туындады. кейбіреулері тіпті жоқ. жетілдіру қажет. лауазымды тұлғалармен кері байланыс, дәлелді жауап. құжаттар тізімін қоса беру керек», «Қазақ терминологиясы түсініксіз. сұрақтар қайталанады. сіз ойлануыңыз керек», «Порталда іздеу ұзақ және ақымақ, және сіз төменнен бірінші рет келгендерге егжей-тегжейлі жазып бере аласыз, ол мұны істей алмайды, оны қолжетімді ету керек, егде жастағы адамдарға мысал немесе слайд-шоу түрінде оны ыңғайлы ету үшін өмірлік жағдайлардан көрсету керек », «Аз бюрократия бұл қызметтерді жеңілдетеді», «Рұқсат алу үшін 13 жұмыс күні қажет, бірақ қосымша қызмет көрсету келісімдердің өзі 15 жұмыс күні, өте ұзақ уақыт күтуде.Рұқсатымыз бар болғанымен, біз оны пайдалана алмаймыз, себебі ол қосымша келісімдерді қажет етеді.Сосын актіні басып шығаруға барамыз, ол 3-4 күнді алады. Бұл көп уақытты алатын қосымша келісім. Уақытты қысқарту керек» (Нұр-Сұлтан); «Өтінішке қоса берілген құжаттарды тіркеуді жеңілдету. Порталды қарапайым, ыңғайлы, түсінікті, қолжетімді ету үшін», «7 ұрпаққа құжат жинаудың қажеті жоқ, оны оңайлату керек, портал да қатып қалады, интернет те», «Өте нашар жұмыс 1414. Бұл тәртіп орнату керек, қызметі қорқынышты. Операторлар жұмысты білмейді, мамандар жоқ. Нақты жауап жоқ. Өте төмен сапа. Теру жылдамдығы қабылданбайды. Биыл мақсатты өзгерту үшін үшінші рет жалға алып отырмын. Неге жақсылық бермейді? Пікір күтеміз» (Шымкент); «Нәтиже жоқ. дүкен ашқысы келді. сыбайлас жемқорлық. тәртіпсіздік», «Тараз қаласындағы сәулет өнерінде бейресми шығындарға әкелді. Онсыз іс бітпейді дейді, зейнеткермін. Осы мәселені шешейін деп едім, әкімдікке барып, жазылдым, бірақ 3 ай өтсе де хабарласқан жоқ», «Бір реттен битсе, автомат турде болу керек. тағайындау берген ұлы, комиссия шешімі шығарада, оны басқа жерге апару керек цон арқылы. жер аркиллер. операция 1 retten beatpaydy. сонынан бари қайтадан қағаз күйінде жасымыз» (Жамбыл облысы); «Үйде ЭСҚ алу мүмкін емес, ол жұмыс істемейді, фото жұмыс істемейді, адамдарға жеңілдетуге оңай, ауылда тұратындар мүлдем түсінбейді, сіз өте саяхаттауыңыз керек. алыс, мұның бәрі ыңғайсыз», «кері байланыс болу керек, олар жақсы жұмыс істеуі үшін оларды онлайн түрде бағалаңыз», «Іздеу жүйесі. құжаттарды жүктемейді» (Қарағанды облысы); «Адамдар хабарласқанда телефонды мамандар көтереді», «портал әлсіз, жүктеу баяу, қатып жатыр. Маңғыстау облысы Архитектура жер бөлімі жұмысы - 0. телефон

*котермейді. Ақтолқын хатшы. balalar, kyzmetkerler live auisady. қызметкерлерге барсам али дайын емс деді, шығып жатқанда сол жерде бурын жасаған қызметкер баланды көріп қалдым, соған айтып едім, кіріп күн екен алың деп айтты, сондағы өткені 7мин. дайын документти танысым арқылы ғана алдым. documentter jok bolyp ketedi. қалылық әкімшілікте жұмыс - 0. таныс адамсыз жұмыс битпейді. ұзақ уақыт алады. бал. емхана алды паркинг жасатын десем руксат бермейди. akimattagylar meni tek stephy айтады дейді. Мен Өзім Үшін Емес, Сол емхана Келген Халыққа Паркинг Гана Сұрап Жатырмын. аралар туралы фейсбукке де жаза алам, бірак жазбадым. мен де сол халықтың ортаснамсын гой. *ақ қарға* болам олай жасасам. Шағымдарды жазбаша қанша жаздым, оған жауап жоқ. орынбасары әкім Ербол Күрентайұлы маган *паркинг сала бер* деп ауызша айтты, Бермеди құжат, *мен айттым жетеді гой* деді. Нұрдәулет Қилыбайұлы әкім де солай тек ауызша айтты. 1-1,5 отти өмір сүрді. Одан Бірнеше Әкім Ауысты. әл менің шаруам әлі битпеди» (Маңғыстау облысы); «Уақыты 1-2 аптаға қысқартылған жағдайда қызмет көрсету үшін» (Павлодар облысы); «Халыққа тиімді болу керек, кенінен тараса дурыс болады» (Түркістан облысы); «Сөз тіркесі арқылы оңай қызмет табу үшін көп іздеме» (ОҚО).*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың 1/4-нен азы (22,3%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін call-орталыққа (ШҚО 1414) жүгінген. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (140 кестені қараңыз):

140-кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=40)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**47,5%**	42,5%	10%
Толық ақпарат алыңыз	**52,5%**	40,0%	7,5%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,80 және қанағаттану деңгейі – 83,3%.

141 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	**4.15**	**68,1%**
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	**4,80**	**83,3%**

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,15 балл және 68,1% құрайтыны көрсетілген.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Соңғы жылдары қызмет алу тәртібіндегі оң өзгерістерді атап өткен көрсетілетін қызметті алушылармен тереңдетілген сұхбат жүргізілді:

«Қызмет алғаныма бірінші жыл емес, маған ұнағаны сонша, мен барлығын онлайн режимінде тапсырдым, кеңседен шықпай-ақ әкімдік барлық қызметтерді бақылауда ұстайды. Ешқандай құжат жоқ, тың қалдым.

Бұл ретте қызмет алушылардың хабардар болу проблемасы бар:

«Мен қызық, менде үй-жайлар орналасқан учаске бар еді. Енді сіз дүкеннің мақсатын менен өзгертуіңіз керек және оны қайтадан өзіңізден сатып аласыз »;

«Біз хабарласқанша, сөйлескенше, құжаттарды жинап, жібергенше құжаттарды жинауға бір апта кетті»;

«Олар бізден кеңес сұраған кезде және олар мұны өздері қолданып көргенде, бұл дұрыс болмады»;

«Сіз бірінші рет қызмет алған кезде, әрине, оңай емес, бірақ кейін оңайырақ, әрине»;

«Лицензиардың сайт орналасқан ауылдық округ немесе ауыл екенін бәрі бірдей түсінбейді».

Өтініш беру кезіндегі қолайсыздықтар қызмет көрсетуден бас тартуға әкеледі:

«Сіз порталға кіресіз, сонда мен мекен-жай таңдауда абдырап қалдым, мен Жарқайың әкімдігін таңдадым, бірақ ауылдық әкімдікті таңдауым керек болып шықты. Содан кейін кері қайтарып, қайта өтініш беруге тура келді»;

«Алдымен облысты, сосын ауданды таңдайсың, соңында ауылдардың лицензиарлары келіп жатыр, енді оларға әлі де жету керек. Ауданды басып, аудандар осы ауданның бойымен әрі қарай жүрсең, әйтпесе өз ауданыңа жете алмайсың»;

«- Мен Халыққа қызмет көрсету орталығына өтініш бердім, содан кейін бұл туралы бірінші рет білмегендіктен кері қайтарып алып, қайта тапсыруға тура келді;

– Бұл туралы ХҚО ескертпеді ме?

- жоқ, мен сұрамадым» (Державинск ХҚО).

ББО 1414 жұмысына қатысты:

«- Сіз ББО 1414-ке хабарластыңыз ба?

– ау, ол жерден ешқашан өте алмайсың, өту үшін көп телефон соғу керек. Бірақ олар телефон соғып жатыр дейді» (Ақмола облысы, Жарқайың ауданы, Ф.Г.).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

1. Қызметті алу тәртібін кезең-кезеңімен түсіндірумен ақпараттық жұмыс қажет.
2. Жер учаскесіне лицензиарды таңдау кезінде ҚАЖ-да мәселе туындайды (логикалық тізбек жоқ: аудан-аудан-ауыл), бұл өтінішті дұрыс бермеуге және соның салдарынан өтініш беруден бас тартуға жағдай жасайды. қызмет провайдерінің қызметі.
3. ББО 1414-те ұзақ теру уақыты

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

4. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, көрсетілетін қызметті алушыларды қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттандыру бойынша жұмысты тиімдірек жүргізу. Қызмет алушыларға кеңес беру кезінде жалпы қателіктерге назар аударыңыз.

ББО 1414

5. ББО-1414 нөмірін теру уақытын қысқарту шараларын қабылдаңыз.

электрондық үкімет порталы

6. Жер учаскесіне лицензиарды таңдау кезінде тиісті ескертулер енгізу арқылы қызметтерді көрсету тәртібін қайта қарау және пысықтау. Сайттың орнын дұрыс таңдауға жол берілмейтін әрекеттер алгоритмін көрсетіңіз.

3.56. Елді мекеннің шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:02201009 Елді мекеннің шекарасында объект салу үшін жер учаскесін беру.

Қызмет коды:L4.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 1 қазандағы № 301.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 1 кезең – 28 жұмыс күні, 2 кезең – 18 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Көрсетілетін қызметті берушінің жер-кадастрлық жоспарды қолдану арқылы жер учаскесіне жер пайдалану құқығын беру туралы шешімі немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:Ақылы. Жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар он сегіз жасқа толғанға дейінгі кезеңге жер учаскесінің жер-кадастрлық жоспарын жасау тегін жүзеге асырылады.

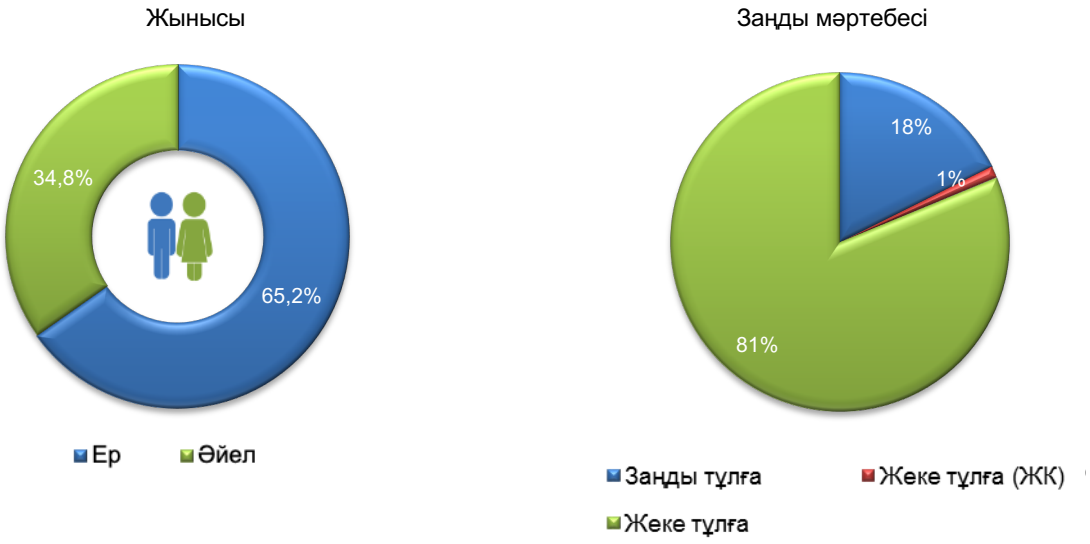
Зерттеудің негізгі нәтижелері

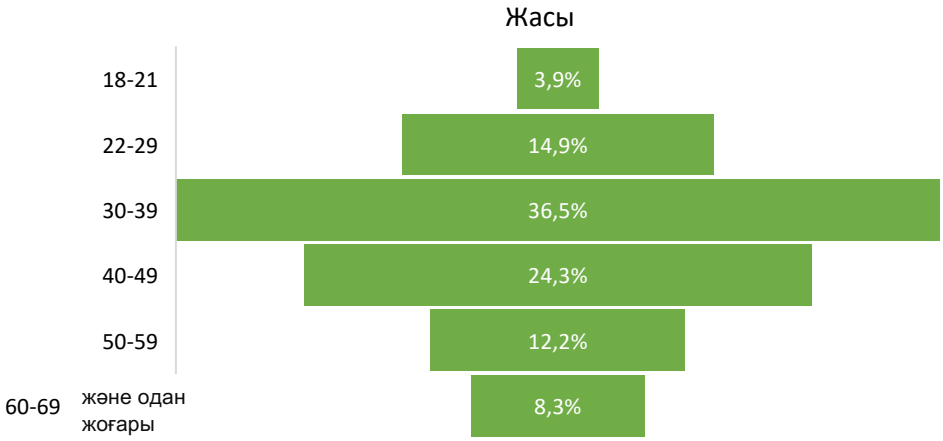
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде 181 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (65,2%) ерлер және 34,8% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 36,5% және 40-49 жас – 24,3%.Қызмет негізінен сұранысқа ие болды физикалықбеттер (81%). 18% жағдайда респонденттер қызметті заңды тұлға ретінде алған, ал тек 1%сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың ішінде жеке кәсіпкерлер. Қызмет алушылардың 1,7%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 179. Әлеуметтік-демографиялық блок

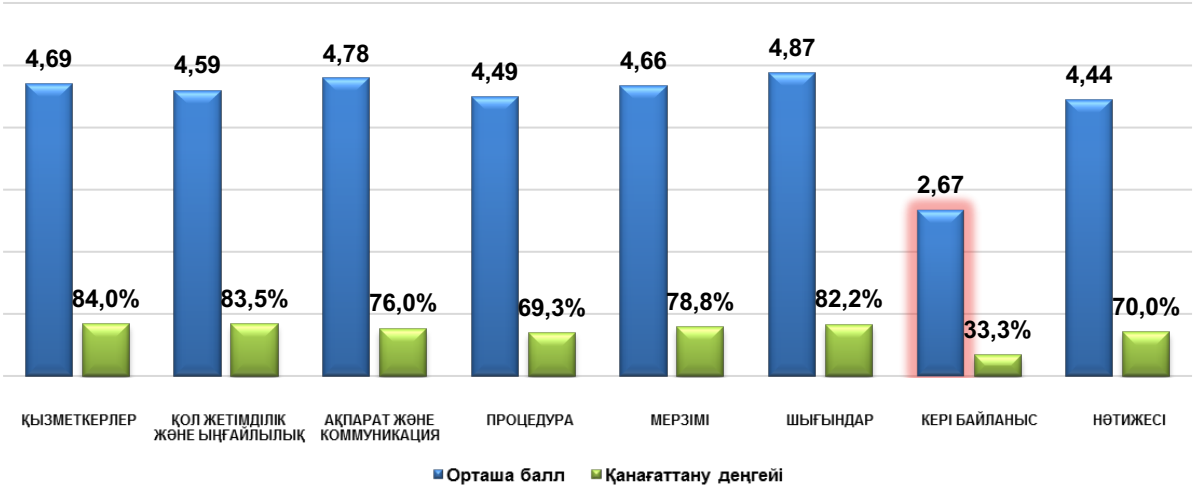




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 68,3%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,34 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

180 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,69 балл, қанағаттану деңгейі 4,0% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертулер тіркелді: «*Құжаттар әлі дайын емес, құжатты ауылдан қайдан алу керектігін, қалаға баруды айта алмайды» (Ақтөбе облысы); «Жеткілді, қарапайым төрде түстіру керек», «Кәсіби шеберлікті қосу керек», «Құжаттармен өзім айналыстым», «Техникалық жұмысшылар көп», «Тікелей кезек электронды түрде жазылса да болады», «Білікті емес, иеленбе. ақпарат» (Алматы облысы); «Біздің ауданда үнемі кешігу бар» (Атырау облысы); «Кейбір сәттерде сенімді емес қызметкерлер» (ШҚО); «Қызметкерлер мұқият емес, дұрыстап айтпайды, көңілі толмады», «Ештеңені түсіндірмеді, өз шаруасымен жүрді, бланкілерін*

берді, бітті, толық жауап бермеді» (Жамбыл облысы); «Әкімдік бұлған арыз жоқ болып кетті. Ешкандай жедел де жоқ» (БҚО); «Жер бермеді, тәртіпке бағынбады, тәртіп керек, адалдық керек», «Прокуратураға шағымданғаннан кейін олар енді ғана қалыпты жұмыс істей бастады, 3 ай өтті, жаңа қызметкерлерді жұмысқа алу керек, сауатты болуды, адамдармен қалай сөйлесуді үйрету керек, олар бас тартудың соңғы күнін күтіп отыр, олар сол күнді айта алар еді» (Қарағанды облысы) ; «Әкім әлі қол қоймайды, қандай себеппен айтпайды, түсініксіз, түсінбейсіз» (Қостанай облысы); «Қызмет көрсету соншалықты жақсы болмады, қызметкерлерге білім керек, олар шешім қабылдамайды, үнемі бір-бірінен сұрайды», «Қызметкерлер көбірек қажет» (Қызылорда облысы); «Құжаттарды қабылдамады», «Ақпарат бермеді, қабылдамады», «Жер бермеді, бас тартты» (Маңғыстау облысы); «Сәулет басқармасы Халыққа қызмет көрсету орталығына жолданды, онда жер телімдері таусылғанына байланысты тұрғындардан құжат қабылдамау туралы жазылған. Олар жер актілеріне қатысты заңдарды білмейді. Жергілікті халыққа қызмет көрсету орталықтарының сауатсыз басшылығы, олар Қазақстан Республикасының жер кодексін де білмейді. Шарт бойынша кешігулер болды, олар келісімге келу үшін маған келуімді өтінді, бағыныстылық бұзылды. Олар халыққа ASHYQ қосымшасын жүктейді», «Ұзын кезек. Қызметкерлер жұмыс орнында жиі болмайды» (Павлодар облысы); «ХҚКО қызметкерлері мені қамауға алғанын айтты, бірақ жер телімінің қызметкерлері оны менен алып қойғанын айтып, ары-бері жүрдім», «Бұл қызмет туралы ақпаратты барлық қызметкерлер біле бермейді, қызметкерлердің барлығы сауатты емес» (ОҚО); «Менің қажеттіліктеріме назар аударmадым», «10 жыл бұрын өтініш бердім, содан бері ешкім хабарласпады, мен 10 жыл күттім, олар кезек қозғалмайды, жалғызбасты анамын және бар екенін айтты. мүгедектік», «Тәжірибелі адамды қою керек », «Қорғау адал, жұмысшылар көп» (Түркістан облысы). Шарт бойынша кешігулер болды, олар келісімге келу үшін маған келуімді өтінді, бағыныстылық бұзылды. Олар халыққа ASHYQ қосымшасын жүктейді», «Ұзын кезек. Қызметкерлер жұмыс орнында жиі болмайды» (Павлодар облысы); «ХҚКО қызметкерлері мені қамауға алғанын айтты, бірақ жер телімінің қызметкерлері оны менен алып қойғанын айтып, ары-бері жүрдім», «Бұл қызмет туралы ақпаратты барлық қызметкерлер біле бермейді, қызметкерлердің барлығы сауатты емес» (ОҚО); «Менің қажеттіліктеріме назар аударmадым», «10 жыл бұрын өтініш бердім, содан бері ешкім хабарласпады, мен 10 жыл күттім, олар кезек қозғалмайды, жалғызбасты анамын және бар екенін айтты. мүгедектік», «Тәжірибелі адамды қою керек », «Қорғау адал, жұмысшылар көп» (Түркістан облысы). Шарт бойынша кешігулер болды, олар келісімге келу үшін маған келуімді өтінді, бағыныстылық бұзылды. Олар халыққа ASHYQ қосымшасын жүктейді», «Ұзын кезек. Қызметкерлер жұмыс орнында жиі болмайды» (Павлодар облысы); «ХҚКО қызметкерлері мені қамауға алғанын айтты, бірақ жер телімінің қызметкерлері оны менен алып қойғанын айтып, ары-бері жүрдім», «Бұл қызмет туралы ақпаратты барлық қызметкерлер біле бермейді, қызметкерлердің барлығы сауатты емес» (ОҚО); «Менің қажеттіліктеріме назар аударmадым», «10 жыл бұрын өтініш бердім, содан бері ешкім хабарласпады, мен 10 жыл күттім, олар кезек қозғалмайды, жалғызбасты анамын және бар екенін айтты. мүгедектік», «Тәжірибелі адамды қою керек », «Қорғау адал, жұмысшылар көп» (Түркістан облысы). Олар халыққа ASHYQ қосымшасын жүктейді», «Ұзын кезек. Қызметкерлер жұмыс орнында жиі болмайды» (Павлодар облысы); «ХҚКО қызметкерлері мені қамауға алғанын айтты, бірақ жер телімінің қызметкерлері оны менен алып қойғанын айтып, ары-бері жүрдім», «Бұл қызмет туралы ақпаратты барлық қызметкерлер біле бермейді, қызметкерлердің барлығы сауатты емес» (ОҚО); «Менің қажеттіліктеріме назар аударmадым», «10 жыл бұрын өтініш бердім, содан бері ешкім хабарласпады, мен 10 жыл күттім, олар кезек қозғалмайды, жалғызбасты анамын және бар екенін айтты. мүгедектік», «Тәжірибелі адамды қою керек », «Қорғау адал, жұмысшылар көп» (Түркістан облысы). Олар халыққа ASHYQ қосымшасын жүктейді», «Ұзын кезек. Қызметкерлер жұмыс орнында жиі болмайды» (Павлодар облысы); «ХҚКО қызметкерлері мені қамауға алғанын айтты, бірақ жер телімінің қызметкерлері оны менен алып қойғанын айтып, ары-бері жүрдім», «Бұл қызмет туралы ақпаратты барлық қызметкерлер біле бермейді, қызметкерлердің барлығы сауатты емес» (ОҚО); «Менің қажеттіліктеріме назар аударmадым», «10 жыл бұрын өтініш бердім, содан бері ешкім хабарласпады, мен 10 жыл күттім, олар кезек қозғалмайды, жалғызбасты анамын және

бар екенін айтты. мүгедектік», «Тәжірибелі адамды қою керек », «Қорғау адал, жұмысшылар көп» (Түркістан облысы). олар оны менен алды-артына кетті», «Бұл қызмет туралы ақпаратты барлық қызметкерлер біле бермейді, барлық қызметкерлер сауатты емес» (ОҚО); «Менің қажеттіліктеріме назар аудармадым», «10 жыл бұрын өтініш бердім, содан бері ешкім хабарласпады, мен 10 жыл күттім, олар кезек қозғалмайды, жалғызбасты анамын және бар екенін айтты. мүгедектік», «Тәжірибелі адамды қою керек », «Қорғау адал, жұмысшылар көп» (Түркістан облысы). олар оны менен алды-артына кетті», «Бұл қызмет туралы ақпаратты барлық қызметкерлер біле бермейді, барлық қызметкерлер сауатты емес» (ОҚО); «Менің қажеттіліктеріме назар аудармадым», «10 жыл бұрын өтініш бердім, содан бері ешкім хабарласпады, мен 10 жыл күттім, олар кезек қозғалмайды, жалғызбасты анамын және бар екенін айтты. мүгедектік», «Тәжірибелі адамды қою керек », «Қорғау адал, жұмысшылар көп» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,59 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 83,5%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: :*«Өтініште тіркелуде ақаулар болды, ол бұзылды, ілулі болды», «Онлайн-диспетчер осы сайтта болуы керек», «Интернет жылдамдығын арттырыңыз, кіру мүмкін емес» (Нұр-Сұлтан); «Кейбір бағыттарды табу мүмкін болмады», «Қазіргі уақытта бұл қызмет жұмыс істемейді, бұл ағымдағы жылдың 31 желтоқсанына дейін техникалық жұмыстардың жүргізіліп жатқанын көрсетеді. Электронды форматта бірінші кезеңде жер-кадастрлық жоспарды алуым керек 2-кезеңде қаулы алуым керек Техникалық нормативтер жоқ» (Қарағанды облысы); «Ғимарат ауылдың шетінде орналасқан, автобустар аз», «Қызметті egov.kz порталынан алып тастаңыз, Әкімдік аппараты арқылы оңай», «Жұмыс кестесін ұзарту» (Ақмола облысы); «Тағы бір үстел қою керек» (Ақтөбе облысы); «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Кезекті азайтыңыз, өзіне-өзі қызмет көрсететін терезелерді қосыңыз», «Білікті емес, ақпарат жоқ» (Алматы облысы); «Мемлекеттік баж төлемінің көлемін азайту ауылдық жерлер үшін де, қарапайым халық үшін де, өз ісін ашатындар үшін де қымбат», «Кеңесшіге жүгіну ыңғайсыз, ұзын-сонар кезек», «Үнемі кезек бар + бөлмеде жөндеу жұмыстары бар» (ШҚО); «Тұрақ орнының жоқ, көңілді орындықтар ынғайсыз», «Жұмыс уақытын бұрынғыдай, кем дегенде кешкі сағат жетіге дейін көбейтіңіз», «Жайлылыққа ерекше ештеңе болған жоқ, дамымаған» (Жамбыл облысы); «Кіретін кезде ол күні кіре алмадым, сұрақтарыма нақты жауап алынбады» (БҚО); «Күту залы шағын», «Автотұрақ жеткіліксіз. Көліктер бір-бірін қағып, жүйкесі жұқарған», «Жер бермей, сызып тастады, екі рет қалпына келтірді», «Тұрақ дұрыс емес, өздеріне ғана арналған сияқты, бөлініп кеткен жағдайлар болды. Барлығында шлагбаум бар, оларда онша көлік жоқ, тұрақтарды көбейту керек, мүгедектер тұрағы жоқ, кіре берісте оларға да ыңғайсыз болады» (Қарағанды облысы); «Автотұрақ аз, күтуге арналған орындықтар аз», «Тұрақ жоқ», «Сағат 8-ге дейін жұмыс істесін» (Қостанай облысы); «Күтуге орындықтар жетіспейді», «Бізге үлкенірек ғимарат керек», «Барлық қызметтер автоматтандырылған. Бұл ауылдық жерлердің тұрғындары үшін қиын, өйткені көптеген адамдарда компьютер мен интернет жоқ, бұл мәселені ескеру керек. Бұрынғы жұмыс уақытын қайтару керек еді. Бұрын олар сағат 8-ге дейін жұмыс істегенде жұмыстан кейін шығу ыңғайлы болатын. Кейбір қызметтерді алу үшін телефон мен интернеттің болуы жеткіліксіз, сканер мен принтерлер қажет, олар барлығында бола бермейді» (Қызылорда облысы); «Сенбі күні жұмыс істеу», «Көшедегі дәретхана, қол жууға жер жоқ, халыққа деген көзқарас осындай. Орындықтар жеткіліксіз. Барлығы алтыға дейін жұмыс істейді, адамдар жұмыстан кейін сегізге дейін келеді. Сенбі жексенбі жұмыс істемейді. Тұрақ орындары жеткіліксіз. Мүмкіндігі шектеулі жандарға қолайлы жағдай жасалмаған, әжетханаға барғысы келсе, физикалық тұрғыда қолы жетпейді», «Алыста» (Павлодар облысы); «Паркинг жок», «Олар 20:00-ге дейін жұмыс істегенде ыңғайлы болды», «Уақыт өте ыңғайсыз. Кешке жұмыстан кейін келсе жақсы болар еді. Автотұрақ бізге сәйкес келмейді, біз жолды жауып тастаймыз, біз қарсы жолақпен жүруіміз керек. Бақылау пункті әйтеуір түсініксіз орналасқан. Біз жаяу жүргіншіні айналып өтуіміз керек, ол ұзақ. Бұл қаншалықты абсурд. Күту орындары ыңғайсыз, қабылдау бөлмесіне қарама-қарсы. Қабылдау өте жоғары, аласа адамдарға» (Түркістан облысы). «Ол сәл алыс» (Павлодар облысы); «Паркинг жок», «Олар 20:00-ге дейін жұмыс істегенде ыңғайлы болды», «Уақыт өте ыңғайсыз. Кешке жұмыстан кейін*

келсе жақсы болар еді. Тұрақ бізге сәйкес келмейді, біз жолды жауып тастаймыз, біз қарсы жолақпен жүруіміз керек. Бақылау пункті әйтеуір түсініксіз орналасқан. Біз жаяу жүргіншіні айналып өтуіміз керек, ол ұзақ. Бұл қаншалықты абсурд. Күту орындары ыңғайсыз, қабылдау бөлмесіне қарама-қарсы. Қабылдау өте жоғары, аласа адамдарға» (Түркістан облысы). «Ол сәл алыс» (Павлодар облысы); «Паркинг жок», «Олар 20:00-ге дейін жұмыс істегенде ыңғайлы болды», «Уақыт өте ыңғайсыз. Кешке жұмыстан кейін келсе жақсы болар еді. Тұрақ бізге сәйкес келмейді, біз жолды жауып тастаймыз, біз қарсы жолақпен жүруіміз керек. Бақылау пункті әйтеуір түсініксіз орналасқан. Біз жаяу жүргіншіні айналып өтуіміз керек, ол ұзақ. Бұл қаншалықты абсурд. Күту орындары ыңғайсыз, қабылдау бөлмесіне қарама-қарсы. Қабылдау өте жоғары, аласа адамдарға» (Түркістан облысы). Күту орындары ыңғайсыз, қабылдау бөлмесіне қарама-қарсы. Қабылдау өте жоғары, аласа адамдарға» (Түркістан облысы). Күту орындары ыңғайсыз, қабылдау бөлмесіне қарама-қарсы. Қабылдау өте жоғары, аласа адамдарға» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,78 балл) бойынша респонденттердің 76,0%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Олар жерді өлшеген жоқ» (Ақтөбе облысы); «Хатшы қазақша білмейді», «Құжаттарымызды алған жоқпыз, қайта хабарласамыз деді, әлі хабарласқан жоқ» (Алматы облысы); «Қызметкерлер күзеттер жүйесінің берген жоқ», «Онлайн қызметтер әлі дамымаған, олар өз есептерімен айналысты, маған назар аударmады» (Жамбыл облысы); «Толық ақпарат бермейді, сауатты емес, білмейді», «Ешқандай көрсеткіштер болды» (БҚО); «Олар нақты ештеңе түсіндірмеді», «ХҚКО орталықтандырылған болуы үшін қызметті кез келген қаладан немесе облыстан алуға болады, себебі бару керек және бұл ыңғайлы емес, Баянауылға бару керек, дегенмен. ХҚО -е» (Қызылорда облысы) бойынша кез келген қаладан электронды түрде беруге немесе алуға болады; «Үй нөмірін қате берді, қайта алуға тура келді», «Әкімдіктің ескі ғимараты, интернет нашар, жылдамдығы төмен» (Маңғыстау облысы); «Елді мекеннің шекарасында нысан салу үшін жер телімін беру қызметіне онлайн өтінім бере алмаймын, техникалық жұмыстар үздіксіз жүргізілуде. Жұмысшылардың өздері барлық формаларды түсінбейді», «Толық ақпарат бермеді», «Интернет жылдамдығы кейде әлсіз, egov.kz порталы жұмыс істемейді» (Павлодар облысы); «Интернетте egov.kz арқылы бірінші рет кіру қиын, үнемі қайта жүктеу керек» (Түркістан облысы); «Іздеу кезінде қызмет атауын дәл жазу керек, синонимдер немесе үлгілілері шықпайды», «Аяқталмаған бос бағандар бар, оларды алып тастау керек», «Нұсқауларды қарапайым, түсінікті, сілтемесіз жасау керек. заңнамаға» (Нұр-Сұлтан); «Ақпаратты тез табу оңай емес. Талап және алу әдісі туралы ақпарат маңызды емес. БСН жазған кезде олар алынған қызметтердің тарихын көрсетпейді, тізім жоқ,*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 69,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,49 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:

«Олар ЭСҚ кілтін сұрады» (Атырау облысы); «Олар қосымша құжаттарды сұрайтын» (ШҚО); «Алғаш өтініш бергенімде қабылдамады, жер кодексіндегідей бланкі толтыр, бәрі бірдей, мін табады, қабылдау күні тек сәрсенбі, ыңғайсыз» деді. (Қарағанды облысы); «Әкімдік пен ХҚО қызметкерлерінің барлығы жақсы, бірақ әкім қол қоймайды. Артымнан арыз берген көршім жауап алды, бірақ сұрағаным кесіліп, көршіге сұрағанынша берілді, басында мақұлдағанымен, кейін жартысын кесіп, жартысын берді. көршіге. Әлі де берген жоқ, 3 ай өтті» (Қостанай облысы); «Қарапайым адамға қиын болды» (Қызылорда облысы); «Олар үнемі құжаттардың көшірмелерін сұрайды. Көшірме жасайтын адамдар бар, бірақ бұл өте қымбат. Кейбір жерлерде мұндай қызметтер мүлдем жоқ». «Ол жерде көшірме жасалмайды, оны үнемі жасау керек, іздеу керек болды. Құжаттардың тізімі берілген жоқ» (Павлодар облысы); «Қалай берілгені түсініксіз, жүгіріп өтуге тура келді, анау-мынау жіберді, мерзімі кешіктірілді» (Түркістан облысы); «Egov.kz порталы жұмыс істемесе, кеңседен кеңсеге бару керек», «Сәулет құжаттарында проблемалар бар, автоматтандырылған жоқ», «Құжаттарды тіркеу оңайырақ, қоса берілетін құжаттардың көлемін көбейтіңіз» (Нұр. -Сұлтан); «Мұрағаттау ыңғайсыз және олар оны аша алмайды, бірақ көлемін 5 емес, кем дегенде 15 етіп жасауға болады, оны бір-бірден бөлу керек. Кейбір анықтамаларды egov.kz

сайтынан алу мүмкін емес. Құжаттың нәтижесіне қатысты, мен мердігерге хабарласамын, ол жауап дайындамағанын айтады, бұл қалай болады, мемлекеттік қызметкердің ЭСҚ кілтін үшінші тұлғаларға беруге құқығы жоқ», «біреуін араластырдым. нүкте,

Уақыт қызмет алушылардың 78,8 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,66 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Өте ұзақ мерзімді» (Ақмола облысы); «Кезек көп» (Алматы облысы); «Терминді қысқарту», «Бюрократизм көп, процесс ұзақ», «Кейде ұзақ, кейде тез», «Кезектің ұзаққа созылуына байланысты қызметкерлер көбірек қосылатын еді», «Бұл тездетуге болады, мүмкін болса, кімге шұғыл қажет» (ШҚО); «7 күн болуы керек еді, 17 күннен кейін 10 күн бұзумен берілді» (Жамбыл облысы); «Мерзімдерді тездету үшін мен 3 айдан астам күттім, әлі жауап жоқ» (БҚО); «Қызмет көрсетуді жылдамдату үшін», «Мерзімі қысқарған, қарапайым болған сайын адамдарға жақсы», «Кезек ұзақ» (Қызылорда облысы); «Мерзімі ұзақ», «Нәтиже уақытын тездетіңіз, 6 ай күттім» (Маңғыстау облысы); «Қызметтерді қарау мерзімін қысқарту үшін 28 күн + 18 күн өте көп. Көп адам келсе, күттіреді, билет берген болса, соңғы билет пен адамға дейін жұмыс істеу керек» (Павлодар облысы); Олар 10 күн деді*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,87 балл (қанағаттану деңгейі 82,2%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Қызмет қымбат» (Ақмола облысы); «ХҚО ішінде ксерокөшірме аппаратын тегін жасауға болады», «Зейнеткерлер мен мүгедектер үшін бұл тым қымбат, кем дегенде 50% жәрдемақы жасалуы керек» (Алматы облысы); «Сома халық үшін қолайсыз», «Өте қымбат, мемлекеттік баж 66 мың теңге және төлеу әдісі ыңғайсыз, соманы азайтыңыз, ауылдық жерлер мен қарапайым халық үшін бұл өте қымбат, бірақ олар өте қымбат. тегін» (ШҚО); «Қымбат, олар банкте төледі, Kaspi Bank арқылы мүмкін болды, ыңғайсыз» (Қарағанды облысы); «Өте қымбат, 360 миллион теңге, бұл қала емес, қаладан 40 шақырым жерде, KaspiQR-де болу үшін төлем. Мен комиссия төлемеймін, бәрібір салық төлеймін, неге мен де комиссия төлеуім керек» (Қостанай облысы); «Қазпошта арқылы ыңғайсыз болды», «Онлайн төлемді Kaspi Bank, Homebank арқылы жасауға болады» (Қызылорда облысы); «Қызмет қымбат», «Қымбат, арзандату үшін төлем әдісі ыңғайсыз, ХҚО-да касса жоқ, терминал жоқ», «Мемлекеттік баж қымбат», «Төлем ыңғайсыз, Қазпоштада кезек. ХҚО-ның өзінде төлеген дұрыс» (Маңғыстау облысы); «Қызмет қымбат», «52 000 жер кадастрлық жоспарын алу үшін төленген. 50 шаршы метр үшін 52 000 төлеу өте көп. Несие карталарын барлық жерде қабылдай бермейді. Кассалар көбейгенін қалаймын», «Көшірме үшін шығындар болды», «Олар тек карт-шот арқылы көрсетіледі, бізде компанияда карта жоқ, төлем тапсырмаларын тіркеңіз» (Павлодар облысы); «Қазпочтаға төледім, комиссия қазір 200 теңге ұстайды, бірақ бұл қалыпты жағдай, қазір бәрі қымбат» (ОҚО); «Мемлекеттік баж маған қымбат, төлеу үшін несие алдым», «Сома тым қымбат» (Түркістан облысы); «Мемлекеттік баж қымбат», «Төлем ыңғайсыз, «Қазпоштада» кезек. ХҚО-ның өзінде төлеген дұрыс» (Маңғыстау облысы); «Қызмет қымбат», «52 000 жер кадастрлық жоспарын алу үшін төленген. 50 шаршы метр үшін 52 000 төлеу өте көп. Несие карталарын барлық жерде қабылдай бермейді. Кассалар көбейгенін қалаймын», «Көшірме үшін шығындар болды», «Олар тек карт-шот арқылы көрсетіледі, бізде компанияда карта жоқ, төлем тапсырмаларын тіркеңіз» (Павлодар облысы); «Қазпочтаға төледім, комиссия қазір 200 теңге ұстайды, бірақ бұл қалыпты жағдай, қазір бәрі қымбат» (ОҚО); «Мемлекеттік баж маған қымбат, төлеу үшін несие алдым», «Сома тым қымбат» (Түркістан облысы); «Мемлекеттік баж қымбат», «Төлем ыңғайсыз, «Қазпоштада» кезек. ХҚО-ның өзінде төлеген дұрыс» (Маңғыстау облысы); «Қызмет қымбат», «52 000 жер кадастрлық жоспарын алу үшін төленген. 50 шаршы метр үшін 52 000 төлеу өте көп. Несие карталарын барлық жерде қабылдай бермейді. Кассалар көбейгенін қалаймын», «Көшірме үшін шығындар болды», «Олар тек карт-шот арқылы көрсетіледі, бізде компанияда карта жоқ, төлем тапсырмаларын тіркеңіз» (Павлодар облысы); «Қазпочтаға төледім, комиссия қазір 200 теңге ұстайды, бірақ бұл қалыпты жағдай, қазір бәрі қымбат» (ОҚО); «Мемлекеттік баж маған қымбат, төлеу үшін несие алдым», «Сома тым қымбат» (Түркістан облысы); 50 шаршы метр үшін 52 000 төлеу өте көп.*

Несие карталарын барлық жерде қабылдай бермейді. Кассалар көбейгенін қалаймын», «Көшірме үшін шығындар болды», «Олар тек карт-шот арқылы көрсетіледі, бізде компанияда карта жоқ, төлем тапсырмаларын тіркеңіз» (Павлодар облысы); «Қазпочтаға төледім, комиссия қазір 200 теңге ұстайды, бірақ бұл қалыпты жағдай, қазір бәрі қымбат» (ОҚО); «Мемлекеттік баж маған қымбат, төлеу үшін несие алдым», «Сома тым қымбат» (Түркістан облысы); 50 шаршы метр үшін 52 000 төлеу өте көп. Несие карталарын барлық жерде қабылдай бермейді. Кассалар көбейгенін қалаймын», «Көшірме үшін шығындар болды», «Олар тек карт-шот арқылы көрсетіледі, бізде компанияда карта жоқ, төлем тапсырмаларын тіркеңіз» (Павлодар облысы); «Қазпочтаға төледім, комиссия қазір 200 теңге ұстайды, бірақ бұл қалыпты жағдай, қазір бәрі қымбат» (ОҚО); «Мемлекеттік баж маған қымбат, төлеу үшін несие алдым», «Сома тым қымбат» (Түркістан облысы); «Egov.kz интернет-порталы арқылы онлайн-банкингті қосу» (Нұр-Сұлтан); «Электрондық төлем тоқтап тұр, чек берілмейді, өңдеуде болды, бәрін білу үшін банктен өтуім керек еді, соңғысын іздеу керек болды, KaspiQR әрқашан жұмыс істемейді», «Төлем үшін шот-фактураны төлейміз. тікелей egov.kz порталы арқылы емес, біз заңды тұлға болғандықтан банкпен жұмыс істейміз. Кейбір қызметтерде, мысалы, мемлекеттік актіні дайындауда қиындықтар туындады, egov.kz порталында төлеуге тура келді, бірақ біз банк арқылы төледік. Біз банк арқылы төлей алатындай және төлемді тіркей алатындай етіп egov.kz порталында заңды тұлғалар мен төлемдер үшін арнайы қойынды жасау керек», «Төлемге келетін болсақ, egov.kz порталына онлайн банкингті қосқым келеді. » (Қарағанды облысы).

Нәтиже қызметтер *4,44 балл, қанағаттану деңгейі 70%.* Пікірлер арасында:*«Біз БСН бойынша алынған қызметтердің тарихын көрсетпейміз. 1414 нөміріне хабарластым, пошта арқылы жібер деді, 2 рет поштаға жібердім, жауап жоқ, көңілім толмайды», «Шағымыма әлі жауап жоқ» (Қарағанды облысы) ; «Бұл қызмет қазір қол жетімді емес. Енді әкімдікке жазбаша түрде береміз. Қиындықтар болды, біз бұл өтініштер бойынша есеп беруді көрмедік, себебі дәл осы қызмет нақты көрсетілмеген, тіркеу кезінде 12 таңбалы нөмір болған. Аяқталмаған өтініштер көп болды. Бұл қызмет аяқталмаған» (Нұр-Сұлтан); «Қарау мерзімі өте ұзақ болғандықтан, біреу оны шексіз ұзартады, содан кейін басқа мемлекеттік органдарға жібереді» (Қарағанды облысы);*

ТОКритерийге келетін болсақ, респонденттердің қанағаттануы кері байланыс құрамдас бөлігін көрсетті (қанағаттану деңгейі 33,3%, орташа балл 2,67).

«Қолданбаны жетілдіру», «Интернет жылдамдығын арттыру, құжаттарды тіркеуді жеңілдету, жеңіл, ыңғайлы, түсінікті ету» (Нұр-Сұлтан); «egov.kz сайтында еш жерде қатыспайтын мемлекеттік органдар бар, сіз сәулет бөлімінің тізімін білмейсіз, олар тізімде жоқ. Жұмысты жолға қою» (Қарағанды облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (13%) қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (142 кестені қараңыз):

142 кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=181)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**27,25%**	72,75%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**21,2%**	59,85%	4,5%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық талқылау өткізілді:

«ХҚКО арқылы бір жағынан ыңғайлы болды, құжаттарды уақытында тапсырдым, құжаттарды уақытында алып отырдым. Үйде отырып-ақ қызмет алу үшін барлығын электронды форматқа көшіруге болады. Ол электронды порталда бар, бірақ қандай да бір себептермен әлі қолжетімді емес»;

«порталда бар және беруге болады, бірақ ол мемлекеттік мекемеге жетпейді»

«Алғашында мен Егов арқылы әрекет еттім, бірақ олар бұл қызмет қол жетімді емес деп жазды. Сосын ауыл әкімшілігіне жүгінді. Онда барлығы түсіндірілді».

Сондай-ақ респонденттер төлем кезінде қолайсыздықты атап өтті:

"және, қолма-қол ақшасыз төлем жасау, аудару және т.б. Тіпті зейнеткерлер де зейнетақысын картаға алады. Кейбіреулері 100-200 км қашықтықта тұрады және олар саяхаттауды қажет етеді»;

«Мен оны бірінші рет алдым, сапаның қалай өзгергенін салыстыра алмаймын, бірақ мен уақытты сәл қысқартып, процесті қалай да автоматтандырғым келеді. Мысалы, айыппұлды алған кезде сіз ешқайда кетпей, мобильді қосымша арқылы төлей аласыз, бірақ бұл жерде халыққа қызмет көрсету орталығына бару керек»;

«ХҚО-ға келмей-ақ, осы қызмет үшін барлығын төлеуге мүмкіндік беру қажет»;

«Бұл жерде мынадай нюанс бар: мысалы, мен Новоишимскіге бардым, цементті алдым, тексеру оңай болды, олар төлемді сұрады, өйткені онсыз қабылдамайды. Ақша аударылғанша, түбіртек төленгенін whatsapp арқылы көрсеткенше бірнеше сағат күттім. Мен түбіртекті көрсетпейінше олар құжаттарды қабылдамады. Төлемсіз мүмкін емес екенін түсінемін, бірақ нюанстар басқаша. Мысалы, бас кеңсе Астанада, филиал осында. Мен бірнеше сағат күтіп, ХҚО-дан кешке ғана шықтым».

«Егер ол автоматтандырылған болса, дөрекі айтқанда, сіз үйге келер едіңіз, төлейсіз, және бұл бәрі және сізге барудың қажеті жоқ».

Сондай-ақ қызмет көрсетудің ашықтығы туралы түсініктемеге назар аудару қажет:

«- Сіздің ойыңызша, жеке байланыстардың болуы қызметтің сапасы мен нәтижесіне әсер ете ме?

- Менің ойымша, бұл Қазақстандағы менталитетке әсер етеді, бәріміз түсінеміз.

ББО 1414 жұмысына қатысты:

«- Сіз ББО 1414-ке хабарластыңыз ба?

- оларға жету қиын, тек қиын;

- оған қанша уақыт жұмсайсыз?

- 4-5-ші уақыттан бастап өтуге болады.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет «Электрондық үкімет» порталында қолжетімді емес.
- Төлем тәртібі қызмет алушыларға, әсіресе ауылдық жерлердің тұрғындарына айтарлықтай қолайсыздықтар туғызады.
- Көрсетілетін қызметті алу үшін шешім қабылдау рәсімінің ашықтығы көрсетілетін қызметті алушылар үшін жеткіліксіз.
- ББО 1414 қолжетімділігі қанағаттанарлық емес

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік корпорациямен бірлесіп төлемді автоматтандырылған нысанда өңдеуді және растауды қамтамасыз етсін.
2. Көрсетілетін қызметті алушыны өтініштерді қарау тәртібі, көрсетілетін қызметке қатысты шешім қабылдау процесінде қолданылатын қағидаттар туралы хабардар ету.

электрондық үкімет порталы

3. Порталдағы қызметке тұрақты қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз. ЭҮПжұмысындағы ақауларды болдырмаңыз, қызмет провайдеріне ЭҮПарқылы алынған сұрауларға қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз.

3.57. Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) талап етпейтін мемлекеттік меншіктегі жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы:02201010 Конкурстарды (конкурстарды, аукциондарды) талап етпейтін мемлекеттік жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу.

Қызмет коды:L5.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 1 қазандағы № 301.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:ЭҮП (e.license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 1-кезең – 12 жұмыс күні, 2-кезең – бекітілген жерге орналастыру жобасы келіп түскен күннен бастап 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің жер учаскесіне құқық беру туралы шешімі не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

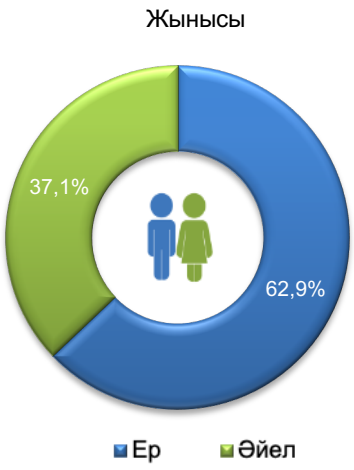
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (фокус-топ) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды

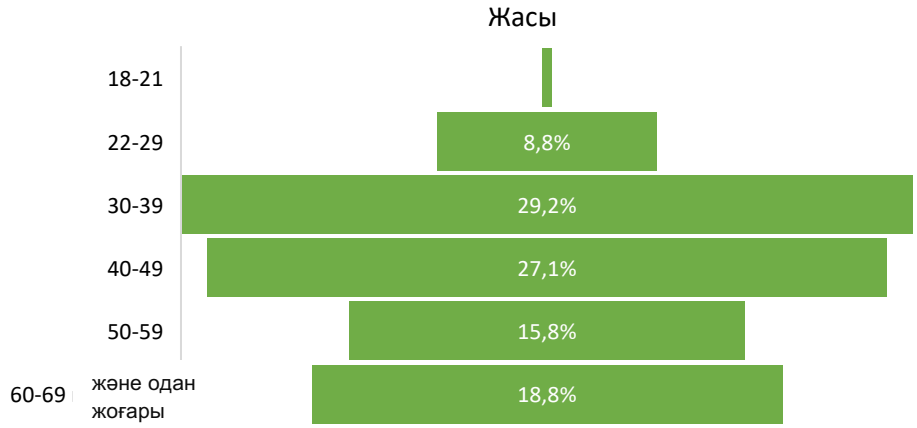
Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 181 респондент қатысты, олардың көпшілігі (62,9%) ерлер және 37,1% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 29,2% және 40-49 жас – 27,1%.Қызмет негізінен сұранысқа ие болды физикалықбеттер (83%). 12% жағдайда респонденттер қызметті заңды тұлға ретінде алған, ал тек 5%сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың ішінде жеке кәсіпкерлер. Қызмет алушылардың 2,9%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 181. Әлеуметтік-демографиялық блок



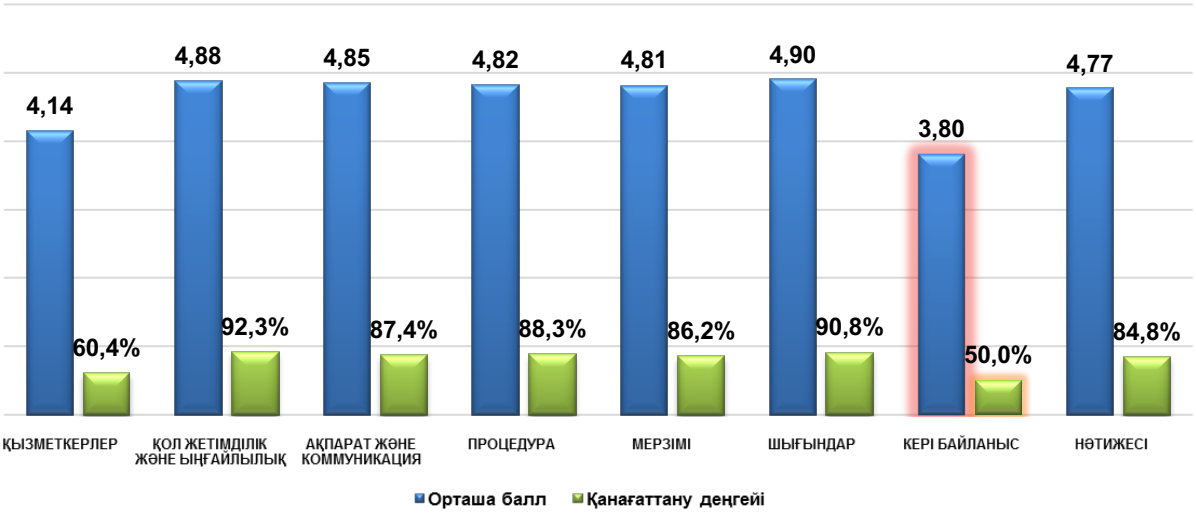




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,56 балл. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

182 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын бұқаралық сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық шкала бойынша 4,14 балға, қанағаттану деңгейі 60,4% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты: «Онлайн режимде көбірек қызмет көрсету», «Ересек ұрпақ үшін бұл қиын. Сіз сайтты жеңілдете аласыз» (Ақмола облысы); «Қиындықтар болды, адам алуға тура келді», «Оның өзі порталда ілулі тұр» (Ақтөбе облысы); «Белгі шексіз өшеді, қанағаттанбады ма, жоқ па, ол жойылады», «Алып қалады, Құжаттарды бірнеше рет жіберуге тура келеді», «Онда жиі ақаулар бар» (Атырау облысы); «Тіркеу кезінде қиындықтар туындады» (ШҚО); «Мен 1 жылдан бері жер ала алмай жүрмін, өз территориямда, оны ешкім пайдаланбайды, көпқабатты үй 1 сотық қарыз деді, бұл әділетсіз, ауылда қандай көпқабатты үйлер бар, олар мораторий», «Қазетті

ақпарат нақты емес», «Кейде сайт қатып қалады» (Шымкент); «Қызметкерлердің өздері электронды лицензиялауды қалай қолдану керектігін білмейді», «ЭКО-ға өту мүмкін емес» (БҚО); «Тіркелу қиын», «1414 оператор қажет болған адамдармен тікелей байланыста болды, бірақ нәтиже болмады, олар сауатты және уақытында жауап берді, көптеген нюанстарға жауап бере алмады» (Қарағанды облысы); «Жаңадан бастаушыларға қиын болады», «Тіркеу аздап түсініксіз», «Алып қалады, интернет жылдамдығы», «Қосымша нұсқауларын жүктеп алу» (Қостанай облысы); «Жақсы сөзбен, түпкілікті нәтиже, басып шығару терезесі жоқ», «Шарттар ұзақ», «Сайтта қателер бар, мен жалпы ЭЦҚ қарсымын» (Қызылорда облысы); «Кешке сайт жұмыс істемейді», «Онда логика жоқ, жұмыс алгоритмі түсініксіз» (Маңғыстау облысы); «Сайт үнемі ілініп тұрады» (Павлодар облысы); «Ол қатып қалады, интернет нашар, қызметкерлер әрдайым көмектеспейді» (ОҚО); «Соғыс ардагерлеріне жеңілдіктер жоқ, мені жібермейді, жалпы кезекке қояды, мен әрең жүремін, кезекті аттап кетпейді, Түркістан қаласы, Амангелді Цон көшесі, олар мені кіргізбей, әйелім, анам, батыр анам да әрең жүреді, кезектен қалмайды, жалпы кезекке жібереді» (Түркістан облысы); «Қызметті білмейді, түсінбейді» (Ақмола облысы); «Қызметкерлердің шығыны үлкен. Қызметкерлердің жалақысын көтеру олардың жалақысы тиын, сондықтан олар алты ай жұмыс істейді және кәсіби түрде кетеді, олар қарапайым қызметкерлерді оқытпайды, олар отырмайды. Тиісті жалақысын төлеу үшін көршілерінен мұның қалай жасалатынын сұрайды. Қателік үнемі жіберіледі, жеделдік пен тиімділік қабілетсіз емес», «Құжат қабылдайтын қызметкерлер сыпайы емес» (Ақтөбе облысы); «Жұмысты жақсарту» (Алматы облысы); «Бұл қызметтерді төлемейтіндей жұмыссыздарға арнайы мекемелер керек, көптеген агенттіктер жұмысқа орналасу үшін ақша сұрайды, осыны ескеру керек» (Атырау облысы); «Кері байланыс», «Олар құжаттарды қайда жіберу керектігін түсінбейді, олар ұзақ уақыт бойы оларға қызмет көрсететінін түсінбейді, олар бұл мәселелерді зерттемейді», «Оны жеңілдету үшін бәрі бірдей түсінбейді. қалай болуы керек» (ШҚО); «Олар бас тартты, мораторий деді», «құжаттарды тапсырдым, 3 балл өтті, ал 4-і күні бір құжаттың жоқ екені анықталды, бірақ олар маған оны беру керек екенін бастапқыда айтпады. Өздері қабылдады, бірақ не жетіспейтінін айтпады», «Оларға қарым-қатынас этикасын үйрету керек, өткір жауаптар бар» (Шымкент); «Олар құжаттардың толық тізімін айтпайды», «Олар құжатты қараған жоқ, мен оны қайтадан тапсыруым керек болды»,

«Ақпараты болмағандықтан сұрақтарға жауап бере алмайды. Жауап алған жоқ» (Қарағанды облысы); «ХҚКО-ға талай рет бардым, шаршадым, ештеңе түсіндірмеді, жер комитетінде қателік жіберді, құжаттарымды өздері жүргізетін адамдарды жалдауға тура келді», «Қызметкерлердің ауылының жоғарлату керек. Айлықтар өте аз» (Қызылорда облысы); «Әкімдіктен, олар менің аты-жөнімнен қате жіберді, содан кейін ХҚКО-ны тексермей, бірден жіберді, сол жақтан қайтару келді, мен оны анықтауға бардым, олар бір-бірін кінәлайды, бізде өзіміз тексеруге, толықтай немқұрайлылық, жұмысшылар аз, бізге көбірек кадр керек», «Ішіндегі маман кейбір супақтарға жауып бере алмайды» деп жұмыс уақытында 15-20 минут қалғанда аяқталды деп кеткісі келеді менеджер барып айтып кетті», - деді. «Барлығы өз жұмысының білмейтіні бір қызметкер екіншісіне жіберіп бір-біріне сілтеп отырады.Кезек өте көп болады», «Білікті мамандар отырсын» (Маңғыстау облысы); «Мен ол жерден жылап, жылап шықтым, мен қалада емеспін делік, мен ауылға баруым керек еді, содан кейін әкелдім, олар маған бастапқыда қандай құжаттар туралы айтылмағанын айтты. Маған керек болды, қайтуға тура келді, тек жерге тіркелу актісін алдым, екі қателік болды, қайта жасау үшін құжаттарды қалдыруға тура келді» (Павлодар облысы); «Кішкентай, адам ретінде түсіну керек, менің орныма өзіңді қой, адамдық керек», «Мекенжайды қате жазыпты, уақыт жоғалтты», «Қызметкерлер қабілетсіз, сыпайы емес, жұмысы нашар. қызметкерлер», «Алды-артына соқпау үшін заңдарды жақсырақ білсін, 5-6 рет бірдей істеді, содан кейін түпнұсқа, сосын көшірме бер», «Тиімділікті арттыр», «Бізге жер бермеді», «Қызметкерлер аз, олар жыртық, содан кейін үстелге жүгіреді, бәріне көмектеседі, содан кейін компьютерге» (ОҚО) ; «Қызметкерлер қабілетсіз, тиімді емес, толық ақпарат бермейді» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер 4,88 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 92,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:

«Сағат 18:00-ге дейін уақыт өте қолайлы емес», «Тәжірибелі адамдарды алу керек», «Аудан әкімдігіне бару керек» (Ақмола облысы); «Орындықтардың бәрі отыруға ыңғайсыз иілген», «Тұрақ өрені жетіліксіз, барғанды айналып шығу керек, көлік қою қиындау» (Ақтөбе облысы); «Басқа жеке кәсіпкерлерде мәселе бар, олар бізге үй салуға рұқсат бермеді, біз орын ауыстырдық» (Алматы облысы); «Ауылда болсам Цон», «Тұрақ жоқ» (Атырау облысы); «Тұрақ мүлде жоқ. Ең көбі үш көлікке арналған тұрақ жоқ», «Жалпы дәретхана адамдар үшін ыңғайлырақ болар еді. Автотұрақ жоқ, тек қызметкерлер кіреді» (ШҚО); «Аялдама аймақтан алыс. Аймақтың жанында аялдама жасау керек. Зонаның артына автотұрақ жасау керек, өйткені аймаққа жақын көліктер бар, аймаққа жақындау мүмкін емес, айналып өту керек», «тұрақ жеткіліксіз, барлық қызметтерді онлайн алған дұрыс», «Әкімшілік ғимаратқа қыру қиын болды, арыз жазып жүріп кірдік» (Шымкент); «Ғимарат аймаққа, бұрынғы асханаға арналмаған», «Қазпошта аймақтың өзінде емес. Енді «Қазпоштаға» бару керек, сонда да кезекке тұру керек, босқа уақыт» (БҚО); «Пандемияға байланысты біз көшеде тұруға мәжбүрміз», «Ұзын кезек», «Ол жаққа баратын маршруттар көп болар еді. Ашық ыңғайсыздық тудырады, оның мағынасы жоқ» (Қарағанды облысы); «Береговойға жақынырақ болғанын қалаймын, саяхаттауым керек» (Қостанай облысы); «Тұрақ орнының жетімсіздігі емес, 20 көлік қана болады, халық саны 80мын», «Үлкен кезек», «Паркинг аз», «Тұрақ аз, тек қызметкерлер 2-3 көлігін қояды, жайлы аймақтар қаладағыдай емес. , қызметі арамдық болды, олар бір-бірін жер комитетіне тапсырды. Әкімдік 10 күн жүрді», «Цон үлкен болып соғылу керек еді. Қызметкерлердің отыратын орны аз, турақ өрн жеткіліксіз, әрі бері өтуге ыңайсыз, 1ші қабат өте тығыз, куту аймақтарында орын аз көп адам тұрып турада. Қызмет түрі көп, сондықтан адам көп, орын жоқ, орындық жеті бермейді. 2-қабат отырыға болады», «ХҚКО ішінде қазпошта жоқ, жаңадағы ғимарат» (Қызылорда облысы); «Мекен-жай тағайындау, құжаттарды қабылдау кезінде уақытты босқа кетіретіндей болар еді», «Орындар шамалы», «Бұрын 8ге дейін жымыстың жасағандары ынғайлы бұлған жымыстан кейін барып, паркинг тарлау болды. Қаланың цонында тұрақ орнындары жаман. Жолдың бойына қойып кетеміз машинаны», «Білімді қызметшілерді еңбекке алу керек» (Маңғыстау облысы); «Сағат 15:30-ға дейін түскі асты көп күту керек», «Адамдарды сыйламаушылық пен менсінбеушілікті байқадым», «Автотұрақ жеткіліксіз. Күту залындағы орындықтар сынған», «Су салқындатқыштарын орнату керек, су сатып алатын жер жоқ, отыратын жер аз, тамақ ішетін жер жоқ, буфет қажет, өйткені, адамдар бала-шағасымен алыстан келеді» (ОҚО); «Автотұрақ аз», «Үлкен ғимарат салуға болады», «Сканерлейді, сосын xerify, уақытты босқа кетіреді», «Паркинг мәселесі қиндау, орын жетпейді», «Бұрынғыдай 8ге дейін, кем дегенде 7ге дейін жұмыс жасаса жақсы болады. еді» (Түркістан облысы.).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,85 балл) бойынша респонденттердің 87,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Тсонаға көмектесетін мамандар. Олар түсіндірді», «Жекешелендіру қызметтеріндегі қиындықтар тым күрделі» (Ақмола облысы); «Бәрін жеңілдету керек, жастарға ештеңе түсінікті емес, қарттарды айтпағанда, олар ештеңені түсінбейді» (Ақтөбе облысы); «Оңай, анық, ыңғайлы» (Алматы облысы); «Жұмыстың ашықтығы жоқ, жер телімін алған кезде қайда жібергені немесе жібермегені белгісіз (Қазтрансгазға жіберу керек, т.б.) бірден бас тарту жазып, себебін айтпайды. бас тарту, электрондық өтінішті электронды түрде қалыптастыруда өтінішке қол қою кезінде соңында қол қойылған күні және кімнің қол қойғаны көрсетілуі керек, ондай және осы арыздың нөмірі жоқ, бірақ жоқ, кейбір ауылдық әкімдіктер elicense.kz сайтындағы тізім» (Атырау облысы); «Қызмет толық орналасқан жоқ және қажетті ақпарат табылған кезде сол ақпарат шығады», «Тәжірибесіз адам қажетті ақпаратты таба алмайды. Қызмет көрсетушіні ретімен көрсеткен жөн. қызмет кешігіп келсе, кімге хабарласу керектігін білу» (ШҚО); «Бюрократия көп», «Біріншіден сайт түсіңді болу керек видео ролик болу кәжет» (Шымкент); «Барлығы дәл жазылған емес, көп нәрсе түсініксіз», «Іздеу жүйесі жақсы жұмыс істемейді. қолмен іздеу керек» (БҚО); «Телефоннан кіру мүмкін емес, тек компьютер арқылы кіру керек, бұл ыңғайлы емес», «Ақпаратты табу оңай емес» (Қарағанды облысы); «Бәрі анық емес», «Арналарды порталдар бойынша бөліңіз. Egov, E-Licensing», «Нұсқауларды, бейнелерді көрмедім» (Қостанай облысы); «Қазақ тілінде

көбірек ақпарат керек», «Ақпаратты табу оңай емес» (Қызылорда облысы); «Сапаны бағалау туралы жиі қалқымалы терезе пайда болады, бір рет сұрау керек және болды», «1414 арқылы өту мүмкін емес, және сұрақтарға ешкім жауап бере алмайды, біз Google арқылы іздейміз, қаз таңдағанда, мемлекеттік органдардың атауы әліпби бойынша жазылмаған орыс тілінде немесе жартылай орыс тілінде шығады» (Маңғыстау облысы); «Сайт қызметін жақсарту», «Интернетте проблемалар бар, бірақ бағдарлама жақсы жұмыс істейді» (Павлодар облысы); «Қолжетімдірек, қарапайым, түсінікті, ыңғайлырақ, бейнелер, қаріпті үлкейтіңіз» (SKO). «БТИ-ден олар үнемі ХҚО-ға, ал одан кейін БТИ-ге ауыстырылды. Алды-артына жүгірмеу үшін осы сәтті жеңілдету», «Тәжірибелі қызметкерлерді жұмысқа ал», «Қазақ тілінде қазаққа да қиын әрі түсініксіз» (Ақмола облысы); «Жұмысты жақсартуға ынталандыру» (Ақтөбе облысы); «Түсіндіксіздеу болды веб-сайты» (Алматы облысы); «Алғашында қызметкерлерді табу оңай болған жоқ», «Сайт түсініксіз, ақпарат тым көп. Сіз отыруыңыз керек, аймаққа бару оңайырақ», «Біз сертификаттар алатын аймақта әрқашан адамдар көп болады. Мамандар жер құжаттарында ештеңе түсінбейді. Ол жерге көбірек сауатты адамдарды қою керек» (ШҚО); «Алғашында барлық қажетті құжаттар туралы хабарлаңыз», «Толық жауаптар жоқ, олардың уақыты жоқ, қосымша қызметкерлер қажет», «Құжаттарды қабылдап алғаннан кейін, жауап ретінде бізге бас тартты. Бізге ауылдың әкімі бас тарту етті» (Шымкент); «Қызметкерлер көрсетілетін қызметті берушінің айтқан сұрақтарына жауап беруге міндетті», «Өздері толық көмектесті», «Олар құжаттардың толық тізбесін ұсынбады, бұл құжат қажет екенін білмеді, қайтадан талап етті» (Қарағанды облысы); «Ауданда тек интернет мәселесі бар» (Қостанай облысы); «Қадамдық нұсқаулар болған жоқ, қағаздар анық емес, адамдарға нені және қайда тапсыру керектігін түсіндіру керек» (Қызылорда облысы); «Талон алу үшін екі сағаттап кезекте тұрамыз», «ЦОН-ның мамаңдары оз жұмыстарының билетін мамандар отырсың деп айтар едім. Себебі олар түске деймін бір жерге, түстен кейін екінші жерге жиберді. Олар нақты ақпаратты білмейді, уақытты алада жібер» (Маңғыстау облысы); «Бірінші рет қызмет көрсетілмеді» «Құжаттар үшін құзырлы органдарға бару керек», «Қызметкерлер толық түсіндірмейді» (ОҚО); «Әкімдік қызметкерлері ақпаратты түсіндіргісі келмейді» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 88,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,82 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:

«Бейнелер», «Кейде кез келген адам қателеседі», «Жүктеуге 30 МБ артық. Ашуға болмайтын мұрағаттық құжаттар бар» (Ақмола облысы); «Портал қатты қатып қалады, оны бағдарламашы да жүктей алмайды, құжатқа қатысты нәтиже жоқ, барлық инстанцияларға бардым, барлық жерде бас тартулар бар» (Ақтөбе облысы); «Оның бойында көптеген кемшіліктер бар, жер актілерін алу қызметтері болды, қазір ол да қызмет көрсетушіні көрмейді, бақылау, электронды поштадан эгоға ауыстыру мүмкін емес» (Алматы облысы); «Қателер көрсетілмеген жерде олар негізсіз бас тартады» (Атырау облысы); «Жүктеп алу кезінде интернет жылдамдығына қатысты мәселелер туындайды», «Құжаттарды бірінші рет жүктеп салу кезінде қате пайда болады», «Бірақ сайт шамадан тыс жүктелсе, ол жүктелмейді. Құжатты нөмірсіз қалдыруға болады, сұралған кезде күту керек, қарау керек, қоңырау шалып, жалыну керек. Заңды құжаттарды жүктеп алу жолын қосыңыз» (ШҚО); «Xerox 1 қағазы 20 теңге, жұмысшылар қағазды бөлек жасамайды, ватсапқа жібереді, басып шығарып, өздері әкеліңдер дейді», «Менде бас тартты жер алмадым емес септі екен» (Шымкент); «Портал қатып қалады», «Құжат қайта жасалды, қателер болды» (ZKO); «Құжатта қателер болды», «Сайт жиі қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Интернет жылдамдығы төмендегенде болады», «Неге мемлекеттік акт алынып тасталды, олар электронды жасады», «Құжаттарды жинауда бюрократия болды, портал қатып қалады, кейде жұмыс істемейді. порталды жүктеуге өте ұзақ уақыт шағын» (Қызылорда облысы); «Жалғызды бәрі жалға берсін» (Маңғыстау облысы); «Барлық инстанциялар бір жерде» (Павлодар облысы); «Техникалық деректер парағындағы қате, БТИ қатесі, өз қаражатыма қайта өңделген» (ОҚО); «Біз өте ұзақ күттік» (Түркістан облысы). «Құжаттарды тапсыру кезінде», «Ұзақ мерзімді» (Ақмола облысы); «Құжаттар көптен бері күтіп тұр, бұл процесті тездету керек. Оны 2 күнде жасауға болар еді, әр цонға шабармандардың санын

көбейту үшін бір шабарманның құжат айналымы көп» (Ақтөбе облысы); «Көшірме алу үшін алды-артқа шықтық, бәрін іште жасау керек» (Атырау облысы); «Мен жердің актісін 3 айға уәде еткенімен, 1,5 жылда алдым, Белинский зонасында барлығы бірдей сауатты емес» (ШҚО); «Алдыңғылардың бәрі қарады, тағы бір құжат қоса беру керек деп айтпады», «Мерзімді қысқарту», «Электрондық емес, қағаз нұсқада қабылдаңыз» (Шымкент); «Көшірме сұрайды, бірақ көшіргіш жоқ, сондықтан басқа жерге бару керек, содан кейін қайтадан кезекке тұру керек», «Тезірек болуы мүмкін еді», «Олар болса да, қосымша құжат сұрады» (Қарағанды облысы); «Егер бәрі бір жерде болса, әртүрлі ұйымдардың айналасында жүгірмеу үшін жер мен зонаның операцияларын біріктіріңіз. Аймақта банк қызметкерлері болады» (Қостанай облысы); «Онлайн, электронды қолтаңбамен», «15 күн кітап болса, кәсібін бытшыт болады. Сол себепті кәсіпті жүргізгин келмей қалады. Ол құжаттармен жүргенше талпыныс болмай қалады. Максимум 3 күнде жауап беру керек», «Ақпаратты ХҚО қызметтері білмейді» (Маңғыстау облысы); «10 күн күтпей, бір-екі күнде шешім қабылдауға болатын еді», «Мен бұл процесті 10 күн емес, 2-3 күн жылдамдатқанын қалаймын», «Қайта бармау үшін абай болыңыз. нашар иенстианмцс», «Аптаның жері, инвестиция жинаймыз деді» (ОҚО); «Олар операторға тәуелді» (Түркістан облысы); «Әсіресе Каспий теңізін қосу үшін онлайн-банкинг арқылы төлеу» (БҚО). әртүрлі ұйымдарды айналып өтпеу үшін жер мен бағаның операцияларын біріктіріңіз. Аймақта банк қызметкерлері болады» (Қостанай облысы); «Онлайн, электронды қолтаңбамен», «15 күн кітап болса, кәсібін бытшыт болады. Сол себепті кәсіпті жүргізгин келмей қалады. Ол құжаттармен жүргенше талпыныс болмай қалады. Максимум 3 күнде жауап беру керек», «Ақпаратты ХҚО қызметтері білмейді» (Маңғыстау облысы); «10 күн күтпей, бір-екі күнде шешім қабылдауға болатын еді», «Мен бұл процесті 10 күн емес, 2-3 күн жылдамдатқанын қалаймын», «Қайта бармау үшін абай болыңыз. нашар иенстианмцс», «Аптаның жері, инвестиция жинаймыз деді» (ОҚО); «Олар операторға тәуелді» (Түркістан облысы); «Әсіресе Каспий теңізін қосу үшін онлайн-банкинг арқылы төлеу» (БҚО). әртүрлі ұйымдарды айналып өтпеу үшін жер мен бағаның операцияларын біріктіріңіз. Аймақта банк қызметкерлері болады» (Қостанай облысы); «Онлайн, электронды қолтаңбамен», «15 күн кітап болса, кәсібін бытшыт болады. Сол себепті кәсіпті жүргізгин келмей қалады. Ол құжаттармен жүргенше талпыныс болмай қалады. Максимум 3 күнде жауап беру керек», «Ақпаратты ХҚО қызметтері білмейді» (Маңғыстау облысы); «10 күн күтпей, бір-екі күнде шешім қабылдауға болатын еді», «Мен бұл процесті 10 күн емес, 2-3 күн жеделдетуді қалаймын», «Қайта бармау үшін абай болыңыз. нашар иенстианмцс», «Аптаның жері, инвестиция жинаймыз деді» (ОҚО); «Олар операторға тәуелді» (Түркістан облысы); «Әсіресе Каспий теңізін қосу үшін онлайн-банкинг арқылы төлеу» (БҚО). электронды қолтаңбамен», «15 күн күтетін болсаң, кәсібін бытшыт болады. Сол себепті кәсіпті жүргізгин келмей қалады. Ол құжаттармен жүргенше талпыныс болмай қалады. Максимум 3 күнде жауап беру керек», «Ақпаратты ХҚО қызметтері білмейді» (Маңғыстау облысы); «10 күн күтпей, бір-екі күнде шешім қабылдауға болатын еді», «Мен бұл процесті 10 күн емес, 2-3 күн жылдамдатқанын қалаймын», «Қайта бармау үшін абай болыңыз. нашар иенстианмцс», «Аптаның жері, инвестиция жинаймыз деді» (ОҚО); «Олар операторға тәуелді» (Түркістан облысы); «Әсіресе Каспий теңізін қосу үшін онлайн-банкинг арқылы төлеу» (БҚО). электронды қолтаңбамен», «15 күн күтетін болсаң, кәсібін бытшыт болады. Сол себепті кәсіпті жүргізгин келмей қалады. Ол құжаттармен жүргенше талпыныс болмай қалады. Максимум 3 күнде жауап беру керек», «Ақпаратты ХҚО қызметтері білмейді» (Маңғыстау облысы); «10 күн күтпей, бір-екі күнде шешім қабылдауға болатын еді», «Мен бұл процесті 10 күн емес, 2-3 күн жылдамдатқанын қалаймын», «Қайта бармау үшін абай болыңыз. нашар иенстианмцс», «Аптаның жері, инвестиция жинаймыз деді» (ОҚО); «Олар операторға тәуелді» (Түркістан облысы); «Әсіресе Каспий теңізін қосу үшін онлайн-банкинг арқылы төлеу» (БҚО). «10 күн күтпей, бір-екі күнде шешім қабылдауға болатын еді», «Мен бұл процесті 10 күн емес, 2-3 күн жылдамдатқанын қалаймын», «Қайта бармау үшін абай болыңыз. нашар иенстианмцс», «Аптаның жері, инвестиция жинаймыз деді» (ОҚО); «Олар операторға тәуелді» (Түркістан облысы); «Әсіресе Каспий теңізін қосу үшін онлайн-банкинг арқылы төлеу» (БҚО). «10 күн күтпей, бір-екі күнде шешім қабылдауға болатын еді», «Мен бұл процесті 10 күн емес, 2-3 күн жылдамдатқанын қалаймын», «Қайта бармау

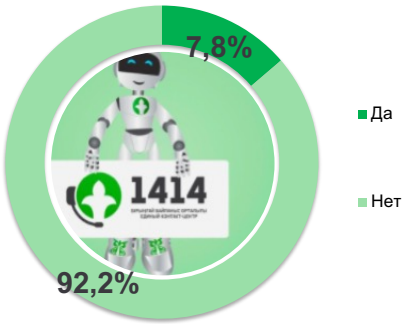
үшін абай болыңыз. нашар иенстианмцс», «Аптаның жері, инвестиция жинаймыз деді» (ОҚО); «Олар операторға тәуелді» (Түркістан облысы); «Әсіресе Каспий теңізін қосу үшін онлайн-банкинг арқылы төлеу» (БҚО).

Уақыт қызмет алушылардың 86,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,81 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«15 күнді үйлестіру қызметтері бар, оны қысқартуға болады, ертерек беруде проблемалар жоқ» (Алматы облысы); «Менің өтінішімді мүмкіндігінше тезірек қарастырса жақсы болар еді», «Порталда қызмет көрсету мерзімі көрсетілмеген», «Өтінішті жіберген кезде оған бір ай немесе одан да көп уақыт кетуі мүмкін» (VKO); «Бір жылдан астам уақыт өтті, мен әлі күнге дейін өз территориямдағы жерді ала алмай жүрмін, басқалар жайбарақат бизнеске алды», «Уақыт жағынан ыңғайлы болғанмен қанша уақыт жауып бергенін айта алмаймын», «Кешікті болады жауып беру барысында. ozderi elektrondy suraydy, birak elektrondy turde zhauap bermeydi» (Шымкент); «Мерзімді қысқарту, қарауды тездету», «Күтпей ұзақ уақыт алу процесін жылдамдату» (ЗКО); «Жылдамдық бір аптаға дейін», «Уақытты тездетіңіз, оны ақылы түрде тездетуге болады» (Қарағанды облысы); «Ұзақ уақыт күтуге келетін болсақ, сіз оны тездете аласыз, мемлекеттік акт 20 күн жеткілікті, 1,5 ай күттім» (Қызылорда облысы); «Шұғыл жауаптарды қосуға болады» (Маңғыстау облысы); «Кеңейту мерзімі» (ОҚО); «Қызмет көрсету мерзімін қысқарту керек», «Бұл жерді 1985 жылы мемлекеттік акт алған, бұл аймақта шешім жоқ, сол жерді қайтадан сатып алып жатқан сияқтымыз, содан бері жүгіріп келеміз деді. Ақпан, ескі құжаттар базаға енгізілмеген, компьютер жоқ, іздегісі келмейді, 3 балам базаға кірмейді» (Түркістан облысы); «Олар ұзақ мерзімге ие болды», «Жылдамдауға болады» (Ақмола облысы); «Бұл процесті тездетуге болады», «Нәтиженің мерзімі өте ұзақ» (Ақтөбе облысы); «1 ай ұзақ болып кетті» (Алматы облысы); «Бейбарысқа барғанша ауылда әкімдік болса» (Атырау облысы); «Қызмет көрсету шарттары», «1,5 жыл құжат күттім, тездетіңіз, Шәкәрім 156 қызметкері хабарлағанын айтты, ешкім телефон соқпады, директорға бардым, содан кейін ғана олар жауап берді» (ШҚО); «Жылдамырақ болу үшін курьер», «Мерзімді қысқартыңыз» (Шымкент); «Шабарман уақытында келмеді» (Қарағанды облысы); «Терминді қысқарту» (Қостанай облысы); «Үлкен кезекте 2-3 сағат күттім» (Қызылорда облысы); «Максимум 3 күнде жауап берсін», «Жеделдетілген», «Ар нәрсені оз уақытына сай битсе екен деймін» (Маңғыстау облысы); «Мерзімді қысқартыңыз», «Кезек көп, көп күттік. Таңнан кешке дейін зонада болдық», «Ауылдар әр жерден келеді, мысалы автобус жүрмейді, көлік жалдаймыз, бір жарым жыл күттік, сот болды, біз кейбір мәселелер бойынша телефон арқылы хабардар ете алды, бір парақ қағаз үшін бару өте көп», «Кезек күту көп болды» (ОҚО); «Жауап нәтижесінің мерзімі өте ұзақ, шамамен 1-3 жыл қажет» (Түркістан облысы). «Шабарман уақытында келмеді» (Қарағанды облысы); «Терминді қысқарту» (Қостанай облысы); «Үлкен кезекте 2-3 сағат күттім» (Қызылорда облысы); «Максимум 3 күнде жауап берсін», «Жеделдетілген», «Ар нәрсені оз уақытына сай битсе екен деймін» (Маңғыстау облысы); «Мерзімді қысқартыңыз», «Кезек көп, көп күттік. Таңнан кешке дейін зонада болдық», «Ауылдар әр жерден келеді, мысалы автобус жүрмейді, көлік жалдаймыз, бір жарым жыл күттік, сот болды, біз кейбір мәселелер бойынша телефон арқылы хабардар ете алды, бір парақ қағаз үшін бару өте көп», «Кезек күту көп болды» (ОҚО); «Жауап нәтижесінің мерзімі өте ұзақ, шамамен 1-3 жыл қажет» (Түркістан облысы). «Шабарман уақытында келмеді» (Қарағанды облысы); «Терминді қысқарту» (Қостанай облысы); «Үлкен кезекте 2-3 сағат күттім» (Қызылорда облысы); «Максимум 3 күнде жауап берсін», «Жеделдетілген», «Ар нәрсені оз уақытына сай битсе екен деймін» (Маңғыстау облысы); «Мерзімді қысқартыңыз», «Кезек көп, көп күттік. Таңнан кешке дейін зонада болдық», «Ауылдар әр жерден келеді, мысалы автобус жүрмейді, көлік жалдаймыз, бір жарым жыл күттік, сот болды, біз кейбір мәселелер бойынша телефон арқылы хабардар ете алды, бір парақ қағаз үшін бару өте көп», «Кезек күту көп болды» (ОҚО); «Жауап нәтижесінің мерзімі өте ұзақ, шамамен 1-3 жыл қажет» (Түркістан облысы). «Ар нәрсені өз уақытына сай битсе екен деймін» (Маңғыстау облысы); «Мерзімді қысқартыңыз», «Кезек көп, көп күттік. Таңертеңнен кешке дейін зонада болдық», «Ауылдан адамдар әр жерден келеді, мысалы автобус жүрмейді, көлік жалдаймыз, бір жарым жыл күттік, сот болды, біз кейбір*

мәселелер бойынша телефон арқылы хабарлай алмады, бір парақ қағаз үшін баратыны сонша», «Кезек күту көп болды» (ОҚО); «Жауап нәтижесінің мерзімі өте ұзақ, шамамен 1-3 жыл қажет» (Түркістан облысы). «Ар нәрсені өз уақытына сай битсе екен деймін» (Маңғыстау облысы); «Мерзімді қысқартыңыз», «Кезек көп, көп күттік. Таңертеңнен кешке дейін зонада болдық», «Ауылдан адамдар әр жерден келеді, мысалы автобус жүрмейді, көлік жалдаймыз, бір жарым жыл күттік, сот болды, біз кейбір мәселелер бойынша телефон арқылы хабарлай алмады, бір парақ қағаз үшін баратыны сонша», «Кезек күту көп болды» (ОҚО); «Жауап нәтижесінің мерзімі өте ұзақ, шамамен 1-3 жыл қажет» (Түркістан облысы).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 7,8%-ы Виртуалды ассистентге (порталдағы чат-бот) ақпарат алу үшін жүгінген. 92,2% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын ботты пайдаланудың қарапайымдылығы, сұрауға жауап берудің толықтығы мен жылдамдығы сияқты компоненттер бойынша бағалады (183-диаграмманы қараңыз).

183-диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны (N=7)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3.43	28,6%
Жауаптың толықтығы	3.57	42,9%
Жауап беру жылдамдығы	3.71	42,9%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілді төмен қанағаттану виртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 38,1%, орташа рейтингі мүмкін болатын 5 баллдан 3,57 балл болды. Сауалнама барысында жағымсыз пікірлер байқалды: «Сұрағыма жауап алмадым» (Ақмола облысы); «Ұзақ терілді», «Байланыс орнату мүмкін емес» (Атырау облысы); «Барлық жауаптарға жауап беру» (Маңғыстау облысы); «Жауап жоқ, дұрыс жауап алмадым» (Түркістан облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,90 балл (қанағаттану деңгейі 90,8%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Халық банкі арқылы қағазбастылық көп, бірақ Каспий өте ыңғайлы», «Жер актісі бойынша сома қабылданбайды» (Ақмола облысы); «Ғимаратқа қарама-қарсы жерде ақылы заңгерлік қызмет алдым, олар кішкентай қағаз үшін 5000 алды» (Ақтөбе облысы); «Сома қабылданбайды» (Алматы облысы); «Онлайн төлем жоқ, мемлекеттік баж қымбат, себебі оның мөлшері заңмен белгіленбеген» (Атырау облысы); «Зонада қағаз, ксерокс жоқ, бәрін өзің істейсің, 20 теңге 1 бет, 2 есе 1650 тн мемлекеттік баж салығын төледі, 2 рет төледі, бірақ әлі жер бермей жатыр» (Шымкент) ; «Сіз онлайн төлемді банк арқылы емес қосуға болады» (ZKO); «Алдын ала төлем туралы сөйлеспейді», «Кассада төлем жасау үшін, онлайн төлем», «Каспий арқылы төлеу үшін банкке бармаңыз және барлығын сол жерде пошта бөлімшесі арқылы төлеңіз» (Қарағанды облысы); «Мемлекеттік баж өте қымбат», «Сома қабылданбайды. Порталдың Қызмет құны басқа, басқасы бар. Сондай-ақ кадастрлық нөмірге төлем қосты» (Қызылорда облысы); «Мемлекеттік қызметтер тегін болуы керек» (Маңғыстау облысы); «Ксерокс орнында, осылай істеуге болады» (Павлодар облысы); «Қызмет қарапайым адамға қымбат» (ОҚО); «Цонда касса жоқ, көрші ғимараттағы «Қазпоштаға» әрең барамын, сонда барып кезекке тұрып, зонаға қайтып, қайтадан кезекке тұруым керек» (Түркістан облысы). «KASPI арзан болуы үшін арзан болуы керек» (Ақмола облысы); «Ауылшаруашылық пателін анықтау үшін бағада өте үлкен сомалар бар және бір акт үшін біз 74 000 теңге төлейміз, бұл өте қымбат» (Ақтөбе облысы);*

«Мемлекеттік баж салығын төледім», «Қызмет қымбат», «Мемлекеттік баж салығы болды» (Алматы облысы); «Мемлекеттік баж арзанырақ, банкке барып, әр қызмет үшін төлеу керек, аймақта терминал жоқ» (ШҚО); «Қызмет қымбат» (Шымкент); «Қосу үшін төлеу үшін Caspian Gold арқылы төленіз», «Сома қабылданбайды» (БҚО); «Телефон арқылы төлеу ыңғайлы болар еді» (Қостанай облысы); «Қымбат, бірақ төлеуге тура келді», «Төлем сомасы сәл қолайсыз», «ХҚО-ға касса орнату керек, банкке бару ыңғайсыз», «7324 теңге төледік. мемлекеттік анықтамалар, бірақ соңғы үш айда 3302 тенге плюс төлеп жатырмыз.Базада сайтта 6207 теңге 37 тиын көрсетілген, бірақ қала бойынша 7324 теңге төлеп 3302 теңге қостық, жалпы төлеген 10180 теңге бұл қабылданбайды. Біз қаламыздағы барлық бағаны қарастырдық, барлық жерде бірдей» (Қызылорда облысы); «Жолға ақша жұмсалды» (Маңғыстау облысы); «Аймақта касса жоқ», «Қызмет көрсету қымбат» (Павлодар облысы); «Жұмыс істемейтіндер үшін қызмет өте қымбат, әр бланкіге 2-3 мың теңге төлейді, жол жүру ақысы қымбат, бәрібір ксерокөшірмеге ақша жұмсайды, бәрі арзандау керек», «Көп ақша жұмсалды. жолында, фотокөшірмеде» (ОҚО); «Менің жалақым 100 мың теңге, қызмет өте қымбат», «Онлайн төлем жоқ» (Түркістан облысы).

ТОКритерий бойынша респонденттердің қанағаттануы кері байланыс құрамдас бөлігін көрсетті (қанағаттану деңгейі 50,0%, орташа балл 3,80).

«Порталда жерге орналастыру саласындағы қызметтер толық емес, жұмыс істемейді» (Ақмола облысы); «Бұрын жер алу оңай болды, кеңселерге барды, барлығы уақытында болды» (Ақтөбе облысы); «Сайтқа онлайн төлемді, жақсырақ барлық банктерді бірден және QR арқылы қосыңыз және үнемі шығатын сызықты алып тастаңыз, сайтты бағалаңыз, оған барлық онлайн банктерді қосыңыз, сонымен қатар онлайн қызмет ретінде жер учаскелері мен пәтерлерді сатып алыңыз. », «Сайт әлі пысықталмаған, ауылдық жерлерде әкімдер жетіспейді, мемлекеттік баж салығы дұрыс емес» (Атырау облысы); «Кадастрлық нөмір бойынша сайтты таңдағанда, оны жүктеуге көп уақыт кетеді», «1414 қалыпты жауап бермейді. Сайтты нақтылаңыз», «Қызмет провайдерлері өз жұмысын толық орындамайды. Құжат нөмірін көрсету керек. ХҚО egov-тен электронды құжаттарды қабылдамайды және әкімдіктің мөрі бар қағаз нұсқасын талап етеді. Шығыс Қазақстан облысында және басқа ауылдық елді мекендерде электронды құжатпен алмау құқығы» (ШҚО); «Ешкім жауап бермейді, жауап алу мүмкін емес» (Шымкент); «Менің жеке деректерім оған сенімсіз, мен 1414 нөміріне қоңырау шалдым және жаздым, бірақ жауап болмады», «Қызмет көрсету процесін тездету», «Қызмет көрсету процесін тездету», «Қаттығулар, бұзылулар», «Бағдарламаны жақсарту», « онлайн кезекті жақсарту керек», «Портал оңай болуы үшін», «Ешқайда бармай-ақ, QR Caspian арқылы бір жерден онлайн төлем жасаңыз», «Қызметкерлер сауатты болуы үшін уақытты жылдамдату» (Қарағанды облысы)); «Тұтқаны қояды, Egov, E-Licensing» арналары арқылы тарат», «Бейнефильм түріндегі нұсқаулық, қадамдық алгоритм, түсінікті, қолжетімді», «Ауылда интернет нашар» (Қостанай облысы); «Иесінің ақпараты тұрақты болатын мәліметтер базасы қатып қалады», «Бір шаршы метр үшін мемлекеттік баж салығын азайту өте қымбат», «Нашар жұмыс 1414, олар өтпейді» (Қызылорда облысы); «Учаскенің жұмысын жақсарту» (Павлодар облысы); «Портал ілулі тұр, қызметкерлер әрқашан қолайлы емес, қызмет қарапайым адамға қымбат, шрифті үлкейтілген, жазу шағын, порталдағы бейнелер қолжетімді, түсінікті, ыңғайлы, мен қызметкерлерге көмектесу» (ОҚО); «Әр дүйсенбіде TSON-ға кіру мүмкін емес, ал интернет базасы жұмыс істемейді, өйткені сенбі және жексенбі демалыс күндері, дүйсенбі күні жұрттың бәрі келеді, бір топ адам» (Түркістан облысы); «Олар ИЖС бойынша жер телімдерін бермеген, заңды айналып өтіп, бөлінген қаржыны ысырап еткен, Елбасының ауылдарды көтеру туралы Жолдауын орындамаған, жер телімдерін сызба бойынша мақсатты түрде игермеген, - деп Абзал Әбілхақұлы облыс әкіміне жүгінді. Лебяж (Аққулы) ауданында арызданушыларға жер телімдерін бермегенін ескермеген» (Павлодар облысы); «Мен ЦОН қызметкерлері туралы прокуратураға жаздым» (ОҚО); «Жауапта сома оны азайту мақсатында заңға сәйкес емес белгіленді» (Атырау облысы); «3 айдан астам уақыт өтті әкім жауап бермеді, әкімнің орынбасары жауап бермеді» (Шымкент); «Ол кісі жауап берген жоқ» (Қызылорда облысы); «1414-тің біліксіз қызметкерлері бірнеше рет қайта бағыттайды, уақыт өте береді, содан кейін ол үзіледі немесе менің уақытым жоқ» (Маңғыстау облысы). «Олар

ИЖС бойынша жер телімдерін бермеген, заңды айналып өтіп, бөлінген қаржыны ысырап еткен, Елбасының ауылдарды көтеру туралы Жолдауын орындамаған, жер телімдерін сызба бойынша мақсатты түрде игермеген, - деп Абзал Әбілхақұлы облыс әкіміне жүгінді. Лебяж (Аққулы) ауданында арызданушыларға жер телімдерін бермегенін ескермеген» (Павлодар облысы); «Мен ЦОН қызметкерлері туралы прокуратураға жаздым» (ОҚО); «Жауапта сома оны азайту мақсатында заңға сәйкес емес белгіленді» (Атырау облысы); «3 айдан астам уақыт өтті әкім жауап бермеді, әкімнің орынбасары жауап бермеді» (Шымкент); «Ол кисі жауап берген жоқ» (Қызылорда облысы); «1414-тің біліксіз қызметкерлері бірнеше рет қайта бағыттайды, уақыт өте береді, содан кейін ол үзіледі немесе менің уақытым жоқ» (Маңғыстау облысы). «Олар ИЖС бойынша жер телімдерін бермеген, заңды айналып өтіп, бөлінген қаржыны ысырап еткен, Елбасының ауылдарды көтеру туралы Жолдауын орындамаған, жер телімдерін сызба бойынша мақсатты түрде игермеген, - деп Абзал Әбілхақұлы облыс әкіміне жүгінді. Лебяж (Аққулы) ауданында арызданушыларға жер телімдерін бермегенін ескермеген» (Павлодар облысы); «Мен ЦОН қызметкерлері туралы прокуратураға жаздым» (ОҚО); «Жауапта сома оны азайту мақсатында заңға сәйкес емес белгіленді» (Атырау облысы); «3 айдан астам уақыт өтті әкім жауап бермеді, әкімнің орынбасары жауап бермеді» (Шымкент); «Ол кисі жауап берген жоқ» (Қызылорда облысы); «1414-тің біліксіз қызметкерлері бірнеше рет қайта бағыттайды, уақыт өте береді, содан кейін ол үзіледі немесе менің уақытым жоқ» (Маңғыстау облысы). Елбасының ауылдарды абаттандыру, жер телімдерін сызба бойынша нысаналы игерілмеу туралы жолдауларын орындамай, Лебяж (Аққулы) ауданының әкімі Абзал Әбілхақұлына жүгініп, еленбей, жер телімдері бөлінбеген. өтініш берушілер» (Павлодар облысы); «Мен ЦОН қызметкерлері туралы прокуратураға жаздым» (ОҚО); «Жауапта сома оны азайту мақсатында заңға сәйкес емес белгіленді» (Атырау облысы); «3 айдан астам уақыт өтті әкім жауап бермеді, әкімнің орынбасары жауап бермеді» (Шымкент); «Ол кисі жауап берген жоқ» (Қызылорда облысы); «1414-тің біліксіз қызметкерлері бірнеше рет қайта бағыттайды, уақыт өте береді, содан кейін ол үзіледі немесе менің уақытым жоқ» (Маңғыстау облысы). Елбасының ауылдарды абаттандыру, жер телімдерін сызба бойынша нысаналы игерілмеу туралы жолдауларын орындамай, Лебяж (Аққулы) ауданының әкімі Абзал Әбілхақұлына жүгініп, еленбей, жер телімдері бөлінбеген. өтініш берушілер» (Павлодар облысы); «Мен ЦОН қызметкерлері туралы прокуратураға жаздым» (ОҚО); «Жауапта сома оны азайту мақсатында заңға сәйкес емес белгіленді» (Атырау облысы); «3 айдан астам уақыт өтті әкім жауап бермеді, әкімнің орынбасары жауап бермеді» (Шымкент); «Ол кисі жауап берген жоқ» (Қызылорда облысы); «1414-тің біліксіз қызметкерлері бірнеше рет қайта бағыттайды, уақыт өте береді, содан кейін ол үзіледі немесе менің уақытым жоқ» (Маңғыстау облысы). елеусіз қалдырылып, өтініш берушілерге жер учаскелері берілмеді» (Павлодар облысы); «Мен ЦОН қызметкерлері туралы прокуратураға жаздым» (ОҚО); «Жауапта сома оны азайту мақсатында заңға сәйкес емес белгіленді» (Атырау облысы); «3 айдан астам уақыт өтті әкім жауап бермеді, әкімнің орынбасары жауап бермеді» (Шымкент); «Ол кисі жауап берген жоқ» (Қызылорда облысы); «1414-тің біліксіз қызметкерлері бірнеше рет қайта бағыттайды, уақыт өте береді, содан кейін ол үзіледі немесе менің уақытым жоқ» (Маңғыстау облысы). елеусіз қалдырылып, өтініш берушілерге жер учаскелері берілмеді» (Павлодар облысы); «Мен ЦОН қызметкерлері туралы прокуратураға жаздым» (ОҚО); «Жауапта сома оны азайту мақсатында заңға сәйкес емес белгіленді» (Атырау облысы); «3 айдан астам уақыт өтті әкім жауап бермеді, әкімнің орынбасары жауап бермеді» (Шымкент); «Ол кисі жауап берген жоқ» (Қызылорда облысы); «1414-тің біліксіз қызметкерлері бірнеше рет қайта бағыттайды, уақыт өте береді, содан кейін ол үзіледі немесе менің уақытым жоқ» (Маңғыстау облысы).

Қызмет нәтижесі(4,77 балл), 84,8% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша айтып беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: орын және көлікке барма, ксерокс жоқ. зонада, сканерлеу, сіз бәрін өзіңіз қайтарып, дайындап алуыңыз керек, мен фотокөшірме жасайтын аймақта болғанын қалаймын» (ШҚО); «Билік тарапынан кейде қателік болады», «Бас тартты, мораторий деді», «Құжатты әлі алған жоқпын», «Жауапты ұзақ уақыт құттық. Маған жер

керек. Солтүстікке Оңтүстіктен көшіп келген едік, бағдарлама бойынша. Бізге келген кезде 50ға жер берді, қағаз төрінде берді. С.П.Ашып, Мәлмен Айналысып Отырмын. ШҚ ашу үшін жер сұраған едім, сол жерді бермей отыр» (Шымкент); «1414 сорлы, телефонмен хабарласа алмайсың» (БҚО); «Егер мен бұл жер телімін меншік құқығына тіркеу қажет пе?» деп жауап берген болсам», «Олар құжат алмаған» (Қарағанды облысы); «Алғашында түсіндіргісі келмеді, нәтижеге көңілдері толмады, құжаттары күрделі, дүбірі көп болды» (Қызылорда облысы); «Жоғарыда айтылды кемшіліктер», «Адасқан уақыт» (Маңғыстау облысы); «Алғашында маған қандай құжаттар керек екенін айтпады, қайтуға тура келді, бірақ мен актіні жерге апарып, тіркегім келді, екі қателік болды, құжаттарды қалдыруға тура келді қайта жасалсын» (Павлодар облысы); «Жер алмаған» (ОҚО); «1414 толық ақпарат алған жоқ, баруым керек» (Алматы облысы); «1414-ке жету мүмкін емес» (Атырау облысы); «1414 ақпарат жоқ», «Құжаттарды аяғына дейін алған жоқпын», «Кеңес берушілер болып, жауап беруге қабілетті» (Қарағанды облысы); «Жерден алған жоқпын, бір анықтамаға 1,5 ай кетеді» (БҚО); «Толық емес нәтиже», «Әкімнің орынбасары барып, 2 аптадан кейін жауап берді, оған дейін 4 ай күтті, жер кадастрлық нөмір беретін бастықтарды бастықтың орынбасары Бөкебаевқа ауыстыру керек, ол бір орында отырмайды, бұл оған жету мүмкін емес, дүйсенбіде аймаққа кіру мүмкін емес» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметтерді алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (143 кестені қараңыз):

143 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**37,7%**	60,25%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**63,75%**	30,3%	7,7%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Көрсетілетін қызметті алушылармен фокус-топтық талқылау нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың келесі проблемалары анықталды:

«2-кезеңде көрсетілетін қызметті алу тәртібінде құжаттарды қоса беру үшін мыналар жазылады: 1) хаттамадан үзінді көшірме және 2) бұйрық. Краснояр ауданы әкімдігінің қызметкері өтінішін қайтарып алуды сұрады және жер жобасын тіркеу туралы бұйрық қайда. Егер қазірдің өзінде жер қызметі. жобаны алды, ол олардың деректер базасында қалады. Неге әкімдік жерді қайта қосып беруімді сұрайды. жоба?";

«Біз 2-ші кезеңде тапсырған кезде, әрине, комиссия жүргізіліп, хаттаманың үзіндісі бізге онлайн келеді, содан кейін оны өзіміз басып шығарамыз, тапсырысты да басып шығарамыз. Ендеше, мұның барлығын өздері базадан алатын болса, біз неге қолдануымыз керек»;

«Қызмет 2 кезеңге бөлінген, бұл ыңғайлы емес, 2-ші жер кезеңін жерді бекітумен біріктіруге болады. Мысалы, жер қатынастары бөліміне жер жобасын қабылдау және бекіту кезінде оны 2-кезеңге ұсынбастан, қаулы жобасының электрондық нұсқасын әкімдікке, яғни көрсетілетін қызметті берушіге жолдау мүмкіндігі болды. 2-кезеңнің күші жойылсын»;

«Маған барып, шешім қабылдауға тура келді, өйткені ол электронды түрде қолжетімді емес».

Сондай-ақ сенімхат бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың мәселелері өзекті болып табылады:

«порталда келісім бойынша меншік иесіне өтініш берген кезде сенімхат берілген тұлға емес, шешімнің барлық жерінде меншік иесі туралы ақпарат көрінуі үшін»;

«Егер адамның жеке кәсіпкері болса және ол «Сіздің жеке кәсіпкеріңіз бар ма?» деген сұраққа «Иә» деп жауап берсе, электронды лицензиялау порталы оны өткізбейді, дегенмен жеке тұлғалар да, заңды тұлғалар да қызмет ала алады. , сіз Порталға өтірік айтып, IP жоқ екенін көрсетуіңіз керек.

Мемлекеттік корпорацияның жұмысына қатысты мынадай ескертулер беріледі:

«Халыққа қызмет көрсету орталығында осы қызметті алған кезде мен мынадай мәселелерге тап боламын:

- ХҚО-дағы пандемония, үлкен кезек;
- сонда оларда кадрлық тұрақсыздық бар, жиі ауысады, біліксіз. Негізінде, олардың адамдары жиі ауысады, жалақы аз болғандықтан басқа жұмыстарды табады.

«Олар қажетсіз ақпарат береді, олар әлі де өздерінше бірдеңе ойлап табады»;

«Жер қатынастары ММ, негізінен, порталға түпнұсқаны береді, сол себепті түпнұсқасыз Мемлекеттік корпорацияны қабылдамайды, тіркемейді. Қаулының түпнұсқасын алу үшін әкімдікке хабарласу керек. Тек онымен ғана тіркелуге өтініш бере аламыз. Ол үшін әкімдікке бармас үшін неге тіркеуге электронды қолтаңбасы бар қаулыға жүгіне алмаймыз?

ББО-1414 жұмысына қатысты келесі түсініктемелер берілген:

«Мен 1414 нөміріне бір рет қоңырау шалдым, бірақ мен ешқашан хабарласпадым. Оларда 1-ші жол, содан кейін 2-ші жол бар. Мен 10 минут күттім, олар қосылмады. 1414-тің жұмысына көңілім толмайды»;

«Олар 1414 call-орталығын аймақтар бойынша таратады, өйткені сіз қоңырау шалсаңыз, сіз бүкіл республикаға түсесіз және олар қандай да бір облыстан сұрақ қояды. Өйткені, бізде аймақтарда ерекше жағдай бар, мүлде басқа сәттер бар»;

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет алушылар ақылы техникалық қызмет көрсетуге жүгінеді, бұл қосымша шығындарға әкеледі. Қызметтерді алу тәртібін түсіндіру бойынша неғұрлым тиімді ақпараттық жұмыс қажет;
- Стандартта көзделмеген құжаттарды жинау нәтижесінде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің құзыретті еместігі жағдайлары.
- Өтініш берушінің дұрыс емес мәліметтерді көрсетуін болдырмау үшін электронды порталды жетілдіру қажет.
- Қызмет көрсетуге тартылған мемлекеттік органдар автоматты режимде ақпарат алмасу бойынша өзара іс-қимыл орнатпаған, жекелеген жағдайларда көрсетілетін қызметті алушы әртүрлі мемлекеттік органдарға өз бетінше барып, құжаттарды жеткізуге мәжбүр болады.
- ББО-1414 жүйесінде ұзақ теру уақыты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Көрсетілетін қызметті алу тәртібі туралы көрсетілетін қызметті алушыларды ақпараттандыру бойынша жұмысты тиімдірек жүргізу.
2. ЖАО «бір терезе» қағидаты бойынша қызмет көрсетуді қамтамасыз ету бойынша қызметтер көрсету тәртібін қайта қарасын. Ведомстволық бағынысты мекемелер арасында өзара әрекеттестік орнату.
3. Қызмет көрсету тәртібін одан әрі жеңілдету мүмкіндіктерін қарастырыңыз.

Мемлекеттік корпорациясы

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделмеген әрекеттерге, құжаттарды сұратуға жол бермеу. Мүдделі мемлекеттік органдардың өкілдерімен қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша семинарлар өткізу.
5. ЕКС-1414 сервистік операторларының толық хабардар болуын қамтамасыз ету.

электрондық үкімет порталы

6. Порталдың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету, қызмет алушылардың шағымдары мен ұсыныстарын ескеру.
7. Порталда қызмет алушылар кездесетін қателерді жою (жеке кәсіпкерді таңдау және прокси арқылы қызметтерді алу мүмкіндігі).

3.58. Мүмкіндігі шектеулі балаларды тексеру және психологиялық-медициналық-педагогикалық консультативтік көмек көрсету

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00402006 Мүмкіндігі шектеулі балаларды тексеру және психологиялық-медициналық-педагогикалық консультативтік көмек көрсету.

Қызмет коды: L6.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 27 мамырдағы № 223.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыЖ: 30 күнтізбелік күнге дейін;

Көрсетілетін қызметті берушіге жүгінген кезде психологиялық-медициналық-педагогикалық куәландыру күні өтініш берілген күні белгіленеді.

Портал арқылы өтініш берген кезде психологиялық-медициналық-педагогикалық сараптамадан өту күні 2 жұмыс күні ішінде белгіленеді.

Бұл ретте белгіленген күні психологиялық-медициналық-педагогикалық сараптама жүргізіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: қорытынды немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

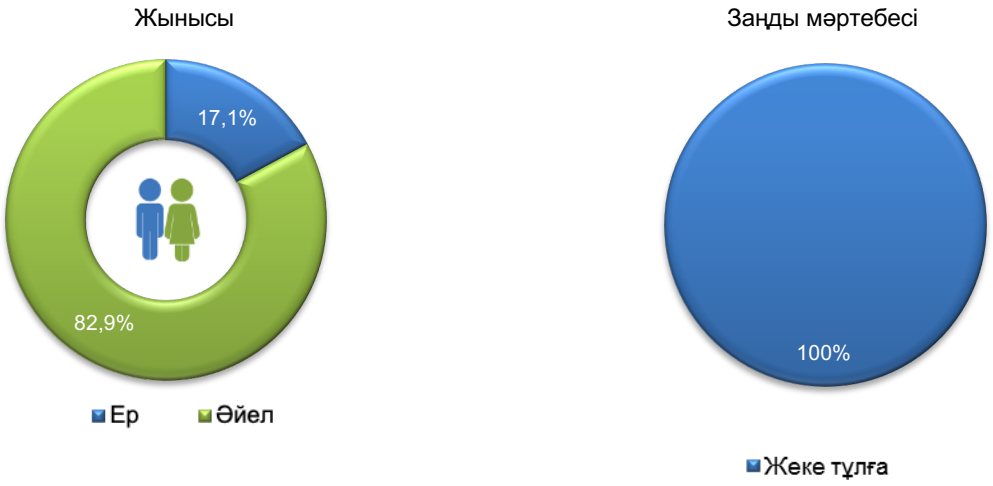
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

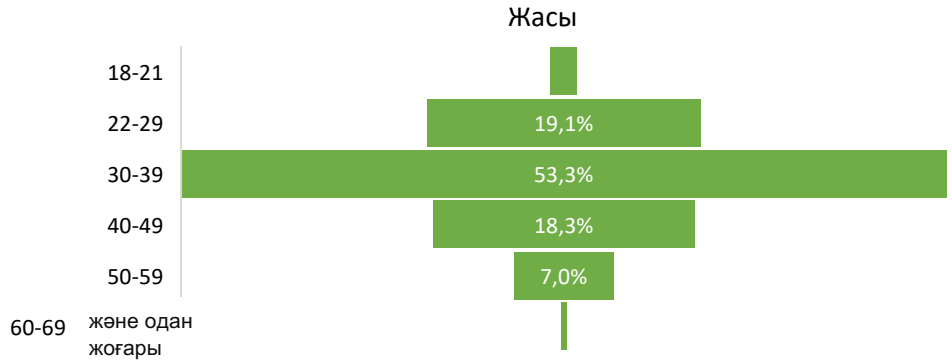
Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 257 респондент қатысты, олардың көпшілігі (82,9%) әйелдер және 17,1% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 53,3%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірдіфизикалықбеттер.

Сондай-ақ қызметтерді алушылардың 21,8%-ы физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 184. Әлеуметтік-демографиялық блок

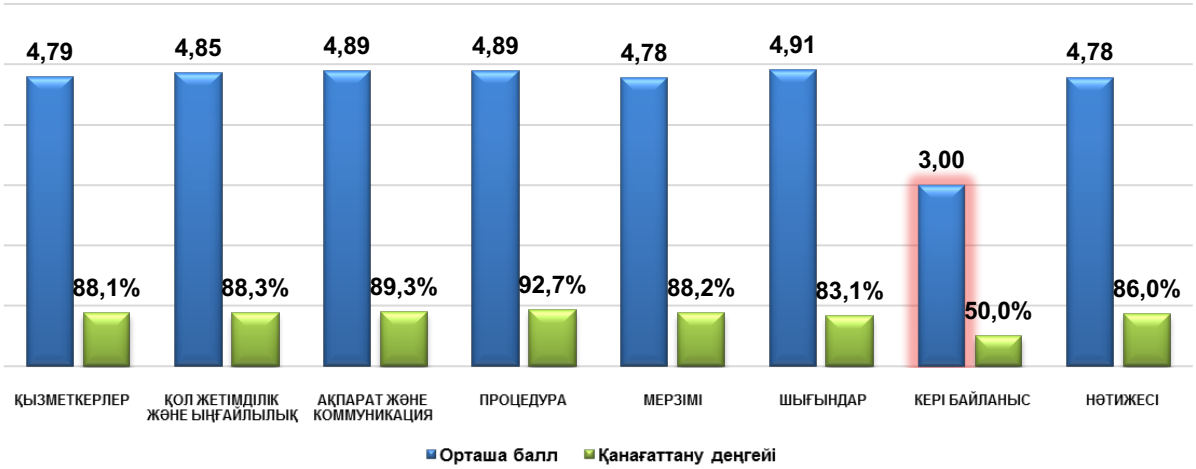




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 83,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,61 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

185 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын бұқаралық сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық шкала бойынша 4,79 балға, қанағаттану деңгейі 88,1% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты: «Олар баладан орысша сұхбат алды, ол тек қазақша түсінеді, осының салдарынан сөйлеуінің даму деңгейін төмендетіп, үйіне жіберді», - деген пікірлер айтылды. «Томакус пен АББ Атбасар қаласына терапия енгізді сервистік қызмет» (Ақмола облысы); «Кезек болмас үшін», «Менің қойған сұрағыма толық жауып бермеді. Нақты қай кезде бұл қызмет қол жетімді болатының айтпады» (Ақтөбе облысы); «Құжаттар тізімі бірден берілмеді, мектепке бірнеше рет баруға тура келді және мектеп құжаттарды қабылдауға дайын болмады, интернет жақсы жұмыс істемейді, қабылдау бөлмесінде қызметкерлер жиі ауысып, жаңаша түсіндіруге тура келді. жол. Мамандықтарға қарай жайлап емдеңіз», «Логопед жоқ», «Операторлар аз, адам көп, мен баламен болдым, қатты шаршадым, көбірек кадр керек» (Алматы облысы); «Мамандарды

жетілдіру керек», «Тәжірибелі мамандар мен сөйлеу дамуы тежелген балалар аз, мұндай балаларға көбірек уақыт бөлу керек, егер 40 күндік оңалту жоспарланған болса, онда сіз ережелерді сақтауыңыз керек, бірақ бұл күндер аз, бала аз уақыт сөйлей алмайды және ғимараттағы жөндеу жұмыстарына сілтеме жасамайды», «Біз логопедке барамыз, бірақ олар мұны жарты сағатта ғана жасайды, сонымен қатар басқа балалар да бар. Олар үшін 30 минут аздық етеді. Логомассаж жасамайды екен, мен оны жақында білдім» (Атырау облысы); «Шынымды айтсам, көзқарас өте жиіркеніште. Әр адамға деген көзқарас болуы керек, адамның орнына кіру керек. Жұмысқа кіріспес бұрын қызметкерлер психологиялық тестілеуден өтуі керек. Ата-аналарға баланың қандай диагнозы бар екенін түсіндіру», «15-20 минут диагнозды анықтау өте аз. Олар тез кетеді. Олар бірауыздан баланың аутист екенін айтуды шешіп, кейін мұндай диагноз қоюға әлі ерте екенін айтты. Не сорып алады, тыныштандырады және бірте-бірте қарап, ұсыныстар аз», «Кезек көп және ол сыймайды және өтпейді, менеджер сөйлемейді адамдарға, ст. Славского 42/1, қызметкерлер құзыретті емес», «Олар диагностикаға аз уақыт береді, балалар жабылды, уақытты көбейтіңіз, мен бір жағдайды көрдім, баланы әкелді, рекомендация болды, оларды интернатқа жіберіңіз, оларды ата-анасынан айыра алмағаныңыз дұрыс, оларда болғаны дұрыс. қала орталығы, бала отбасында болуы керек »(ШҚО); «Олар бас тартты, үйде оқы деді», «ПМПК қызметкерлері толық ақпарат бермеді, олар ата-аналармен жұмыс істеуі керек. Бізге ата-аналарға қолдау көрсететін психолог болмады. Мысалы, мен мұндай жауаптарды тыңдауға дайын емес едім. Осылай 2 сағат отырдық», «Ұзақ уақытқа кезекті бір айға жазу керек. Олар зпр деген диагноз қойды, бірақ қорытындымен келіспеймін», «Мен 2 жастан асқанда 56 лицей пмпкаға апардым менің айтуыммен диагноз қойды олар. Men olardan ötinim suradym korreksiyal çocuk бақшасы керек деп олар маган балабақша жауап бермейміз сызге түзету кабинеті берміз деді.188 мектепке түзету кабинеті берді. Біз енді барып жүргенде қызым қолын күйдіріп алды, солай бармай қалдық, қарағай карантин болды. Аламай жүрдім бағытындағы түзеу балабақшасы. Бір жыл өтті аламай жүрдім. Елдің бари пмпкадан аласын деді, сойтип қайтадан бардым пмпкаға. Олар маган айтты біз садикке кезек малахит сайтынан қоямыз деді. Ерлер ренжіді еттим, неге маған бір жыл бурын соны айтпадың деп, дал сол маман қабылдап еді. Сол кездегі олардың жауаба Малахит сайтын білмегенге мен киналимба-деді. Солардың арттынан қалмай кезек тұрғыздым. Енді 4 жаста бағыт алып түзеу бағы барып жүр. 188 мектептегі түзеу кабинеті көрнекіліктер жоқ, ойыншықтар жоқ. Ескіріп кеткен, балдарға ол қызық емес», «Қызымның жағдайы жақсы, бірақ есте сақтау қабілеті нашар, бәрін ұмытып кетеді деді. Олар қабілетсіз болды. Біз қазір жеке кешке барамыз. орталық», «Дәрекі, диагнозды түсіндірме» (Нұр-Сұлтан); «Олар балаларға физиотерапия жасамайды, ауызша массаж болған жоқ, олар тек ойнайды, олар да қосуды сұрады, олар дәрігерлер демалыста деп жауап берді, содан кейін оны қоспады», «олар жасаған кезде бұл онлайн және қазір олар қағазды беруді талап етеді, олар ғарыш миссиясын әрең орындады. Сіз өткен кезде бал. Біз қалаған комиссия тек мектеп құжаттарының тұтас пакетін жинау ғана емес еді. Оған екі комиссия қатысы жоқ» (Жамбыл облысы); «Мені Ақсайдағы аудандық ауруханаға жіберді, бір ай күттім, телефон соқпады, сосын хабарластым, Аралтайға кеңес берді. Аралтайға бардым, бірден қабылдады, уақыт жоғалттым» (БҚО); «Онлайн қабылдау арқылы жазылу ыңғайсыз, қоңырауды жазып алған дұрыс, мамандардың барлығы орнында, психологтың келуі ыңғайсыз, Тұрғылықты жері бойынша осындай ППМК пунктін Сәтбаев қаласында ашу» (Қарағанды облысы); «Мектепке комиссия келсін», «Олар қайталауға кеткен жоқ, онлайн оқуға қарсы, репетиторға ақша жұмсаймыз», «Ескі ұжым, әжелер отыр, оларға ерекше балалардың артынан жүру қиын, жай ғана айқайлайды. мұнда кел, оның артынан бару керек, тіпті жүгіру керек, өйткені ол түсінбейді, жас психолог тек амалды таба алады, көбірек жас кадрларды жұмысқа алады, біз енді ол жаққа бармаймыз» (Қостанай облысы); «Үлкен адамдар жұмыс істейді, олар баяу жұмыс істейді, қателер болды, дөрекі қызметкерлер, олар сұрақтарға жауап бермейді, біздің сұрағымызды байыппен қабылдамайды, бізді көрсе, көрмейміз деп санайды» (Қызылорда облысы); «Толық ақпарат бермеді, бес жылдан кейін есептен алып тастады», «ППМК есептен шығармайды, сау бала, ауыстырмайды, баланы жарақаттады» (Маңғыстау облысы) ; «Құжаттаманы емес, ата-ананың пікірін тыңдау, әдебиетті көбірек оқу», «Жылдам қызмет, көп кадр» (Павлодар облысы); «Қазақ тілінің маманы жоқ, балам орыс тілін түсінбейді», «Балаларға көбірек уақыт бөл, аптасына 2 рет жарты сағат аз, кем дегенде бір сағат», «Мамандардың жұмысшылары көп» , «Кезектерде ұзақ тұрдық», «Балаларды

дамыту үшін көбірек іс-шаралар, олар сонда не істер еді», «Көп күттік. 8 ай бойы кезегімізді күттік» (ОҚО); «1 құжаттың кесірінен 4 рет баруға тура келді» (Түркістан облысы). Аптасына 2 рет жарты сағат аз, кем дегенде бір сағат», «Көбірек маман қызметкерлер», «Ұзақ кезекте тұрдық», «Балаларды дамыту үшін көбірек іс-шаралар, олар сонда не істер еді» , «Біз көп күттік. 8 ай бойы кезегімізді күттік» (ОҚО); «1 құжаттың кесірінен 4 рет баруға тура келді» (Түркістан облысы). Аптасына 2 рет жарты сағат аз, кем дегенде бір сағат», «Көбірек маман қызметкерлер», «Ұзақ кезекте тұрдық», «Балаларды дамыту үшін көбірек іс-шаралар, олар сонда не істер еді» , «Біз көп күттік. 8 ай бойы кезегімізді күттік» (ОҚО); «1 құжаттың кесірінен 4 рет баруға тура келді» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,85 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 88,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Аялдаманы жақындату үшін» (Ақмола облысы); «Тұрақ орындары аз», «Кезекті қысқарту», «Ыңғайсыз жұмыс уақыты» (Ақтөбе облысы); «Күту орындары ыңғайсыз, орындықтар ғана болды», «Алыс, жұмыс кестесін сағат 20:00-ге дейін жасаңыз» (Алматы облысы); «Орталық алыс, аялдамадан кейін жүруге көп уақыт кетеді, әсіресе суық мезгілде балаға өте қолайсыз», «Ғимарат ескі» (Атырау облысы); «Орталықта болғаны жөн болар еді. Екінші жағында орналасқан. Көлік қоятын орындар жоқ», «Көптеген мамандар қарап, бала адасып қалады», «Аялдама алыста бір жерде» (ШҚО); «Біз оны ПМПК-дан шығарғымыз келеді, ол сауығып кетті, балалар көп, ал ғимарат өте кішкентай, әртүрлі диагнозбен балалар ғимаратты үлкейтуге барады», «Бізді кіргізбейді» , «Ғимарат бөлек болуы керек, тұрақ жоқ», «Жақын емес, «Тұрақ орындары аз», «Мен ғимаратты бірден таппадым, олар көрінбейді. Белгілер қою керек», «Тұрақ жәшіктері пмпкадан алыс орналаскан. Мектептің ішінен кірейін десек кіргізбейді, далада қис, күн сүйк, баламен қиналып қалдық», «аптасына 3 рет 1 сағаттай айналысқым келеді, нәтиже болар еді, бірақ аптасына 2 рет 30 минут аздық етеді», «Қосымша ПМПК және түзету кабинеттерін ашу үшін кезек күту уақытын қысқарту мақсатында ПМПК және түзету кабинеттерін көбірек ашу», «Қабылдау күту мерзімі бір ай немесе одан да көп» (Нұр-Сұлтан); «Күту орындарын абаттандыру керек, жайлы емес», «Әкімшілік баламды оқытқысы келмейді, мектептен шығарғысы келеді», «Бұл бұрынғы Гарано ғимараты. Қақпа тар, кеңейуге жері жоқ сияқты» (Жамбыл облысы); «Қолжетімділікті жақсарту», «Тұрақтарды ұзарту, ол жерде жүрмеу ыңғайсыз, қос тұтас сызық бар» (БҚО); «Ғимаратты орталыққа орналастырса болар еді, көлік тұрағы жоқ», «Балам құрысып қалды, басқа дәрі беріңізші деп ескерттім, мені тыңдамады, баламды апаруды қойдым, себебі ол «Мені тіпті танымаймын», «Құжаттарды көп күтуім керек, олар кезексіз қабылдайды, тұрақ жоқ, ғимарат ыңғайлы емес», «тұрақ жеткіліксіз» (Қарағанды облысы); «Отыратын орындықтар жоқ мүгедектерге арналған. Баспалдақ отырамыз. Күту аймағы жоқ», «Алысқа 100 км», «Ескі ғимарат мектебінің бір бұрышы бір болменінің ішінде. Тұрақ орны жоқ», «Ғимаратты бірден таппадық» (Қостанай облысы); «Шағын құрылыс үй-жайлары», «Балаларды қабылдауға арналған бөлек ғимарат, ыңғайлы», «Балаларды қабылдауға ыңғайлы бөлек ғимарат, барлық мамандар», «Жұмыс уақыты қолайлы емес» (Қызылорда облысы); «Жұмыс уақыты ыңғайсыз, 4 ке дейсің жасы», «Алыс, такси ұстауым керек еді, қызмет көрсету керек», «Ішке кіргізбейді, көшеде күтеміз», «Ғимарат ынғайсыз. Көрсеткіш жоқ көрсеткіштер жоқ» (Маңғыстау облысы); «Баланың қасында болғандықтан, олар жақсырақ білу керек деп талап етті, балаға басқа диагноз қойылды, олар басқа диагноз қойғысы келді, мен өзім дәрігермін, мен баламды жақсы білемін, олар дөрекі жауап берді» (Павлодар облысы); «Осындай орталықтардың көп болуы үшін сөйлеу тілі дамуы тежелген балалар көп», «Мүгедектерге арналған орындар аз, бар болғаны 3-4. Мүгедектерге көбірек орын жасау керек, тіпті тұрмайтын жері де жоқ», «Ұзақ кезек күттік, жарты жыл күттік», «Тағайындалған соң әлі 2 ай күттік, логопедтен кейін 8 ай күттік» (ОҚО); «Тұрақ орнындары жоқ», «Тұрақ орындары өте аз», (Түркістан облысы). «Ғимарат ынғайсыз. Көрсеткіш жоқ көрсеткіштер жоқ» (Маңғыстау облысы); «Баланың қасында болғандықтан, олар жақсырақ білу керек деп талап етті, балаға басқа диагноз қойылды, олар басқа диагноз қойғысы келді, мен өзім дәрігермін, мен баламды жақсы білемін, олар дөрекі жауап берді» (Павлодар облысы); «Осындай орталықтардың көп болуы үшін тілі дамуы тежелген балалар көп», «Мүгедектерге арналған орындар аз, бар болғаны 3-4. Мүгедектерге көбірек орын жасау керек, тіпті тұрмайтын жері де жоқ», «Ұзақ кезек*

күттік, жарты жыл күттік», «Тағайындалған соң әлі 2 ай күттік, логопедтен кейін 8 ай күттік» (ОҚО); «Тұрақ орнындары жоқ», «Тұрақ орындары өте аз», (Түркістан облысы). «Ғимарат ынғайсыз. Көрсеткіш жоқ көрсеткіштер жоқ» (Маңғыстау облысы); «Баланың қасында болғандықтан, олар жақсырақ білу керек деп талап етті, балаға басқа диагноз қойылды, олар басқа диагноз қойғысы келді, мен өзім дәрігермін, мен баламды жақсы білемін, олар дөрекі жауап берді» (Павлодар облысы); «Осындай орталықтардың көп болуы үшін сөйлеу тілі дамуы тежелген балалар көп», «Мүгедектерге арналған орындар аз, бар болғаны 3-4. Мүгедектерге көбірек орын жасау керек, тіпті тұрмайтын жері де жоқ», «Ұзақ кезек күттік, жарты жыл күттік», «Тағайындалған соң әлі 2 ай күттік, логопедтен кейін 8 ай күттік» (ОҚО); «Тұрақ орнындары жоқ», «Тұрақ орындары өте аз», (Түркістан облысы). Мен өзім дәрігермін, баламды жақсы білемін, олар дөрекі жауап берді» (Павлодар облысы); «Мұндай орталықтар көп болса, сөйлеу тілі дамуы тежелген балалар көп», «Мүгедектерге арналған орындар аз, бар болғаны 3-4. Мүгедектерге көбірек орын жасау керек, тіпті тұрмайтын жері де жоқ», «Кезек күттік, жарты жыл күттік», «Тағайындалған соң әлі 2 ай күттік, логопедтен кейін 8 ай күттік» (ОҚО); «Тұрақ орнындары жоқ», «Тұрақ орындары өте аз», (Түркістан облысы). Мен өзім дәрігермін, баламды жақсы білемін, олар дөрекі жауап берді» (Павлодар облысы); «Мұндай орталықтар көп болса, сөйлеу тілі дамуы тежелген балалар көп», «Мүгедектерге арналған орындар аз, бар болғаны 3-4. Мүгедектерге көбірек орын жасау керек, тіпті тұрмайтын жері де жоқ», «Кезек күттік, жарты жыл күттік», «Тағайындалған соң әлі 2 ай күттік, логопедтен кейін 8 ай күттік» (ОҚО); «Тұрақ орнындары жоқ», «Тұрақ орындары өте аз», (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,89 балл) бойынша респонденттердің 89,3%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Менің бұлай баға беруімнің басты себі қызметкерлер орнында болды, олар демалыс кетіп қалады» (Ақтөбе облысы); «Кабельдер жұмыс істемейді», «Бұрын есеп-шот әкел деп айтқан жоқ, ондай болған жоқ, толық ақпарат бермеді» (Алматы облысы); «Олар ешқандай ақпарат бермеді, құжаттар тізімін бермеді», «Диагноздың аты, тұжырымы анық емес» (ШҚО); «Қосымша ақпарат», «Тегін қызмет бәрібір жоқ, бірақ жеке ұйымда оларда 2 репетитор бар», «Олар мектепке бару керек, сөйлесу керек деді, бірақ бұл ерекше. орталыққа сен есіңде жоқ, оқу қиын болады деп мектепке бара алмайтыныңды айтты» (Нұр-Сұлтан); «Маған балаға қандай сұрақтар қойылғаны ұнамады, алты жасар балаға қиын сұрақтар (мысалы, жемістер мен көкөністерге бөлу, бұл жаста бала біледі, мысалы, банан-банан, сәбіз-сәбіз атын біледі)» (Қарағанды облысы); «ПМПК-ға өте алмадым» (Қостанай облысы); «Олар сұрақтарға жауап бермейді, сіз ештеңе сұрауға қорқасыз, сізді невропатологқа көрсетпейді, олар оны әдейі жазады, түсініксіз және басқалардан сұраңыз, қолжазбаны көре алмайсыз және олар Арнайы солай жазыңдар, біліксіз мамандар телефон бермейді», «Балаларды қабылдауға ыңғайлы бөлек ғимарат», «Балаларды қабылдауға ыңғайлы бөлек ғимарат. Барлық мамандар болған» (Қызылорда облысы); «Жоқ, олар толық ақпарат берді», «Бізге қай маманға баратынымыз таңдалмады, таңдауымыз ескерілмейді», «Барлығы бір өмірта болса» (Маңғыстау облысы); «Кезек күту өте ұзақ, біз жарты жыл күттік, тіпті солай болар еді», «Формалар мен формалар біршама күрделі», «Сауатты емес, олар толық емес ақпарат бермеді, олар арқылы сұрады. күш», «Мамандар анықтама беретін жерде алдын ала жазылу арқылы дәрігерлік комиссия құрсын, қажетсіз мамандарды алып тастасын, құжаттарды тапсыру формасын жеңілдетсін», «Олардың қайсысы дефектолог, психолог, невропатолог екенін маған ешкім түсіндірмеді. , басшы, олар сұрақ қойып, үнсіз жазып, соңында диагнозды айтты, мен мамандарға бөлек сұрақ қойғым келді, кімге жүгінерімді білмедім» (ОҚО); «Білмеді құжаттар тізімі» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 92,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,89 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру барысында келесі қолайсыздықтарды атап өтеді: «Онлайн болу және қолмен істемеу» (Ақтөбе облысы); «Кейбір қызмет төрлерін алып тастаса болмай ма? Эпидиомиология талдауды алып тастаса болмай ма? (Атырау облысы); «Емхананың қызмет көрсетуі көп уақытты алады», «Қорытынды сирек береді», «Бала нашар көреді, бірақ көзі нашар көретіндерге арналған балабақшаға жарамайды

деген анықтама бермейді, жібермекші болды. балабақшаға қаратып емдету үшін, бірақ ПМПК ол жақта жолдама бермейді, дәрігер көзді емде деп басқа айтады, ал ПМПК сөйлеуді емде дейді, айтпайды, бірақ бұл балабақшада емдейді. және сөйлеуді дамыту», «Құжаттардың санын қысқарту өте ұзақ уақытты алады» (ШҚО); «Мүгедектігім үшін баспана алу үшін санаториялық-курорттық емделдім», «Жарты жыл бойы көп күттік. Көктемде олар тек күзде ғана өтініш берді», «Қосымша ПМПК және түзету кабинеттерін ашу, кезек күту уақытын қысқарту» (Нұр-Сұлтан); «Кем дегенде бір ай немесе апта күтпеу үшін жеткілікті ұзақ» (ОҚО).

Уақыт қызмет алушылардың 88,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,78 балды құрайды. Ішінарақызметтерді алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды респонденттер атап өтеді«Тезірек қарастыру керек», «Хирургиялық қабылдау, жеделдетілген, балалармен өте ұзақ уақыт бойы қолайлы емес» (Ақтөбе облысы); «Құжаттар тізімі анық болуы керек», «3 айға жуық күттік», «Кезек үлкен, тура 3 сағат күттік» (Алматы облысы); «Емханада көп күттік», «Уақытында мүмкін емес», «Бала алғаш келген кезде баламен байланыс орнату керек және әзірге қоршаған ортаға немесе қызметкерлерге үйрену керек, ұлғайту. Қабылдау уақыты ең болмағанда бірінші кездесуге, себебі бала әлі сөйлемейді және бірінші рет ұялшақ болады және ол әлі ұялшақ болғандықтан тапсырманы орындамауы мүмкін, бұл байланысқа уақытты арттырады», «тек біреуі невропатолог және біз кезекті көп күтеміз, жаттығу терапиясы жоқ, олар балаға сұрақ қояды, бала шынымен сөйлемейді, логопед, дефектолог жоқ », «2 күн бардым, мен әлі күттім. көптен бері кезекте.Мүгедектерге арналған терезелер болмады» (ШҚО); «Мерзімді қысқартыңыз», «Бірінші кезеңді жарты жыл күттік, кейін 3 ай күттік», «Ата-аналарға дер кезінде қолайлы етуге мүмкіндік болды», «Қабылдау уақытын көбейтіңіз, мен қалаймын. қайта баруды қалпына келтіру үшін, қазір мемлекеттік балабақшаға барамыз, уақыт сәйкес келмейді, осыған байланысты кіре алмаймыз», «Кезек күту уақытын қысқарту, қосымша ПМПК және түзету кабинеттерін ашу», «Шарттар осы қызметті алуды азайту» (Нұр-Сұлтан); «Ұзақ мерзімді», «Тез арада қорытынды беріледі» (Жамбыл облысы); «Ауруханаңың кесірінен уақыт жоғалттым», «1,5 сағаттай кезекте тұрдым, егіздермен болғандықтан біраз қиын болды» (ЗКО); «Осындай оқиғадан кейін мен баланы енді ол жерге отырғызбадым», «Мені қатардан шығарып алды» (Қарағанды облысы); «Кезек улкен болады көп күтесіздер», «диагнозын 4 ай күттім, кейін ғана мүгедектік алды, ал мүгедектік комиссиясы да өте қиын, олар бұлай жүрмеуі керек, олар сұраққа жауап бермейді, ПМПК және балалар ауруханасының дәрігерлері құзіретті емес, негізгі диагноз эпилепсия және ПМПК жұлын-дефидо, олар өздері қателесті, бірақ екі негізгі диагноз да «(Қызылорда облысы); «Үлкен кезек» (Павлодар облысы); «Өте ұзақ күту, сонша бала кезекте тұр», «Біз 6 ай бойы ұзақ күттік, олар көп адамдарды көруі үшін мамандарды қосыңыз», «2,5 жастағы баланы күту уақытын тездетіңіз. », «Жоқ, маған енді баланың сөйлеуі қажет емес», «Маманға кезекті тездетіңіз, 8 ай және 2 ай күтпеңіз, немесе біз күтіп тұрғанда, кем дегенде, кеңес береміз. енді кімге бару керек» (ОҚО); «Кезек ұзақ, құжатты ұмытып қалдым, кезектің соңында тұрып, қайта күтуге тура келді» (Түркістан облысы) олар сұраққа жауап бермейді, ПМПК және балалар ауруханасының дәрігерлері сауатты емес, негізгі диагноз эпилепсия, ал ПМПК спино-дефидо диагнозы қойылды, олар өздері қателескен, бірақ екі негізгі диагноз» (Қызылорда қ.) аймақ); «Үлкен кезек» (Павлодар облысы); «Өте ұзақ күту, сонша бала кезекте тұр», «Біз 6 ай бойы ұзақ күттік, олар көп адамдарды көруі үшін мамандарды қосыңыз», «2,5 жастағы баланы күту уақытын тездетіңіз. », «Жоқ, маған енді баланың сөйлеуі қажет емес», «Маманға кезекті тездетіңіз, 8 ай және 2 ай күтпеңіз, немесе біз күтіп тұрғанда, кем дегенде, кеңес береміз. енді кімге бару керек» (ОҚО); «Кезек ұзақ, құжатты ұмытып қалдым, кезектің соңында тұрып, қайта күтуге тура келді» (Түркістан облысы) олар сұраққа жауап бермейді, ПМПК және балалар ауруханасының дәрігерлері сауатты емес, негізгі диагноз эпилепсия, ал ПМПК спино-дефидо диагнозы қойылды, олар өздері қателескен, бірақ екі негізгі диагноз» (Қызылорда қ.) аймақ); «Үлкен кезек» (Павлодар облысы); «Өте ұзақ күту, сонша бала кезекте тұр», «Біз 6 ай бойы ұзақ күттік, олар көп адамдарды көруі үшін мамандарды қосыңыз», «2,5 жастағы баланы күту уақытын тездетіңіз. », «Жоқ, маған енді баланың сөйлеуі қажет емес», «Маманға кезекті тездетіңіз, 8 ай және 2 ай күтпеңіз, немесе біз күтіп тұрғанда, кем дегенде, кеңес береміз. енді кімге бару керек» (ОҚО); «Кезек ұзақ, құжатты ұмытып қалдым, кезектің соңында тұрып, қайта

күтуге тура келді» (Түркістан облысы) негізгі диагнозы эпилепсия, ал ПМПК-да спинио-дефидо диагнозы қойылды, олар өздері қателескен, бірақ екі негізгі диагноз да» (Қызылорда облысы); «Үлкен кезек» (Павлодар облысы); «Өте ұзақ күту, сонша бала кезекте тұр», «Біз 6 ай бойы ұзақ күттік, олар көп адамдарды көруі үшін мамандарды қосыңыз», «2,5 жастағы баланы күту уақытын тездетіңіз. », «Жоқ, маған енді баланың сөйлеуі қажет емес», «Маманға кезекті тездетіңіз, 8 ай және 2 ай күтпеңіз, немесе біз күтіп тұрғанда, кем дегенде, кеңес береміз. енді кімге бару керек» (ОҚО); «Кезек ұзақ, құжатты ұмытып қалдым, кезектің соңында тұрып, қайта күтуге тура келді» (Түркістан облысы) негізгі диагнозы эпилепсия, ал ПМПК-да спинио-дефидо диагнозы қойылды, олар өздері қателескен, бірақ екі негізгі диагноз да» (Қызылорда облысы); «Үлкен кезек» (Павлодар облысы); «Өте ұзақ күту, сонша бала кезекте тұр», «Біз 6 ай бойы ұзақ күттік, олар көп адамдарды көруі үшін мамандарды қосыңыз», «2,5 жастағы баланы күту уақытын тездетіңіз. », «Жоқ, маған енді баланың сөйлеуі қажет емес», «Маманға кезекті тездетіңіз, 8 ай және 2 ай күтпеңіз, немесе біз күтіп тұрғанда, кем дегенде, кеңес береміз. енді кімге бару керек» (ОҚО); «Кезек ұзақ, құжатты ұмытып қалдым, кезектің соңында тұрып, қайта күтуге тура келді» (Түркістан облысы) «Біз 6 ай ұзақ күттік, көп адам көрсін деп мамандарды қосыңыз», «2,5 жастағы баланы күту уақытын тездетіңіз», «Жоқ, маған енді баланың сөйлесуінің қажеті жоқ. », «Маманның күту уақытын тездетіңіз, 8 ай және 2 ай күтпеңіз, немесе біз күткенше, кем дегенде әзірге кімге бару керектігі туралы ұсыныстар берер едік» (ОҚО); «Кезек ұзақ, құжатты ұмытып қалдым, кезектің соңында тұрып, қайта күтуге тура келді» (Түркістан облысы) «Біз 6 ай ұзақ күттік, көп адам көрсін деп мамандарды қосыңыз», «2,5 жастағы баланы күту уақытын тездетіңіз», «Жоқ, маған енді баланың сөйлесуінің қажеті жоқ. », «Маманның күту уақытын тездетіңіз, 8 ай және 2 ай күтпеңіз, немесе біз күткенше, кем дегенде әзірге кімге бару керектігі туралы ұсыныстар берер едік» (ОҚО); «Кезек ұзақ, құжатты ұмытып қалдым, кезектің соңында тұрып, қайта күтуге тура келді» (Түркістан облысы)

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,91 балл (қанағаттану деңгейі 83,1%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Менің жолақым 10 000 теңге болды және қымбат» (Атырау облысы); «Барлық дәрігерлерге көптеген талдаулар жіберілді» (ШҚО); «ПМПК-да мүгедектік туралы өтініш беру мәңгілікке созылады, мен барлық дәрігерлерге өз қаражатымнан төлеуге тура келді, әр маманға 5000 теңге және жол ақысы, мүгедектікті тіркеу мерзімін тездету» (Нұр-Сұлтан); «Қызметті ақысыз етіңіз», «Жолақы мен уақытқа қосымша шығындар болды» (Жамбыл облысы); «Қосымша шығындар таксиге, жол жүруге болды», «Мен ауылдан қалаға таксимен барамын» (БҚО); «Мені кезекке қойған жоқ, мен Астанаға емделуге бардым» (Қарағанды облысы); «Ота жасауға немесе емделуге квота тегін берілмейді, қалғандары 5000 теңгеге сертификат алады» (Қызылорда облысы); «Жолда ақша жұмсалды», «Мен жол ақысын өзім төледім, логопедке бару үшін маған шығын керек, бұл қиын, сондықтан тегін жол жүруге көмек көрсетілер еді» (Маңғыстау облысы); «Мүгедектерге жеңілдіктер жасай алады» (ОҚО); «Тегін қызмет көрсету», «Өзіміз жастық ісінде жастың жер жоқ» (Түркістан облысы).*

Критерий бойынша респонденттердің қанағаттануы кері байланыс құрамдас бөлігін көрсетті (қанағаттану деңгейі 50,0%, орташа балл 3,00). Қызмет **нәтижесі** (4,78 балл), 86,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша айтып беріңізші» деген сауалға респонденттер келесідей түсініктеме берді: «Бізді түзету балабақшасына жібердік, бірақ олар 4 жастан қабылдаймыз, ал біз 2 жастамыз. Осыған байланысты олар түзету балабақшасына бара алмады» (Ақтөбе облысы); «Нашар жұмыс 1414», «8 айдан бері бала ауырады, бірақ мүгедектігі тіркелмеген», «Еңбек өтілі» (Алматы облысы); «Мүгедетик беріледі ме алға болады ма осы сурақтарға жауап алынбады» (Атырау облысы); «Олар уақытында хабардар етпейді», «Олар аз уақыт өткізеді. Олар түзету балабақшасына бару керектігін айтты, содан кейін олар мұндай үзінді беруге әлі ерте екенін айтты, мен балабақша кезегіне тұрғым келді ». «Баланың кеңсеге, қызметкерлерге үйреніп кетуі үшін қабылдау бөлмесінде танысу уақытын көбейтіңіз. Әлі үйренбегендіктен, ыңғайсызданғандықтан, тапсырмаларды орындап үлгермеуі немесе мүлде орындамауы, сондықтан қате диагноз қоюы мүмкін», «Қызметкерлер толық сауатты емес, жасайды. жауаптарға жауап бермейді, нашар көретін баланың анықтамалары бар, бірақ

қорытындысында олар жазбайды», «дефектолог, невропатолог жетіспейді, баланың психикалық дамуы тежелген», «салақтық бар» (ШҚО); «Олар үйде оқудан бас тартты», «Олар мектепке баратындарға ешқандай кеңестік көмек көрсетпейді, штат. психиатрлар сауатты емес, ақылы қымбат, олар да мектепте сауатты емес, бала аутист, мемлекет аутистерге көмектеспейді, ақша бөлмейді», «Бізге РК-ға жолдама бергендей болды. , біз көп күттік, кезек ұзақ болды», «Себебі мен диагноз қойылғанымен келіспеймін, «Қабылдау уақытын 30 минуттан аптасына 1 сағат 3 ретке дейін арттырғым келеді», «Ауданда балалар мен ата-аналарға адал емес, қосымша ашық ПМПК» (Нұр-Сұлтан); «Ұзақ процесс» (Шымкент); «Баламның дамуы мен білімін арттыру үшін мектептен тыс бағдарламаға мүмкіндік бар ма», «Компьютерлік томографияға түсу керек деп ешкім айтпады, тек жеке емханада білді, сөйлеспеді. мемлекеттік емханада бұл туралы, олар уақытты өткізіп алды», «Олар аяқ киімге өтініш берді Біз оны сәуірде әлі алған жоқпыз, 45 күн ішінде аламыз деді, бірақ жарты жылдан бері алмадық. жыл» (Жамбыл облысы); «Egov mobile барлық құжаттарды енгізбейді, көптеген деректер көрсетілмейді» (БҚО); «1414-ке жету қиын», «1414 оператордың мәліметі жоқ», «Сайтта психолог жоқ, өзі келеді, алты жасар балаға сұрақтар қиын, кезектен тыс қалған, олар ұзақ күтті, толық ақпарат бермеді» (Қарағанды облысы); «Көбірек оқу үшін математика қосымша сағаттар қосылды», «Мектепке келіп психологпен жолығып бірге жұмыс жасау керек. Балам 5 жыл учетта тұрған мен оны білмедім бірақ 5 жыл бойы ешкандай жұмыс жасамаған», «Онлайн оқуға қарсымын, репетиторға ақша жұмсадым», «ПМПК-ға түсе алмадым, хабарсыз солай жүруге тура келді» (Қостанай облысы); «Мен жыл сайын диагноз қоюға барамын, спино-дефидо диагнозы бір жылда емделмейді, ол ешқайда кетпейді, жыл сайын компьютерлік томографиядан өту керек және барлық толық тексеруден өту керек, ол көп тұрады. ақша, бірақ бірнеше жыл диагноз қоюға болады, КТ үшін ақы алынбайды, уақыт осылай өтеді. Кокашева Алмажай, ПМПК басшысы Алма, олар диагноз қоюды білмейді, қалған дәрігерлер аты-жөнін айтпай, өздерін таныстырмайды, порталға салмайды, » «Барлық мамандар болуы үшін балаларды қабылдауға арналған жеке ыңғайлы ғимарат», «Жаттығу терапиясы жоқ, қалада мамандар жеткіліксіз», «Цона қызметкерлері сауатты емес, мен бұл қызметтен бас тартамын. онлайн» (Қызылорда облысы); «ППМК есептен шығармайды, баланы, сау баланы жарақаттады, үшінші сыныптан бастап мектепте ППМК-ға ауыстырылды, қазір бала жетінші сыныпта оқиды» (Маңғыстау облысы); «Қорытынды Ақпанның 6-сында дійн жазып берді бірақ оны 1 жылға немесе жазға дейін жазып берсі жақсы болар еді қайта-қайта комиссия бермейдің откизіне беріледі. Баламен жұмыс жасатын жқсы нейропсихолог кажет» (Түркістан облысы). үшінші сыныптан мектептегі ППМК-ға ауыстырылды, қазір бала жетінші сыныпта оқиды» (Маңғыстау облысы); «Қорытынды Ақпанның 6-сында дійн жазып берді бірақ оны 1 жылға немесе жазға дейін жазып берсі жақсы болар еді қайта-қайта комиссия бермейдің откизіне беріледі. Баламен жұмыс жасатын жқсы нейропсихолог кажет» (Түркістан облысы). үшінші сыныптан бастап мектептегі ПММК-ға ауыстырылды, қазір бала жетінші сыныпта оқиды» (Маңғыстау облысы); «Қорытынды Ақпанның 6-сында дійн жазып берді бірақ оны 1 жылға немесе жазға дейін жазып берсі жақсы болар еді қайта-қайта комиссия бермейдің откизіне беріледі. Баламен жұмыс жасатын жқсы нейропсихолог кажет» (Түркістан облысы).

144 кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=257)

ББО 1414	**Иә**	**Жоқ**	**Жауап беруге қиналамын**
Теру жылдамдығы	**52,2%**	39,1%	8,7%
Толық ақпарат алыңыз	**78,3%**	21,7%	0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,86 және қанағаттану деңгейі – 87,6%.

145 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4,64	84,4%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,86	87,6%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,64 балл және 84,4% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық талқылаулар өткізілді:

«Жалпы, сіз ПМПК-ға 2-3 айға түсе алмайсыз»;

«ПМПК-да балаға жеке көзқарас жоқ, және балалардың бәрі басқаша»;

«Баланы сүйретіп кетпеуіміз керек, құжатпен жүгіріп кетпеуіміз керек, бәрі бір жерден өтіп, кейін құжаттар автоматты түрде Халыққа қызмет көрсету орталығына түседі, өйткені бір ғана ВКК алу – тұтас соғыс»;

«ПМПК-да сіз көбірек адал болуыңыз керек, балаға көзқарас табуыңыз керек, әсіресе егер ол ПМПК-ға бірінші түссе, бала жоғалады»;

«Мысалы, мен МСЭ-ге барамын, сонда олар ПМПК туралы үндемейді, мен чатта бәрін білемін, мұнда бәрі ауызша біледі. Бір жыл ПМПК-дан өтпей ұшып өттім».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Тілдік кедергі жағдайлары бар, қызмет мемлекеттік тілде болмауы мүмкін.
- Қысқа мерзімде қызметтерді алу мүмкіндігі жоқ. Кездесу бойынша күту уақыты 6 айға дейін болуы мүмкін.
- Ата-аналардың қызметкерлердің кәсіби біліктілігінің төмендігі, дөрекілік, этика нормаларын бұзу, кемсітушілік, қызметке қабілетсіздігі туралы шағымдары.
- Мүгедек балалары бар қызмет алушыларға қызмет көрсетуге арналған үй-жайдың орналасқан жері қолайлы емес.
- Көрсетілетін қызметті беруші кейбір жағдайларда қызмет бойынша қажетті ақпараттық жұмыстарды жүргізбейді, ешқандай түсініктеме бермейді, кері байланыс жасамайды.
- Қызмет автоматтандырылмаған.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Ұзын кезек мәселесін шешу үшін еліміздің барлық аймақтарында қосымша ПМПК ашу қажет.
2. Қолданыстағы ПМПК-ны жеткілікті материалдық-техникалық жабдықтаумен қамтамасыз ету, үй-жайдың ыңғайлы орналасуын және қызмет алушылардың жайлы тұруын қамтамасыз ету.
3. Қызметкерлердің кәсіби емес мінез-құлық жағдайларын болдырмауға шаралар қабылдау, мемлекеттік тілде қызмет алу мүмкіндігін қамтамасыз ету (қызмет көрсету сапасын бақылауды күшейту бойынша қосымша шараларды қарастыру және т.б.).
4. Қызметтерді алу ережелері мен тәртібін қолжетімді түсіндіру бойынша ақпараттық жұмыс жүргізу. Қызмет алушыларға сапалы кері байланысты қамтамасыз ету.
5. Қызметке автоматтандырылған нысанда қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз.

3.59. Дамуында проблемалары бар балалар мен жасөспірімдерді оңалту және әлеуметтік бейімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00402007 Дамуында ақауы бар балалар мен жасөспірімдерді оңалту және әлеуметтік бейімдеу.

Қызмет коды: L7.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 27 мамырдағы № 223.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: .

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: 1) нысан бойынша анықтама беру. 2) Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы қорытынды немесе дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

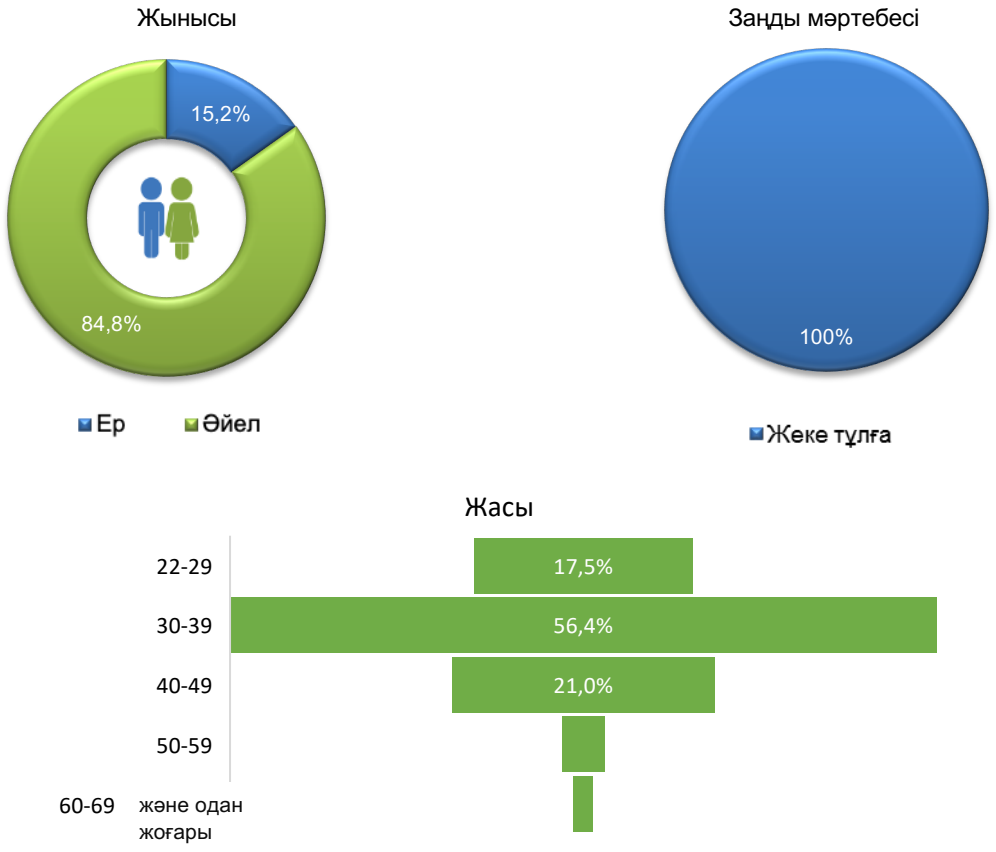
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді.(фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 257 респондент қатысты, олардың көпшілігі (84,8%) әйелдер және 15,2% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 56,4%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірдіфизикалықбеттер.Сондай-ақ қызметтерді алушылардың 23%-ы физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бойынша қосымша қажеттіліктерге ие.

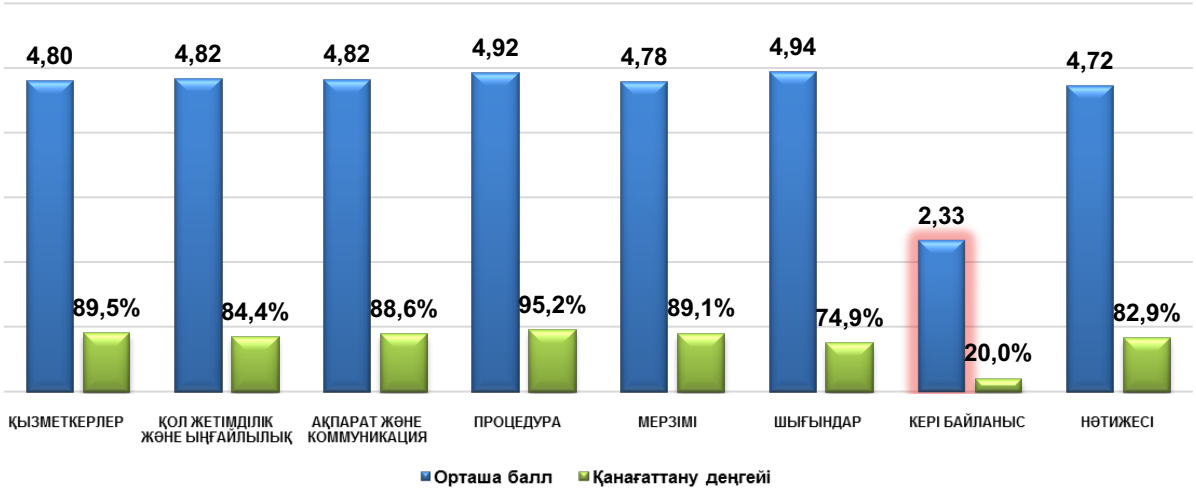
Диаграмма 186. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,1%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,52 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

187 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,80 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 89,5% құрады. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы 4,82 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 84,4%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«Автобустар жүрмейді, ғимарат орталықта орналасқан. Кейде автотұрақ жоқ», «Онлайн қызмет көрсету», «Оңалту үшін 3 күн қосуға болады», «Бөлме кішкентай, қарапайым жеке үй, баламен жұмыс істемейді, олар тек 2 алады. аптасына бір рет логопед пен психолог жетіспейді », «Алыс», «Тек ауруханаңың өзінде байланыс нашар» (Ақмола облысы); «Баланы тексеру уақыты небәрі 4 минут болды», «Күту орындары ыңғайсыз», «Алыс, орталықта болса немесе ыңғайлы болу үшін көлік жіберсе жақсы болар еді», «Далада баспалдақтым биік, шығу киын». батыл» (Ақтөбе облысы); «Ғимаратқа баратын такси жоқ, ғимарат алыс. Баланың үйде оқығанын қалаймын», «Мен үшін өте алыс», «Ғимарат үздіксіз қозғалады, карантинге байланысты уақыт аз», «Күту орындарындағы орындықтар металл және сықырлайды», «Жеті қиын, біраз орталыққа қарай орналасса жақсы болар еді. Ол жерге бару үшін 2 маршрут ауыстырып бару кажет. Ғимарат өте ескі, іші лас. Сондай ескі кабинет тар, диуан бари алкам-салкам. Ванна жоқ, қол жуатын жер де жоқ. Бари синган. 3-4 ай алыстық, батыл әсер, бірақ маман жетпейді. Аптасын 3 рет қана барда. Психолог мама жетіспейді. Ylgermaidi barlyk balany karauga. Мекен-жай: Барибаева 8. Алдында 2 машина сыятын жер ғана бар. Маман көптеу болса жақсы болар еді. Айлықтар әз, сол себетті келмейді ешкім жұмыс жасауға», «Түзету орталығына өз ғимаратын және көбірек мамандарды бер» (Алматы облысы); «Адасып жүрдік, тыйым киін ол қымаратты. Тұрақ орны жоқ. Мүгедек балаларға мүмкіндік жоқ оз бетінше кіретін пандустар жоқ, ата-аналары котерип кіргізеді. Балаға деген қарым-қатынастары ұнаған жоқ. Жылдам көзғалыстағы баламен дұрыстап сойлеген де жоқ. Ойыншығын тартып алды, ол бала жылады. Мазасызданып дурыс жауап бере алмада. Сол себепти содан олар дурыс емес диагноз койып бере*

салды», «Үйден алыс жерде. Жолға 2 сағат кетеді, үйде қызмет көрсету керек», «Паркинг жок» (Атырау облысы); «Бұл өте ыңғайсыз, алысқа баруым керек», «Бородулихадан Шимонайхаға баруым керек еді», «Түзеуге барайық деді, бірақ алыс. Автобустар жүрмейді, жеке көлік жоқ. Бізге бару өте қиын, таксиге ақша жетпейді. Балам зейін қояды, қыста аялдамада тұру мүмкін емес, балам ауырып қалады. шара қолдануыңызды өтінемін» (ШҚО); «Тұрақ орындары аз» (Алматы); «Аутизм ордасының дәлізі шағын», «Жақсы ғимарат бөлек», «Карантиндік Baylanist ма білмеймін. Біз далада құттықтаймыз. Құту аймақтарын білмеймін», «Өте алыс», «Иші қараңғылау болды. Түскі ас деп қана қабылдайда. 3-ке дейін қабылдас жақсы болады», «Жүреміз, қыста қиын», «Тұрақ жоқ. Күту орындары шағын, адам көп» (Нұр-Сұлтан); «Ол алыс. Тек бір автобуспен жүру. Олар тек 4-ке дейін қабылдайды», «Тұрақ жоқ, көлік қоятын жер болмады. Көліктер көп. Күту залы үшін шағын орын. Біз өте ұзақ уақыт кезекте тұрдық. Комиссиядан өту үшін 9 ай күттім» (Шымкент); «Күту алаңы жоқ», «Ол жаққа жету ұзақ әрі қиын», «Ғимарат алыс, кіре берісте аяқ киім ауыстыратын орын аз, қыста суық, тек орындықтар ғана, бару қиын. кір, орын жетпейді» (Жамбыл облысы); «Иші ескіріп кеткен. Жасау керек жөндеу», «Онлайн комиссиядан өтті, 2019 жылы жанды кезек, қиын баламен ұзақ кезекте тұру өте қиын болды, онлайн жақсы болды, балалар бұрыштарына диван жоқ», «ПМПК онлайн өтті, онлайн ұнамаса, келсін» (БҚО)); «Дамыту қажеттіліктері бар балалар үшін аптасына кемінде 3 рет сабаққа көбірек уақыт қосады, жақсы нәтиже болар еді», «Біраз алыс жерде», «Қашықтан оқу» (Қарағанды облысы); «Арнайы көліктер жіберсін, таксиге алды-артқа тапсырыс беру керек, біз үнемі жұмыстамыз», «Онлайн комиссия өткізу» (Қызылорда облысы); «Ешқандай жұмыстары қанағаттандырмайды», «Ұнамай қалдым, бала сөйлеп тұрды, сөйлемейді деп шешті, бір жылдан кейін барды, бала көңілі толмайды» (Маңғыстау облысы); «Орталыққа жақын болса жақсы болар еді», «Бір жыл бармадық, енді амал жоқ, орналасқан жері бойынша емес» (Павлодар облысы); «Жамбула Жабаева 3-тің айтуынша, өте алыс және көлік тұрағы жоқ» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Тұрақ жоқ, күту залы қыста өте тар, жазда көшеде күтеміз», «Бала төсегін бермеді, тек анасына», «Алыс, жұмыс уақыты ыңғайсыз. , көп жұмысшы керек, жағдай қаладағыдай болуы керек» (Түркістан облысы.).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,82 балл) бойынша респонденттердің 82,6%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Толық ақпарат, кеңес бермейді», «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді, құжаттар тізімі» (Ақтөбе облысы); «Әкімдікке жүгіндік, әкім шықпады», «Интернеттен қалай іздейтінімді білмеймін», «Қызметкерлер толық ақпарат, кеңес бермеді. Құжаттардың тізімін өзім дерлік жинадым» (Алматы облысы); «Ешкім құтып алған жоқ, көрсеткіштер де жоқ. Құжаттар тізімі берілген жоқ», «Қызметкерлерге толық көңілі толмады, сұрақтарға жауап бермейді, ақпарат бермейді, мені мамандарға қабылдаудан бас тартты» (Атырау облысы); «Комиссия келді», «Барлық құжаттар ұсынылмады, 1-2 құжат көрсетілді» (ШҚО); «Логопедтер, дефектологтар да қазақша түсіндіріп берсін», «Осындай орталықтар бар деп бұрын ешкім айтқан жоқ, аутизммен ауыратын баланы көреді, сөйлемейді, учаскелік терапевттер адамдарды менсінбейді, тіпті бетке де қарамаймын» (Алматы); «Ғимарат шағын, балаларға арналған логикалық ойыншықтар көп», «Сыныптар көп болса екен» (Павлодар облысы); «ПМПК жақсы қызмет көрсетеді, жергілікті дәригерлер дәрекі» (Маңғыстау облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 95,2%-ы толығымен қанағаттандырылып, 4,92 баллға бағаланды. Орташа бағалау баллы – 4,92 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Мемлекетке қосыңыз. Балаға үлкен әсер ететін АВА қолданбалы мінез-құлық талдау қызметі», «Әр баланы уақытында бөлек қабылдау керек, бір мезгілде бірнеше бала алынды», «АВА қолданбалы мінез-құлық талдау қызметі мемлекетке қосылуы керек. . ақылы түрде өтпеу үшін қызмет көрсету, баланың дамуына жақсы әсер етеді», «Пмка бағытының жеткіліксіздігі. Жақсы мамандарды қабылдаңыз. Түзету балабақшаларын, кабинеттерін, курстарын ашу. Логопед, дефетолог, невропатолог және т.б. өте аз (Алматы облысы); «Баланы тікелей тексеруден өткізу үшін онлайн жою» (Қызылорда облысы); «Онлайн ұнамайды, баланы тікелей эфирде тексеру керек», «Онлайн ұнамайды» (БҚО); «Менің өмірім балаларымды күндізгі әлеуметтік қызмет*

көрсетуге қабылдауға көмек сұраймын», «Олар шет жаққа барып, жақынырақ жерде соны істеп, комиссия жүргізсе жақсы болар еді, бұл жақсы болар еді» (ШҚО); «Қайта телефон соғып, неге аптасына 2 рет барамыз, сосын 3 ай, тағы демаламыз, мағынасы жоқ, себебі 2 рет арнайы балабақшаға жолдама бер дедім, олар циклден өтемін дейді, мен' Ол жаққа барғанды ұнатпаймын, бақыланбайды , қазір сөйлемейтін балалар көп, сондықтан коррекциялық балабақшалар, логопедтер мен дефектологтар жақсы жұмыс істейді, неге мемлекеттік балалар жақсы жұмыс істемейді, неге бәрі басқаша Корея дамыған елдерде барлық жүйе дамыған» (Алматы); «Ішінде дәрігер болуы керек немесе медбике жоқ» (Ақмола облысы); «Барлау техникасын жаңартуға болады» (Жамбыл облысы); «Ол жерде құзыретті маман жоқ және олар үнемі орнында бола бермейді» (Ақтөбе облысы). 2 рет арнайы балабақшаға жолдама бер дегеніне байланысты мағынасы жоқ, ал циклден өтіп кет дейді, ол жаққа барғанды ұнатпайсың, бұл реттелмейді, қазір көп бала сөйлемейді. және коррекциялық балабақшалар, логопедтер мен дефектологтар ақылы жұмыс істейді, неге үкімет нашар жұмыс істейді, неге Кореяда дамыған елдерде бәрі басқаша, барлық жүйе дамыған» (Алматы); «Ішінде дәрігер болуы керек немесе медбике жоқ» (Ақмола облысы); «Барлау техникасын жаңартуға болады» (Жамбыл облысы); «Ол жерде құзыретті маман жоқ және олар үнемі орнында бола бермейді» (Ақтөбе облысы). 2 рет арнайы балабақшаға жолдама бер дегеніне байланысты мағынасы жоқ, ал циклден өтіп кет дейді, ол жаққа барғанды ұнатпайсың, бұл реттелмейді, қазір көп бала сөйлемейді. және коррекциялық балабақшалар, логопедтер мен дефектологтар ақылы жұмыс істейді, неге үкімет нашар жұмыс істейді, неге Кореяда дамыған елдерде бәрі басқаша, барлық жүйе дамыған» (Алматы); «Ішінде дәрігер болуы керек немесе медбике жоқ» (Ақмола облысы); «Барлау техникасын жаңартуға болады» (Жамбыл облысы); «Ол жерде құзыретті маман жоқ және олар үнемі орнында бола бермейді» (Ақтөбе облысы). ақылы логопедтер мен дефектологтар жақсы жұмыс істейді, мемлекеттік неге нашар жұмыс істейді, неге Кореяда дамыған елдерде бәрі басқаша, барлық жүйе дамыған» (Алматы); «Ішінде дәрігер болуы керек немесе медбике жоқ» (Ақмола облысы); «Барлау техникасын жаңартуға болады» (Жамбыл облысы); «Ол жерде құзыретті маман жоқ және олар үнемі орнында бола бермейді» (Ақтөбе облысы). ақылы логопедтер мен дефектологтар жақсы жұмыс істейді, мемлекеттік неге нашар жұмыс істейді, неге Кореяда дамыған елдерде бәрі басқаша, барлық жүйе дамыған» (Алматы); «Ішінде дәрігер болуы керек немесе медбике жоқ» (Ақмола облысы); «Барлау техникасын жаңартуға болады» (Жамбыл облысы); «Ол жерде құзыретті маман жоқ және олар үнемі орнында бола бермейді» (Ақтөбе облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 89,1 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,78 балды құрайды. Ішінаракөрсетілетін қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар, респонденттер: «Қабылдау уақытын ұлғайту» (Ақмола облысы); «Күту мерзімін қысқарту», «Кезектер ұзақ күтті» (Ақтөбе облысы); «Қазір бармаймыз, олар 3 айлық демалыста, 30 минутқа қабылдаймын», «Мерзімге қанағаттанбады, бір жыл күтті», «Ұзақ кезек» (Алматы облысы) ; «Уақыт қосайын», «Танертен 9-барып, 1-де бірақ кірдік. 4-5 сағат уақыт кетті», «Бір маманмен 1 сағатқа дейін уақыт қосқым келеді», «ПМПК-ның көшпелі комиссиясы індет тудырмайтындай уақытында аудандарға кесте жасап беруі керек. ыңғайлылық, балалар қобалжыды, ыңғайлылық емес», (Атырау облысы); «Бұл өте ұзақ болды, мен ақылы өтініш беруім керек болды», «Қабылдау уақытын қысқартыңыз», «Кезек көп күтесіз ол жерде. Балам агрессивті болып кетеді» (ШҚО); *«Кеңейту мерзімі», «Біз көп күттік» «Балалар көп, сондықтан да көп уақыт болған шығар» «1 айдан артық уақыт кезді құттым, тым ұзақ», «ПМПКдан комиссия оту үшын 2 ай уақыт ұзак ұрдық, ол өте ұзақ мерзім. Одан кейін түзету орталығы бару үшін 2-3 ай құтты» (Нұр-Сұлтан); «Уақыт жетпейді», «Бір жыл өтті, әлі нәтиже алған жоқпын», «Көптен кезекте тұрдық» (Шымкент); «Олар өз кезегін 2 апта күтті» (Жамбыл облысы); «Қабылдау уақытын ұлғайту, аптасына 3 рет», «4 ай күтті, бірақ бұл мүмкін емес, ал басқа балалар айналысады» (Қарағанды облысы); «Кеңейту мерзімі» (Маңғыстау облысы); «Кезек ұзақ, көп күту керек» (Павлодар облысы); «Кезектер ұзақ, бір жылдай күттік», «Қазір бармаймыз, жақын арада комиссиядан тағы өтеміз, 19 желтоқсанда», «Бала сол жерде тағы біраз оқуы керек», «Күттік. 3 ай» (ОҚО); «3 айлық оңалту болуы үшін процесті жылдамдату», «Қабылдау уақытын ұлғайту»,*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,95 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 89,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Тегін болды, Invo такси мемлекет төлейді, өздері апарып үйге әкеледі», «Саяхат және көшірме» (Алматы облысы); «Жолға ақша жұмсалады», «Қолғап пен майға келсек, біз сатып аламыз ба, әлде мемлекет бере ме?», (Атырау облысы); «Жолақыны төлеу» (ШҚО); «Тегін, біз есірткіні өзіміз сатып алдық» (Алматы); «Оңалтадағы балабақшаға 1000 теңге төледік, демеушілік туралы сөйлесті», «Дәрі-дәрмек пен ортопедиялық құрсау алдық. Жыл сайын ақылы түзету және массаж қызметі» (Шымкент қ.); «Жолақы төленген», «Жолақы төленген» (Жамбыл облысы); «Тегін болды» (БҚО); «Тегін болды» «Мектепте де логопедтер болса, біз ол жаққа бармас едік» (Қарағанды облысы); «Жолға қыруар қаржы жұмсалды» (Түркістан облысы).*

Барлық қызмет алушылардың ең азы осы қызмет бойынша кері байланысқа қанағаттанған – 20%, мұнда орташа балл 2,33 құрайды. Шағымдардың ішінде:*«Басқа қалалардағы мұндай орталықтарға адамдар тек таныстары арқылы барады, таныссыз мүлдем бағыт бермейді, қаражат болмаса мүлде жету мүмкін емес. Дәрігерлер қалыпты сөйлессін деп, баланың мүгедек екенін де білмеппін, 2 айлығында құрысулар болды, тоқтай алмай, 10 күн 2-ші больницада жатты, мүгедектік керек деп ешкім кеңес бермеді. ресімделсін» (Алматы); «Мен шара қолдану үшін әкімге жүгіндім. Мен тұрғылықты жеріме жүгіндім, бірақ ешкім көмектеспеді» (ШҚО);*

қатысты **нәтиже**қызмет көрсету (4,72 балл), 82,9% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Дәрігерлер сауатсыз, диагноз дұрыс қойылмайды, емделмейді, басқа дәрілер жазып береді, нәтижесін көрмеймін», «Мені Зерендтен Көкшетау қаласына жіберді, кейін Ана мен Баланы да жіберді. мүгедектік алу үшін Астанаға аурухана» (Ақмола облысы); «Жоқ, мұндай балалармен жұмыс істеу қиын, шыдамдылық таныту керек, олардың жұмысына көңілім толады», «Олар мүгедектік бермеді, қарау уақыты ұзақ болды, қабылдауда бес минут қана болды», «Баланың бетине қарап, 1-2 сурақ қойып, психология ауытқулары бар деген диагноз қоямыз деді. Еркектердің аты келіспеймін. 1жылдың ішінде жаза оқыды үйреніп келсе ғана диагностика қоймаймыз деді. Бірақ ол 11 жыл бойы үйірене алмаған болса, 1 жылда қала үйрену керек», «Темір өңірінде білікті мамандар, түзету балабақшалары жоқ. Менің балам түзету кабинетіне барады, бірақ нәтиже мені қанағаттандырмайды. Мен баланы жекеменшік орталықтарға бергім келеді, бірақ біз үшін баға қолайсыз. Біз мұндай соманы төлей алмаймыз, егер бізге қандай да бір жеңілдіктер немесе көмектер болса, қуанып қалар едік», «ПМПК комиссиясы келеді» (Ақтөбе облысы); «Мен сабақты жалғастыруға шақыруды күтемін, олар әлі қоңырау шалған жоқ» (Алматы облысы); «Балаларға Астанадан ем алу үшін квота болынбей тұр. Даригерлер жиі аусады квотаға кезекке қоймай отыр», «Диагностика келіспеймін!», «Зейнетақы тағайындамайды» (Атырау облысы); әлі телефон соққан жоқ» (Алматы облысы); «Балаларға Астанадан ем алу үшін квота болынбей тұр. Даригерлер жиі аусады квотаға кезекке қоймай отыр», «Диагностика келіспеймін!», «Зейнетақы тағайындамайды» (Атырау облысы); әлі телефон соққан жоқ» (Алматы облысы); «Балаларға Астанадан ем алу үшін квота болынбей тұр. Даригерлер жиі аусады квотаға кезекке қоймай отыр», «Диагностика келіспеймін!», «Зейнетақы тағайындамайды» (Атырау облысы); «Ұйым басшысы дөрекі, жағдайды түсінбеді, өзін дұрыс ұстамады» (ШҚО); «Мен барлық мамандардың, әсіресе психологтардың, логопедтердің, невропатологтардың бір күнде кезекпен қабылдауын қалаймын, егер кешенде солай болса, нәтижесі де болады. Невропатологқа бара алмадым, балалар көп, кезек ұзын», «Көп бармадық, аптасына 2 ай, аздық етеді, кейде мерекеге байланысты болмай қалады» , «Жеке ғимарат және ыңғайлы орналасқан, саябағы бар, пандусы бар, тұрмыстық жағдайлары бар, барлық мамандары бар, «Балаларымызға тыныштықпен қарау үшін оңалту орталығында бейнебақылау камерасын орнату. Аптасына 2 рет қана барамыз, бұл бізге жетпейді. Бізге тәрбиешілер керек. «Балаларға қалай қарайтынын көрейік» деп ішке кіргізбейді», «Мұғалімдерге байланысты ілгерілеушілік аз», «Оңалту енді ғана басталды, біз өзгерістер күтіп тұр» (Нұр-Сұлтан); «Қазір біз реабилитацияға бармаймыз, өйткені балам ол жаққа барғысы келмейді. Баланың мамандарға деген қызығушылығын арттыру*

қажет. Баланы сөйлеу арқылы дамыту керек, «Логопед, психолог жақсы, Нұргүл Ұнталапқызы дефектолог-әдіскер де жақсы, бір жыл жүрді, енді олар бас тартты және қосуға қосылмады, оңалту орталығына жіберілді» (Жамбыл облысы); «ПМПК бізге де, ауылға да келуі керек» (Қарағанды облысы); «Аудолог бізбен байланыспайды, сұрақтарымызға жауап бермейді, «кейін жауап бере аламын» деп сылтау айтып, жауап жоқ па? Қандай әріптер өткенін айтпай ма? Қандай сөздер? Үйде нені қайталау керек? Нәтиже жоқ па? Менің екі балам осы балабақшаға барады, екеуінде нәтиже жоқ па? Үшінші бала да осы балабақшаға кезекке тұрды», - деді. «Бала сөйлеп тұрды, бірақ сөйлемейді деп шешті, бір жылдан кейін кетті», «Жасаймыз деген жасасқан жоқ бұғын күнге дейін», «Ешкандай көмек алмадым олардан», «Білмеймін. Балабақшадағы логопед пен дефектологқа барамын, нәтижесін көрмеймін . Қазірдің өзінде 3 ай өтті, бұл балабақшаға екі бала барады, олар ақылы саңырау мұғалімнен үйренген сөздерін ғана айтады», «Құжат жинау кезінде қиндық өте көп болды» (Маңғыстау облысы); «Қаңтар айынан бері нәтиже шықпады, мен бір жылға жуық күттім» (Шымкент); «Диагноздың қорытындысы берілмеді, мүмкін емес деп, ПМПК-ға жіберді» (ОҚО);

Мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (2,5%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін call-орталыққа (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (146 кестені қараңыз):

146 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=6)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**66,7%**	16,7%	16,6%
Толық ақпарат алыңыз	**66,7%**	16,7%	16,6%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,80 және қанағаттану деңгейі – 85,2%.

147 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	**4.53**	**79,5%**
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	**4,80**	**85,2%**

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,53 балл және 79,5% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсетілетін ғимараттардың ыңғайсыз орналасуына, сондай-ақ үй-жайлардағы ыңғайсыз жағдайларға жиі шағымдар.

- Қызметтер алу үшін күту тізімі бір жылдан астам уақытқа созылуы мүмкін.
- Сондай-ақ, қызметті алу үшін ПМПК қорытындысы қажет, оны алу үшін көп уақыт кетуі мүмкін (тағайындау бойынша күту уақыты 6 айға дейін болуы мүмкін).
- Ата-аналардың қызметкерлердің кәсіби біліктілігінің төмендігі, дөрекілік, этика нормаларын бұзу, кемсітушілік, қызметке қабілетсіздігі туралы шағымдары.
- Көрсетілетін қызметті беруші кейбір жағдайларда қызмет бойынша қажетті ақпараттық жұмыстарды жүргізбейді, ешқандай түсініктеме бермейді, кері байланыс жасамайды.
- Оңалту және әлеуметтік бейімдеу қызметтерін көрсететін бағдарламалардың сапасы ата-аналардың көпшілігін қанағаттандырмайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Бұл қызмет ПМПК қорытындысын қажет ететіндіктен, ұзын-сонар кезек мәселесін шешу үшін еліміздің барлық аймақтарында қосымша ПМПК ашу қажет.
2. Үй-жайдың ыңғайлы орналасуын және қызмет алушылардың жайлы тұруын қамтамасыз ету.
3. Қызметкерлердің кәсіби емес мінез-құлық жағдайларын болдырмауға шаралар қабылдау, мемлекеттік тілде қызмет алу мүмкіндігін қамтамасыз ету (қызмет көрсету сапасын бақылауды күшейту бойынша қосымша шараларды қарастыру және т.б.).
4. Қызметтерді алу ережелері мен тәртібін қолжетімді түсіндіру бойынша ақпараттық жұмыс жүргізу. Қызмет алушыларға сапалы кері байланысты қамтамасыз ету.
5. Тұрақты негізде емдеу бағдарламаларын жетілдіру бойынша жұмыс, осындай қызметтерді көрсетудің халықаралық тәжірибесін зерделеу және енгізу.
6. Қызмет көрсету (кезекте тұру) уақытын қысқарту бойынша қажетті шараларды қабылдасын, қосымша оңалту орталықтарын ашуды қамтамасыз етсін.

3.60. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бара алмайтын балаларға үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыруға құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00403004 Денсаулығы бойынша ұзақ уақыт бойы бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау.

Қызмет коды:L8.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 27 мамырдағы № 223.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 2 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:1) құжаттарды қабылдағаны туралы түбіртек (еркін нысанда); 2) үйде жеке тегін оқуға қабылдау туралы бұйрық

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

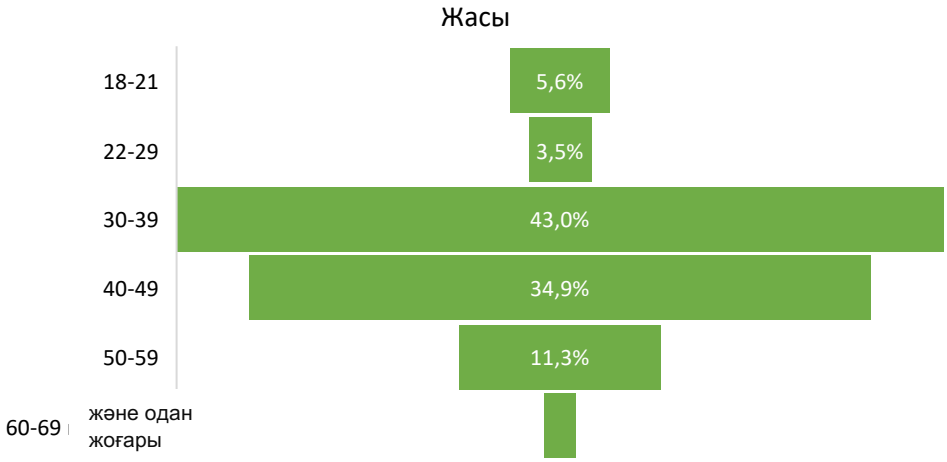
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 284 респондент қатысты, олардың көпшілігі (82,7%) әйелдер және 17,3% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 43%, 40-49 жас – 34,9%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірдіфизикалықбеттер. Көпшілік қызмет алушылардың (73,9%) физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері бар

Диаграмма 188. Әлеуметтік-демографиялық блок

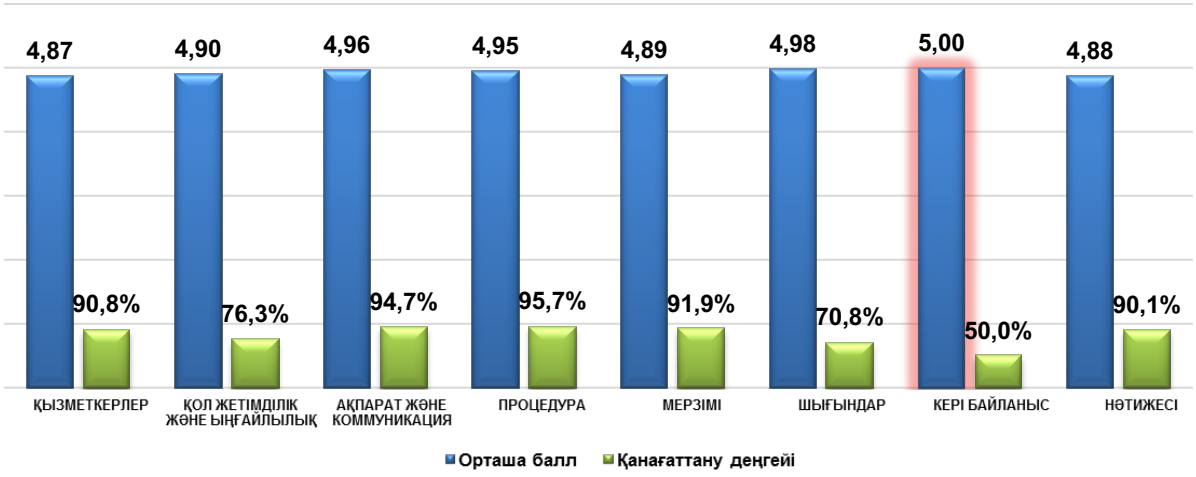




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 82,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,93 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

189 диаграмма.Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,87 балл, қанағаттану деңгейі 90,8% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:

«Мұғалімдер еңбекке арнайы білімі бар, ерекше балалары бар болуы керек», «Мұғалімдер үнемі өзгеріп отырады, бала үйренбейді» (Ақмола облысы); «Олар бізді Алматыда қабылдамады, біз Қапшағайда берілуге мәжбүр болдық. Мұндай балалармен айналысатын адамдар болады, өйткені тәжірибе көрсеткендей, бізде сабақ жүргізетін, оқытатын және тәрбиелейтін арнайы адамдар жоқ», «Көптеген мұғалімдер кесте бойынша, түсіндірместен келмейді», «Жылдамдату. процесс» (Ақтөбе облысы); «Кесте бойынша мұғалім аптасына 4 рет келуі керек, бірақ олар 2 рет келеді. Сұрасам, 2 рет интернетке кіреміз деді, бірақ онлайн оқыту балаға жарамайды. Балалармен тіл табысып, терең білім беретін мамандар көп керек. 45 минут ішінде олар барлық сабақтарды өтеді, ал кестеге сәйкес әр сабақ 45 минутқа созылуы керек ». «Олар үнемі назар аудармайды» (Алматы облысы); «Әлеуметтік көмек тағайындалмады, сол жағын қарастырып жиберсеңдер. Бізге әлеуметтік қызметкер берсе, кішене комектесе жақсы болатын еді. Сабака 10:00 Бастеа, Балаға Тим Ерте, Түсен Қайын Болшай ДҰРҰС БАЛАТЫН ESI "," SIZ Балаңызда үйдейтыпайсыз деп Кінә Тақта, Ол Бала Ақл Ох, кім Болғаннан Тасынбаде_ Мен Кінәлі Аймақ, Кінәлі Өңітәп Аймақ. .); «Олар өз жұмысын аяғына дейін істемейді», «Мемлекеттен ешқандай көмек көрсетілмейді», «Дене шынықтыруға бару үшін олар алға жылжымайды, құрдастарымен сөйлесу керек», «Автоматты түрде алған жақсы баруға қарағанда. Мектептің өздері өтініш жіберуі үшін, уақыт таусылып жатыр, база қатып жатыр» (ШҚО); «Мамандар көбірек», «Мұғалімдердің баламен бірге тереңдетіп оқуы үшін» (Алматы); ПМПК үйде оқитуға жолдама берген. Бұған дейін Қарағанды қаласындағы арнай мектеп-интернаты 1-ші, 2-ші сыныпты оқып бітірді. Интернаттан алып кету себім баламды ұратын еді. Барған кезде денесі көгеріп тұрады. Аралар себептен баламды интернаттан шығарып, Ағадыр стансасы сында Ю.Гагарин атындағы орта мектепке алып келдім. Мектеп директорлары Бірден Қабылдамады, Құжаттарын лақтырып, Баламды басқа жаққа апарып оқитын сұрады. Менің баламды жылдың сонына дейін оқытпай, шығарып жіберді. Баламның химистигин бетиме басып, өзімді жылатып қайтып жіберді. Сенің балаң арып үйретуге уақытымыз жоқ, бізге ол үшін үкімет бір тиын ақша төлемейді. Балаңды үйден оқыт деді. Содан бері балам үйде оқыды», «Қызметкерлер бұл істерден мүлде хабарсыз, кімнен алып, не беретінін білмейді. Шығару қиын болды, ауданға барды, алдымен операциядан кейін анықтама берді, кейін мені алып кетті. Теміртауға ВКК барып өтейін деді, келудің қажеті жоқ, бала салмақты ғой деді. Мектептің бас мұғалімдері көмектесті, өте қиын болды, бала жолда ұзақ жүре алмайды және 3 сағаттан артық отыра алмайды, тек өтірік айтады» (Нұр-Сұлтан); «Біз ауылда тұрамыз, мен халыққа қызмет көрсету орталығына барғым келеді» (Шымкент); «Қабылдау күндерін ұзартыңдар, балалар көп», «Өздері ештеңе білмейді, баланы мүгедек деп қарамайды. Олар әлі күнге дейін құжаттарымен басады, олар өз жұмыстарын түсіндіруге мәжбүр болды, оларды компьютерге қойып, не қажет екенін түсіне алмады» (Жамбыл облысы); «Мұғалімдер кеш келеді, информатикадан ешкім келмейді. Бала пәнді оқығанды ұнатады, ол жетекшіге бұрылды, жауап жоқ», «Уақыт бөлу және жұмыс істеу. Түрлі іс-шаралар өткізу», «ПМПК-да қызмет көрсету жақсы емес. Шалғай ауылдарда тұратын балалар ПМПК жақсы қызмет көрсетпейді, себебі кесте дұрыс емес, сосын бізді ұмытады, сосын көлік жоқ, одан кейін бензин жоқ. Сылтау жиі айтылады», «Мұғалімдердің бәрі келген жоқ» (ЗКО); «Қажетсіз сапарлар болды, олар құжат жасай алмады, мен әлеуметтік қорғауға жүгіндім. Жұмыс процесін жеделдету», «Диагноз маманның қатысуынсыз қойылды. Мамандар сауатты, шыдамды, әдепті, баланы өзіне тарта алатын болуы керек», «Баланы тексеруге көбірек уақыт бөлгім келеді. Дамытуға арналған ойыншықтар қазірдің өзінде жаңартылды, өзгерту үшін, әйтпесе біз бірнеше жыл жүрдік және әрқашан бірдей ойыншықтар», «Аутизммен ауыратын баланы жақсы түсінбейді. Мамандар көбірек» (Қарағанды облысы); «Алғашында балама қызмет көрсеткісі келмеді, кейін берді»,«2 апта бойы ағылшын және орыс тілдерінен бір сабақ, мен көбірек

алғым келеді», «Аптасына үш рет келу аздық етеді, оқуға түскен жақсы, мұғалімдер дөрекі» (Павлодар облысы); «Кіре берісте тұрған әйел өте дөрекі сөйлеп, бізді кішкентай балалардай ұрысты» (ОҚО); «Қызметкерлердің ақпаратты білуі үшін. Құжат тапсыруды жеңілдету ыңғайсыз, жылына кемінде бір рет, 2 рет», «Мұғалімдер кесте бойынша жиі келмейді, кейін кезекшілікке тұрады, сосын тексереміз дейді» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,90 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 76,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Мектептің артында орын аған, алыс ыңғайсыз. Автотұрақ тығыз», «Вирусқа байланысты қатаң бақылау. Шағын төлемдер», «Ішінде пандус жоқ, ыңғайсыз, арбаны көтеру керек. Мерекелерге шақырмайды, жаңа жылға шақыратын», «Бізге барлық жағдай жасалған, мамандары бар жеке заманауи ғимарат керек, әсіресе мүмкіндігі шектеулі балаларға арналған», «Қапшағайда ПМПК жоқ, сізде бар. Алматы мен Талғарға бару, мүгедек баламен жүру өте қиын» (Ақмола облысы); «Бала үйде мүгедек болғандықтан, кезексіз алуға тура келеді. Құжаттың электрондық нұсқасы қажет» (Ақтөбе облысы); «Тұрақ орындары аз», «Орындық жоқ», «ПМПК алыс, автобустар нашар жүреді, сондықтан ыңғайсыз» (Алматы облысы); «Мен Самарқа қаласында тұрамын, Бастаушыға баруым керек», «Онлайн сараптама жүргізілуде», «Ол алыста орналасқан», «Жұмыс уақыты 20:00-ге дейін ұзартылды» (ШҚО); «Пандустар жоқ, бізге адамдар келгені дұрыс, жақын жерде қала типті елді мекен бар», «Алыста Орналасқан» (Нұр-Сұлтан); «Шағын құрылыс» (Жамбыл облысы); «Күту алаңы жеткіліксіз», «2-қабатта дәретхана жаса», «ПМПК екінші қабатта мектепте болды, баланы көтеру керек болды, пандустар тек кіреберісте. Автотұрақ жоқ» (БҚО); «Автотұрақ жеткіліксіз», «Ғимаратты тыйым өте қиын болды. Күту аймағында орындар жеткіліксіз», «Ақша ретсіз алынады, есепші аудармайды», «Мамандармен жабдықталған жеке тұрған заманауи ғимарат және жұмысты қабылдау кестесі», «Уақытын реттеу, яғни әрбір балаға бөліну. белгілі бір уақыт. Күту орындары қарастырылмаған, көшеде олар баламен күткен, ыстық» (Қарағанды облысы); «Мектеп ішіндегі ПМПК шағын бөлме. Орындықтар жоқ, күту орындары нашар», «Автотұрақ аз» (Қызылорда облысы); «Есігін таппай жүріп іздеп қаламыз. Ғимараттын иши тар. Отыратын орындары аз, жоқ гардероб» (Маңғыстау облысы); «ПМПК өзгеруде» (Павлодар облысы); «Ғимарат ескі, баланы әжетханаға апару керек еді, бірақ біз ол жаққа бара алмайтынымызды түсініп, сыртқа шығуға мәжбүр болдық. Олар тек түскі асқа дейін жұмыс істейді, бұл өте ыңғайсыз, уақыт өте қиын болды, сондықтан кезек бар. Автотұрақ мүлде жоқ, көше бойынан орын іздедік. Бізді ішке кіргізбеді, сыртта күтуге тура келді, күту орындары қарастырылмаған», «ПМПК бізден сәл алыс» (ОҚО); «Карантин болғандықтан тұрды», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Түркістан облысы). Орындықтар жоқ, күту орындары нашар», «Автотұрақ аз» (Қызылорда облысы); «Есігін таппай жүріп іздеп қаламыз. Ғимараттын иши тар. Отыратын орындары аз, жоқ гардероб» (Маңғыстау облысы); «ПМПК өзгеруде» (Павлодар облысы); «Ғимарат ескі, баланы әжетханаға апару керек еді, бірақ біз ол жаққа бара алмайтынымызды түсініп, сыртқа шығуға мәжбүр болдық. Олар тек түскі асқа дейін жұмыс істейді, бұл өте ыңғайсыз, уақыт өте қиын болды, сондықтан кезек бар. Автотұрақ мүлде жоқ, көше бойынан орын іздедік. Бізді ішке кіргізбеді, сыртта күтуге тура келді, күту орындары қарастырылмаған», «ПМПК бізден сәл алыс» (ОҚО); «Карантин болғандықтан тұрды», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Түркістан облысы). Орындықтар жоқ, күту орындары нашар», «Автотұрақ аз» (Қызылорда облысы); «Есігін таппай жүріп іздеп қаламыз. Ғимараттын иши тар. Отыратын орындары аз, жоқ гардероб» (Маңғыстау облысы); «ПМПК өзгеруде» (Павлодар облысы); «Ғимарат ескі, баланы әжетханаға апару керек еді, бірақ біз ол жаққа бара алмайтынымызды түсініп, сыртқа шығуға мәжбүр болдық. Олар тек түскі асқа дейін жұмыс істейді, бұл өте ыңғайсыз, уақыт өте қиын болды, сондықтан кезек бар. Автотұрақ мүлде жоқ, көше бойынан орын іздедік. Бізді ішке кіргізбеді, сыртта күтуге тура келді, күту орындары қарастырылмаған», «ПМПК бізден сәл алыс» (ОҚО); «Карантин болғандықтан тұрды», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Түркістан облысы). Отыратын орындары аз, жоқ гардероб» (Маңғыстау облысы); «ПМПК өзгеруде» (Павлодар облысы); «Ғимарат ескі, баланы әжетханаға апару керек еді, бірақ біз ол жаққа бара алмайтынымызды түсініп, сыртқа шығуға мәжбүр болдық. Олар тек түскі асқа дейін жұмыс істейді, бұл өте ыңғайсыз, уақыт өте қиын болды,*

сондықтан кезек бар. Автотұрақ мүлде жоқ, көше бойынан орын іздедік. Бізді ішке кіргізбеді, сыртта күтуге тура келді, күту орындары қарастырылмаған», «ПМПК бізден сәл алыс» (ОҚО); «Карантин болғандықтан тұрды», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Түркістан облысы). Отыратын орындары аз, жоқ гардероб» (Маңғыстау облысы); «ПМПК өзгеруде» (Павлодар облысы); «Ғимарат ескі, баланы әжетханаға апару керек еді, бірақ біз ол жаққа бара алмайтынымызды түсініп, сыртқа шығуға мәжбүр болдық. Олар тек түскі асқа дейін жұмыс істейді, бұл өте ыңғайсыз, уақыт өте қиын болды, сондықтан кезек бар. Автотұрақ мүлде жоқ, көше бойынан орын іздедік. Бізді ішке кіргізбеді, сыртта күтуге тура келді, күту орындары қарастырылмаған», «ПМПК бізден сәл алыс» (ОҚО); «Карантин болғандықтан тұрды», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Түркістан облысы). уақыт өте қиын болды, сондықтан кезек. Автотұрақ мүлде жоқ, көше бойынан орын іздедік. Бізді ішке кіргізбеді, сыртта күтуге тура келді, күту орындары қарастырылмаған», «ПМПК бізден сәл алыс» (ОҚО); «Карантин болғандықтан тұрды», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Түркістан облысы). уақыт өте қиын болды, сондықтан кезек. Автотұрақ мүлде жоқ, көше бойынан орын іздедік. Бізді ішке кіргізбеді, сыртта күтуге тура келді, күту орындары қарастырылмаған», «ПМПК бізден сәл алыс» (ОҚО); «Карантин болғандықтан тұрды», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша, ақпарат және коммуникация (4,96 балл) бойынша респонденттердің 94,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Теледидар, әлеуметтік желілерде қосымша ақпарат», «Онлайн қабылдаймыз және интернет-трафик өте төмен» (Ақмола облысы); «Толығырақ ақпарат» (Алматы облысы); «Үйге әлі интернет орнатқан жоқпыз, бірақ уәде бердік», «ЭСҚ алу қиын, барлығында камера жоқ» (ШҚО); «Аймақтар бойынша веб-сайт құру» (Нұр-Сұлтан); «Веб-сайтты құру» (Шымкент); «2-3 рет олардың кінәсінен құжаттамамен айналыстым, олар ештеңе бермеді», «Egov.kz сайты жүктелмейді» (Жамбыл облысы); «ППМК сайтын құру» (БҚО); «Қызметкерлердің жұмысын жақсарту», «ПМПК бойынша веб-сайтты құру» (Қарағанды облысы); «Бір кабинеттегі мамандардың бәрі нашар. Мұғалімдер уақытында келмейді, үйде оқиды, директорға жүгіндім» (Қызылорда облысы); «ПМПК бойынша сайт құру», «Толықтай қазақша сөйлейді» (Маңғыстау облысы); «Барлығы түстікті болды», «Бұл қызметті алу үшін, бірнеше жерге бардық, ыңғайсыз болды, ал ғимараттар ескі», «8-9 сағат оқиды, нәтиже жоқ, мұғалімдер көмектеспейді. Олар маған оқу бағдарламасын көрсетпейді, барлығын орысша түсіндіреді, бірақ ол тек қазақша түсінеді» (Павлодар облысы); «ПМПК сайтын жасау», «Үлкен ескі бөлме, тек мамандар бөлінген, барлығы бір кабинетте отырды» (ОҚО); «Онлайн, интернет арқылы жазу мүмкіндігін алғым келеді» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 95,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,95 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

«Қыркүйек және желтоқсан айларының жәрдемақылары әлі алынған жоқ» (Ақмола облысы); «Мектептен келген құжатта қате болды ма, әлде емдеу мекемесінен басқа пломбалар басады, екінші курсқа қате жібереді» (ШҚО); «Мүгедектік алу өте қиын болды» (Нұр-Сұлтан); «ВКК-ның қорытындысы бойынша оны ауруханаға жатқызу керек, оны мүгедектер арбасындағы баламен бірге алып жүру мен үшін өте қиын. Әзірге бәрі база арқылы өтіп жатыр, олар базада балл жинағанша, 3 күн өтеді» (Жамбыл облысы); «Бұрынғы берілген құжаттарды орнында қайтару» (Қарағанды облысы); «Бір кабинетте отырмай, қызметкерлерге кеңсе бер» (Қызылорда облысы); «Документті жинаған кезде жүгіріп қалдым», «Жазу барғанның өзінде 40 минут уақыт күтіп қалдым» (Маңғыстау облысы); «ВКК сертификаты қажет, бұл ыңғайсыз» (ОҚО).

Уақыт қызмет алушылардың 91,9%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,89 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Уақытты тездетіңіз», «Денсаулығыңызға байланысты тез қабылдаңыз», «Кезек көп, балаларды қабылдау кестесі жоқ» (Ақмола облысы); «Үлкен кезек» (Алматы облысы); «Ұзақ 3-4 сағаттай*

кезекте тұрамыз», «Шамамен апта бойы кеңселерде серуендеу болды» (ШҚО); «Біз үйде оқитын болдық, сабақ қазан айының аяғында басталады. Сондықтан асықпай аламыз» (Нұр-Сұлтан); «Кезек көп», «Балаға күніне 2 сабақ, аптасына 4 сабақ жетпейді» (Жамбыл облысы); «Уақытты қысқарту», «1 қыркүйекке дейін ақша беру, мектепке дайындалу», «Күні бойы болмас үшін алдын ала жазылу керек», «Бала 30-дан артық отыра алмайды. хаттамалар» (Қарағанды облысы); «Жаттығу терапиясы, дефектолог, логопед мамандар жеткіліксіз, мен бәрін өзім төлеймін», «Уақыт бойшамаған ыңғайлы ари тиімді болды», «Кейде өте ұзақ, 2-3 сағаттай күтесің, бала шаршайды» (Қызылорда облысы); «1-сағаттай кезек күттім», «Өте жай Қабылдайды, мамандар аз» (Маңғыстау облысы); «Жарты сағаттай кезекте тұрдық, баламен біраз қиын», «Түсіністікпен қарау керек. Мамандар көбірек» (Павлодар облысы); «Жұмыс кестесін жасау керек» (ОҚО).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,98 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 70,8%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Xerox Otkizdim», «Қапшағайға мамандар келгенде қосымша шығындар болды, оларға дастархан жайып, кешкі ас әзірлеуге тура келді» (Ақмола облысы); «Жолға шыққан кетеді, себі Қапшағайда ПМПК жоқ» (Алматы облысы); «Аллерголоғтың қызметі ақылы», «Қосымша шығыстар жол жүруге арналған» (Атырау облысы); «Жолда шығындар болды» (ШҚО); «Логопедке таксиге кететін шығын болды» (Алматы); «Қосымша шыққан жолға кетеді» (Нұр-Сұлтан).*

ПРеспонденттер кері байланыс компоненті критерийіне қанағаттанғанын көрсетті (қанағаттану деңгейі 50,0%, орташа балл 5,00). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді:*«Қалада тұрғанда homeschooling dep subcres bereletin, kazir Akmol aullynda turamyz, biraq bul zerde ondai plusments берілмейді», «Мүмкіндігі шектеулі балаларға арнайы мұғалімдер керек», «Тікелей көру үшін онлайн емес, бізге келгенін қалаймын. балалар» (Ақмола облысы); «Арнайы орталықтар болса логопед, психолог, дефектолог отыратын, себи коррекция орталығы ға біз бара алмаймыз ойткені сіздер мектепте оқисыздар деймін, қосымша білемін ала алмайсыздар деп», «пантуста проблема бар матрацтар да жоқ, түзету орталығында практика» (Алматы облысы); «Олардың өздері бізге Самараға келуі үшін. Балаға мектепке баруға рұқсат етілу үшін», «Сен құрдастарымен сөйлесу керек, олар сізге жолдама бермейді» (ШҚО); «Мектепте логопедтер болса ғой» (Алматы); «Қарағандыға жылына 2 рет барамыз, өткел қосымша шыққан кетеді», «Барлық пан мұғалімдері толық келмейді. Үйге келіп оқытатын мұғәлімдер бос табельге қол қоюымды сұрайды. Қызмет құны жоқ төбелге мен қала қол қоямын. Қызмет құнын қойыныздар десем, ПМПК барып сойлесіңіз дейді. ПМПК-да орыс ұлтының оқулы отырғандықтан мен оз ойымды толық жеткіп айта алмаймын, типті кейде онын емес айтқаның түсінбеймін. Кей күні мұғәлімдер келмей қалады» (Нұр-Сұлтан); «Мамандар жоқ, логопед, біз тұратын жерде, онлайн турде логопед айналысатын мүмкіндіктер болса»,«Атбасарда тұрамыз, үйге келіп бір дәрігер жағдайын білмейді балаң. «Астана Барып» оңалту орталығы алып тұрсақ», «ВКК анықтамасын тіркеу қажеттілігі жойылсын» (Жамбыл облысы); «Мүмкіндігі шектеулі балаларды оқыту үшін маман мұғалімдер қажет» «ПМПК-да комиссиядан қиналмай өттім, бірақ әлі үзінді көшірме алған жоқпын, электронды түрде беретіндерін айтты, бірақ әлі жоқ» (БҚО); «Менің мұғалімдерге айтар арыз қадам қадам. Мұғалімдер өз уақытында келіп, сабақтарын берсе деймін. Орыс тілі, Қазақстан тарихы, биология, ағылшын тілі пәндерінің мұғалімдері өз уақытында келмеді. Chemistry Zhane Biology панинин мұғалімі бір рет келеді аптасына, бірінде олар аптасына 2 рет келу керек. 253 орта мектеп директорына жаңа соңғы жетістігіне көңіл толмайды» (Қызылорда облысы); «Кішкентай бопем 2 жасқа енді толады, диагностика бар, құжаттарын реттей алмай жатырмын. Кішкене көмек берілсе жақсы болатын еді, 2 баламен киын, квартирада тұрамыз», «Мұғалімдер өз ісіне жауапкершілікпен қараса деп ойлаймын. Үйде оқытын балаларға олар немкурайлықпен қарайды», «Дәрігерлер көбейсе, мамандар жетілдіксіз» (Маңғыстау облысы); «Олар маған диагноз қоя алмады, мен мүгедектік ала алмаймын» (Түркістан облысы).*

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін

қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,95 және қанағаттану деңгейі – 88 ,5%

148 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау

(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.93	82,7%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.95	88,5%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,93 балл және 82,7% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық пікірталас өткізілді, оның барысында келесідей ескертулер жасалды:

«Кейбір аурулар бар, оларда үйде тұрақты оқуға беріліп, комиссиядан өтпейді»;

«Бірдей құжаттарды жылдан жылға әкелеміз...»;

«Алғаш рет құжат жинау білместіктен қиындық тудырды. Бірақ жалпы алғанда бәрі жақсы»;

«2 кабинет бар. 1-де бәрі жақсы болуы мүмкін, бірақ анықтаманы алу үшін 2-ге барғанда, олар сізге ХҚО-ға барыңыз, ХҚО-ға келгенде, қызметкерлер келудің қажеті жоқ екенін айтады» (Ф.Г. , Қарағанды).

Ақпараттың қолжетімділігіне қатысты:

«Біз ақпаратты тек дәрігерлерден аламыз немесе жай ғана ауызша…»;

«бәрі ата-ананың сауаттылығына байланысты, бізде барлық жерде жабық ақпарат бар, егер сіз озық іздесеңіз, оны табасыз, бірақ бір жерде мүлдем біліксіз адамдар болуы мүмкін, бюрократия мен қағазбастылық»;

«Біз ата-аналарға арналған іс-әрекеттердің нақты алгоритмі бар нұсқаулықты әзірлеуіміз керек, сонда барлық ақпарат сонда болуы керек, сонда сіз бәрін өзіңіз қазып алмайсыз және отыра алмайсыз. Үйге қазір келетінімізді және кезең-кезеңімен не істеу керектігін, мектепке қандай құжаттармен бару керектігін білу үшін.

Мемлекеттік корпорацияның жұмысы туралы:

«шын мәнінде, бұл ХҚКО ақпарат тұрғысынан ешқандай семантикалық жүктемені көтермейді, сіз ол жерге қазірдің өзінде баруыңыз керек»;

«- Мен халыққа қызмет көрсету орталығында біліксіздікті кездестірдім, олар үйде оқытуды білмейді, олардың терезелерінің алдында 12 адам отыр. Жарайды, мысалы, мен талон аламын, бесінші терезеге барсам, ол басталады: Серік, сен білесің бе? және келесі қағазды алу керек?

- бір-бірінен сұрайды;

- және бұл жылдан жылға болады ... »(ФГ, ХҚКО, Қарағанды).

Балалардың ата-аналары да алу нәтижелеріне қатысты өз пікірлерін білдірді:

«Ешқандай нақты айырмашылық жоқ, үйде оқитын балалардың диагнозы әртүрлі, біз олардың қысқартылған бағдарламасы бар екенін түсінеміз, бірақ бәрімізді бір өлшемге біріктірдік. Бірақ, мысалы, менің балам бірдей көлемдегі ақпаратты зерттеп, оны аз ғана уақыт ішінде өңдейтін сыныптастарымен қатар оқи алады. Баланың толыққанды білім алғанын қалаймын» (Ф.Г., мектептер, Қарағанды).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Ақпараттың қолжетімділігі мәселесі.

- Құжаттарды кезеңді түрде жинау қажеттілігі белгілі бір аурулары бар балалардың ата-аналарына қолайсыздықтар тудырады.
- Қолданбалы үйде оқыту бағдарламаларының жеткіліксіз тиімділігі (жеке емес).
- Мемлекеттік корпорацияның жұмысына шағымдар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет толығымен автоматтандырылған болуы керек. Барлық растаушы құжаттарды мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелері арқылы дербес ала отырып, бір ғана өтініш бойынша қызмет көрсету мүмкіндігін қарастыру.
2. Үйде оқытудың тиімді бағдарламаларын әзірлеу және қабылдау. Жоғары тұрған мемлекеттік органға тиісті ұсыныстар енгізу.

Мемлекеттік корпорациясы

3. Осы қызметтегі құзыреттілігін арттыру үшін қызмет беруші мен қызметкерлердің қатысуымен қосымша семинарлар өткізу.

3.61. Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүгедек балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00403005 Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндіктері шектеулі балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.

Қызмет коды: L9.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 27 мамырдағы № 223.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: арнайы білім беру ұйымына оқуға қабылдау туралы бұйрық

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

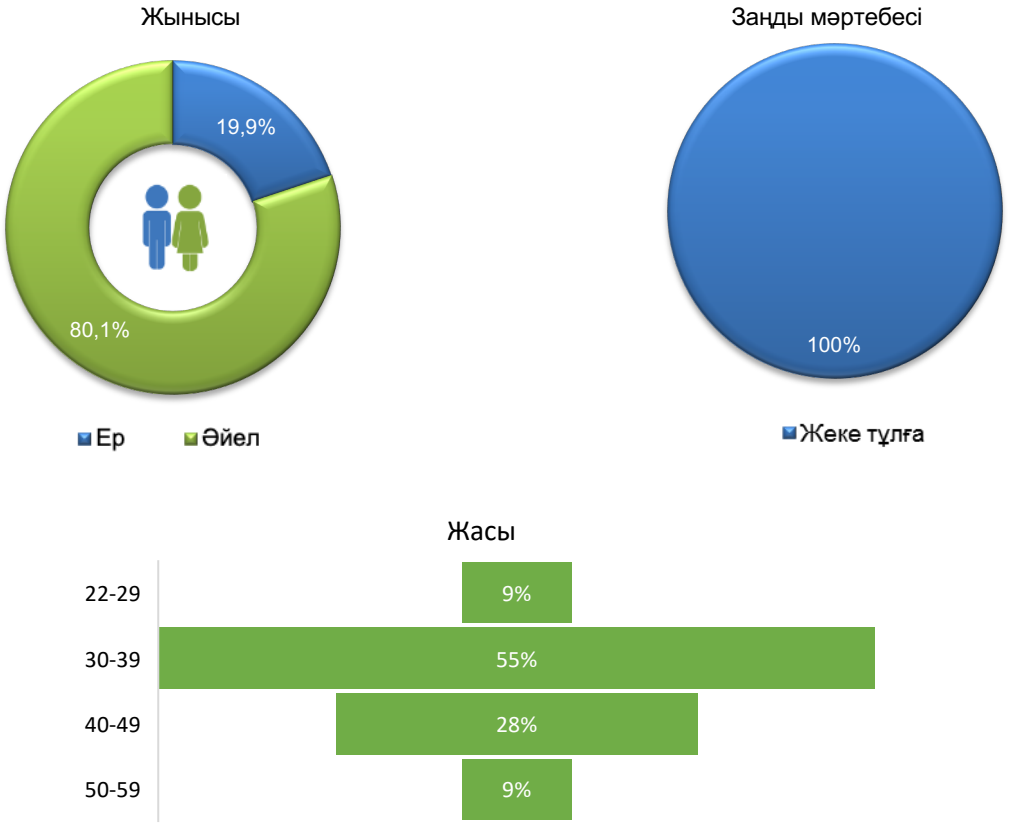
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 176 респондент қатысты, олардың көпшілігі (80,1%) әйелдер және 19,9% ер адамдар. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 55,1%, 40-49 жас – 27,8%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірдіфизикалықбеттер. Көпшілікқызмет алушылардың (66,5%) физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері бар

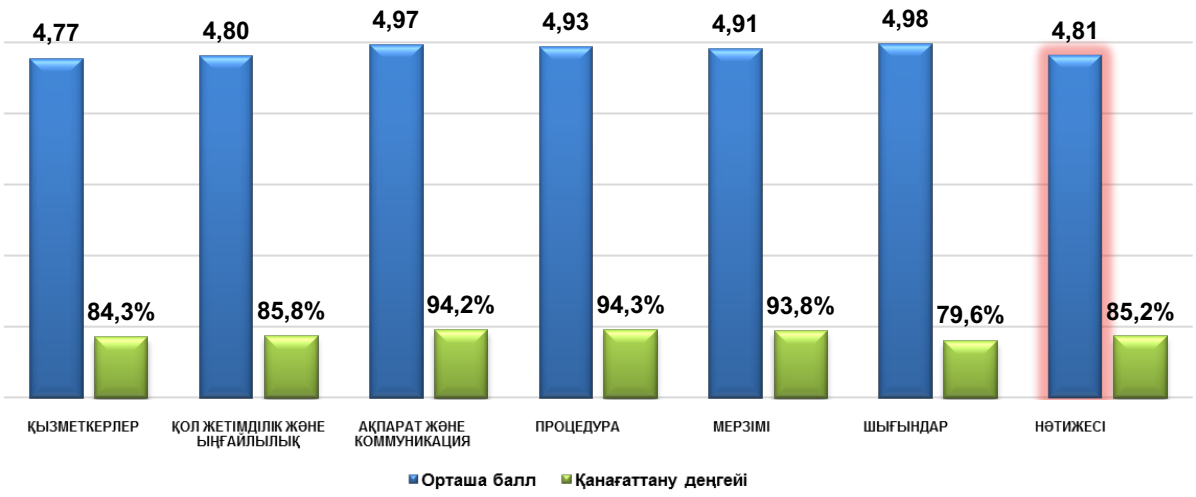
Диаграмма 190. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 88,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,88 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі 7 критерий бойынша анықталды:

191 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті

берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,77 балмен, қанағаттану деңгейі 84,3% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«Жаттығу терапиясының сағаттарын көбейту», «Үйде үй тапсырмасын аз беру» (ШҚО); «Бұл мекемеге қызметкерлердің біліктілігі жеткіліксіз, біз балаларымызды қосымша сауықтыруға мәжбүрміз, топтық сабақтарда көрсету үшін сабақтар өткізіледі, жеке сабақтар қажет», «Қызметкерлерге сауатты және түсінікті ақпарат беру үшін сізде оны өзіңіз табу үшін, олар ақпаратты толық иеленбейді, сайтта ақпарат ашылады», «Баланың мүгедек екеніне назар аудармайды, біз видеоға түсіреміз, назар аудармайды, визуалды түрде тез қарадық және болды, психологиялық қудалау, ПМПК-дан кейін жылап кетесің, бала неге бағаланбады, толық тексерілмеді, психологиялық тұрғыдан қиын, олар балабақшаға түскісі келді, олар емхананы айдады, немесе пломба бірдей емес, сонымен қатар қолында 17 кг мүгедек баламен, тозақтың барлық шеңберін айналып өту өте қиын болды» (Алматы); «Мысалы мамандармен, ата айтқан психолог, логопед, дефектолог пен жұмыс деген дүнием жоқ. Психологтан балам туралы сұрағанымда "баланың ози сондай" деп баламның мүгедегін бетиме басып дорекилик корсетти" (Нұр-Сұлтан); «Қызметкерлердің барлығы сыпайы емес, сабақты аурудың күрделілігіне қарай бөледі», «Мұғалімдерге талаптылық, сәл жоще» тілейміз», «Логопед қажет» (БҚО); «Мамандар көп», «Күндізгі топ, мүмкіндігінше орнында сауықтыру сыныптары, балаларды тасымалдауға автобус бөліңіз», «Дөрекі, бала шымшып, ашылмай қалды, ол орталықта жылай жаздады» (Қостанай облысы); «Мұғалім баланың шкафын қадағаламайды, мектепке кіре алмаймыз, тек киім ауыстыру туралы шағым», «Сынып жетекшісінің көмекшісі болғанын қалаймын, тәрбиешіге де, мұғалімге де қиын» (Павлодар облысы); «Ол жақсырақ орталықтар туралы ақпаратқа ие болу. Аутизммен ауыратын мамандар аз», «Балаға балаға қарайтын адам бермеді, бірақ керек болды», «Мүгедектік ала алмаймыз, секцияларға да кіре алмай жатырмыз. мүгедектігі жоқ. Мүгедектік алу үшін қымбат сынақтар. Неліктен мен түзету мектебінен бас тарттым?», «Ата-аналарды көбірек хабардар», «Шағын штат, кеңейту керек және адам аз» (ОҚО); «Қызметкерлерге көңілім толмайды. Себебі балалар көп қараусыз қалқандықтан, ұлымның да қызымның және бастары жарылған. Тәрбиешілерге билігі жылы арыз қадам өте көп. Жабулы қазан жапулы күйінде қалды» (Түркістан облысы). Аутизммен ауыратын мамандар аз», «Балаға балаға қарайтын адам бермеді, бірақ керек болды», «Мүгедектік ала алмаймыз, секцияларға да кіре алмай жатырмыз. мүгедектігі жоқ. Мүгедектік алу үшін қымбат сынақтар. Неліктен мен түзету мектебінен бас тарттым?», «Ата-аналарды көбірек хабардар», «Шағын штат, кеңейту керек және адам аз» (ОҚО); «Қызметкерлерге көңілім толмайды. Себебі балалар көп қараусыз қалқандықтан, ұлымның да қызымның және бастары жарылған. Тәрбиешілерге билігі жылы арыз қадам өте көп. Жабулы қазан жапулы күйінде қалды» (Түркістан облысы). Аутизммен ауыратын мамандар аз», «Балаға балаға қарайтын адам бермеді, бірақ керек болды», «Мүгедектік ала алмаймыз, секцияларға да кіре алмай жатырмыз. мүгедектігі жоқ. Мүгедектік алу үшін қымбат сынақтар. Неліктен мен түзету мектебінен бас тарттым?», «Ата-аналарды көбірек хабардар», «Шағын штат, кеңейту керек және адам аз» (ОҚО); «Қызметкерлерге көңілім толмайды. Себебі балалар көп қараусыз қалқандықтан, ұлымның да қызымның және бастары жарылған. Тәрбиешілерге билігі жылы арыз қадам өте көп. Жабулы қазан жапулы күйінде қалды» (Түркістан облысы). Мүгедектік алу үшін қымбат сынақтар. Неліктен мен түзету мектебінен бас тарттым?», «Ата-аналарды көбірек хабардар», «Шағын штат, кеңейту керек және адам аз» (ОҚО); «Қызметкерлерге көңілім толмайды. Себебі балалар көп қараусыз*

қалқандықтан, ұлымның да қызымның және бастары жарылған. Тәрбиешілерге билігі жылы арыз қадам өте көп. Жабулы қазан жапулы күйінде қалды» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,80 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 85,8%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«Жеті киін, мектептің жанында аялдама жоқ, жеті киін. Сабақ 8 де басталада, өте ерте, кем дегенде 9 иә болса сабақ. Құту аймағында орын жетілдіксіз», «Ол жерге жету үшін өте ұзақ уақыт қажет. Қаланың ескі бөлігінде түзету орталықтары, «Мектепте тұрақ жоқ», «Кеңейту жоқ» (Ақтөбе облысы); «Ғимарат ескі. Дәретхана көшеде» (Алматы облысы); «Кезек», «Ғимарат ыңғайлы емес», «Сәл алыста», «Ғимаратта суық» (ШҚО); «Автотұрақ жеткіліксіз», «Мектеп алыс, жалғыз мектеп Орбитада, баруға өте алыс. Мектепте көлік тұрағы жоқ. Ата-анасы ғана алып кететінін айтқанымен, нақты кімнің келетінін бақыламайды. Күту алаңы жоқ», «Өте алыс орыналасқан. Куту аймағы жоқ», «Көшеде өте тайғақ баспалдақтар бар, адамдар сонда қызмет көрсетеді, балаларға өте қауіпті», «Ғимарат алыста», «Өте ұзын аула», «Алматы бойында 1 ғана мектеп бар, 2-3 мектеп болса, отыратын орындық парталары жаңартылса. Құты аймақтары қарастырылмаған», «Кішкентай паркинг», «Ол жаққа жету өте қиын, екі сағатқа трансфертпен барамыз, себебі мектеп Алматыда жалғыз», «Ыңғайсыз, көптеген қызметтер қысқартылды, дейін 4 сағат ХҚКО құжат қабылдайды, кейбіреулері бөлек қабылдамайды, бала жатыр, ешкім қарамайды, қарапайым адамдар сияқты күтіп отырды, қызметкер не істерін білмей, екі рет кезекке тұрды, барлығын тексеріп көр деді , өздері білмейді, 50 минут қана кезекте, баланың мүгедек, арбада жатқанын ешкім байқамады, арбамен өтуге жол жоқ, реакция жасамайды, күту аймағындағы орындар толып кетті. , пандустар арқылы жүру қиын», «Оларға кіргенде 7 адам отыр, олар кезекпен сөйлесуді білмейді, сықырлай бастайды және сіз кімді тыңдау керектігін білмейсіз, реттілік жоқ, олар кезектесе алмайды, олар ойыншықтардың ескі пирамидаларын береді, пирамида құрастырады, ежелгі ойыншықтар , болмайды, қазіргі ойыншықтар жақсырақ, күлкілі кітаптар, дискриминация болды, эпилепсия диагнозы бар, 5 жыл болды конвульсия жоқ, жұмысқа тұру үшін барлық жүйкені тоздырды, олар қорлыққа шыдайды. , олар қалай екенін білмейді, бұл өте қорлайтын, психологиялық қысымшылық, моральдық қолдауды білмейді» (Алматы); «Екінші мектеп ашса жақсы болар еді», «3-ші ауысымда оқимыз, сабақ 16.00-19.30-да басталып, бізге ыңғайсыз», «Мектеп оң жағалауда орналасқандықтан ыңғайлы емес. Сейфуллин бойында» (г. Нұр-Сұлтан); «Ғимарат шалғайда», «Ғимарат шетте орналасқан, ыңғайлы емес, ескі, күту орындары қолайлы емес, ғимаратқа кіру ыңғайлы емес», «Ғимарат ескі, шетте орналасқан», «Ғимарат салқын», «Бала ата-әжелерінде» (БҚО); «Күту орындары жайлы емес, күту орындары қарастырылмаған», «Тұрақ жоқ», «Балаларды тасымалдауға автобус бөліңіз», «Тұрақ аз, ғимарат ыңғайлы емес, интернат қаланың басқа бөлігінде мектеп ғимараты қажет» (Қарағанды облысы); «Ғимарат ыңғайлы орналаспаған, балаларды тасымалдауға автобус бөліңіз», «Көбірек орталықтар ашыңыз», «Мектеп алыс» (Қостанай облысы); «Ғимарат Ескілеу, тұрақ орнының жоқ» (Қызылорда облысы); «Мектебіміз өте алыс, барып келіп оқығанға өте қиын. Себебі екі балам бірдей мүгедек, екеу екі мектепте оқиды. Көлік тұрақтары жоқ. Пандустарлық жок. Мүмкіндігі шектеулі балаларға арналған мектепке мұлде ұқсамайды», «Мектеп бізден өте алыста орыналасқан. Екі бұспен тасымалдап апарамыз. Бұл біз үшін ыңғайсыз болып тұр. Менің ұсынасым тасымалдау көліктерін неге шығармайды екен? Көп балалар алыстан келіп оқиды. Тасымалдау көлігін шығарса екен деген тілегіміз бар», «Мектеп алыс жерде орын алған. Кемтар балаларды тасымалдайтын көлік болса деймін. Мұғалімдердің оздері режиссер колынан келмейди деп кесіп айтты. Бізге сол балаларды тасымалдайтын көл болса, типті ақылы болсада келісер едік» (Маңғыстау облысы); «Автотұрақ шағын», «Ауылдан мектепке барамыз, бір жарым сағатта жетеміз. Жеткізу жоқ. Ата-аналар балаларын суық вестибюльде күтіп отыр», «Қар үйінділерінен көлік тұрағы бітеліп қалды, жолда көліктерді қалдырамыз, қоғамдық көліктердің қозғалысына кедергі келтіреміз», «Біз Айманов, 7 мектепте тұрамыз, жету қиын. , таңертең таксимен жүруіміз керек, доставка болатын еді, автобуспен жүру ыңғайсыз», «тұрақ ыңғайсыз, шағын» (Павлодар облысы); «Олар мектепте әбігерге түскісі келмейді», «Оңалтуға көбірек квоталар», «Кеңес беріп, хабардар болу үшін жалған ақпарат беріп, көндіреді. Балаларға арналған мектеп салып, мамандар дайындасын», «Кезек көбейсін», «Ғимарат*

мектепке арналмаған, бұрынғы жатақхана ғимараты, сыныптар өте тар, толып жатыр. Үзіліс кезінде балаларды сыртқа шығаруға болмайды, олар сыныптарын жауып, отырады, мұғалімдерге оңайырақ сияқты. Күту орындары ыңғайсыз. Көлік ол жақта нашар жүреді», «Тұрақ жоқ Мамырдан шілденің ортасына дейін тамызға дейін орын жоқ, қыркүйектің аяғында айтты», «ПМПК-дан кейін кезек көп», «Осында тәрбиеші жоқ. түзету мектептеріне бала бейімделіп, мүмкіндік беру үшін министрлікке телефон соғып, бірақ ондай заң жоқ деп айтты», «Қабылдауға кезек көп. Тұрақ шағын» (ОҚО); «Көлік турағы қарастырмаған, Баланы мектепке апарған кезде машиналар алдында топырлап тұрды», «Мүгедек кисілге арналған көлдік тура жоқ», «Қазір ғимарат жақын жерде, бірақ өзгереміз дейді, өзгермегені дұрыс» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,97 балл) бойынша респонденттердің 94,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«ПМПК-да балаға қызмет көрсетуге кезек көп», «Мүгедектік алуды жеделдету. Балаларға арналған тегін қызметтер көбірек», «Интернетте мектеп туралы ақпарат аз», «ПМПК-да белсенділік жоқ. Сайтта хабардар болу; Бала мен менің қандай құқығымыз бар екенін білмейміз» (ОҚО).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 94,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,93 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«Қыста өте қиын, әсіресе, оларды комиссияға сондай суықта айдап жіберген», «Бір топ қосымша сынақтар, олар қажет емес» (Алматы); «Бізде ПМПК-да психиатр тексеруден өткенде қиын болды. Қорытынды дурыс жазылмаған. Қайтадан барып көретінін дұрыстап жаздырдым», «Құжат жинау қиын болды. Өйткені біз құжаттарды әртүрлі емханаларда жинадық» (Нұр-Сұлтан); «Мүгедектікке құжат жинаған кезде біраз қиындық болды. Әр түрлі мамандардан комиссия өтү үшін екі баламен қаланың әр бурышына барып қиналдық» (Маңғыстау облысы); «Қазір тест тапсыру қиын, себебі баланың байланысы бұзылған және дәрігерлер кездесуге сирек барады. Аутизммен ауыратын балаларға міс дәрігері де, газ да жоқ, жазылдық Нұр-Сұлтанда емделу Қызмет құны 100 мың теңге», «Олар көндірмей, рұқсат етсін» (ОҚО) .*

Уақыт қызмет алушылардың 93,8%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,91 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Кезек ұзақ, диагнозды неге көп күтеміз, талондар дұрыс берілмейді, соның кесірінен 2 кезек күтуге көп уақыт кетеді, баланың ерекше екеніне назар аудармайды», «Ұзын», « Ұзын және кейде кезек» (Алматы); «Бірінші сыныпқа ұзартылған күн тобын құру» (Қостанай облысы); «Уақыт жағынан тиімсіз болды, сөз болып кетті», «Жоқ. Бірақ билігі жыл мұғадектілігін сөздіру керек, сол ұзақтау болады уақыт жағынан» (Маңғыстау облысы); «Уақыт кестесін тездетіңіз», «Мүгедектікті тездетіңіз», «Учаскелер нашар жұмыс істейді, ал ауруханалар нашар жұмыс істейді. Дәрігердің учаскеде жұмыс істеуі үшін», «Мектепте орын жоқ, бір жыл күттім», «Түзету мектебінің мерзімін тездетуге бір жылдай уақыт кетті» (ОҚО); «Құжат жинаума бір аптадай уақыт кетті гой деймін ұмытпасам» (Түркістан облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,98 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 79,6%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Қосымша шығындар; ойыншықтар, кеңсе тауарлары сатып алынды» (Ақтөбе облысы); «Мен зейнетақы ала алмаймын, жалғызбасты анамын» (Алматы облысы); «Ақылы қызметтер болды. Логопед пен дефектологқа бардық» (Нұр-Сұлтан); «Зейнеткерлер жартысы кетеді, кішкене колайсыз» (Шымкент); «Ақылы қызмет болған жоқ, бірақ кейде кейбір ем шаралар ақылы болған баламыз үшін шығынданамыз», «Менің екі балам бірдей мүгедек. Екеуі екі мектепте оқиды. Егер мүмкіндік болса екі баламды бір мектепте оқимын деп. Таксиге күнделікті қосымша ақша жұмысайым» (Маңғыстау облысы); «Такси ұстаймын, әкелемін, қосымша шығындар» (Павлодар облысы); «Олар ақылы және тегін талдаулар туралы хабардар етпейді, мүмкін оларда мұндай ақпарат жоқ шығар», «Ақылы дәрігерлер өткен» (ОҚО).*

Қызмет нәтижесі (4,81 балл), 85,2% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:«Интернатка тәжірибелі маманды тәрбиеші болып қойса. Аралар жолы жас мамандарды қойған, олар жауапкершілікпен қарамайды. Аралар маселені шешип берсе деймін»*(Жамбыл облысы); «Бұл мектепте жұмыс істейтін мұғалімдерді қатаң түрде іріктеу қажет, педагогикалық ұжым, әсіресе тәрбиешілер тәжірибесі жоқ, біліктілігі де жеткіліксіз. Логопедпен жеке сабақтар қосу, жаттығу терапиясы», «Балалар дамыту үшін ететин косымша кабинет болса, логикасын дамытатын косымша сабактер болса, жаттығу терапиясы. Бассейдерді септебрдан бастап ашпай, декбрде суықта ашты, балалар аударып басты», «Оқу процесі өте баяу» (Алматы); «Негізінде менің ұсынысым мамандарды көбейітсе екен деймін. Себебі бұл арнай мектеп болған соң логопед, дефектолог, психолог дегендер көп болу керек» (Нұр-Сұлтан); «Баланың интернатқа баруына байланысты біз қорғаншылық жәрдемақысын алып тастадық, бірақ бала ұйықтамайды, интернатта тұрмайды» (Шымкент қ.); «Балаларға дөрекі қарайды. Балаларға жұмсақтықпен қарау керек» (Қостанай облысы); «Мектеп-интернаты тобы сабактер, ойыңдар болса жақсы болатын еді. Баланың ой өрісін жақсысартуға, көпшілікпен тіл табаға, үйренуге» (Қызылорда облысы); «Маған инвотакси бөлінгенін қатты қалаймын, себебі бала соқыр және ол автобусқа отыруға қорқады, мен оны әкеліп, таксимен апарамын», «Сынып жетекшісіне қосымша көмекші бер, ол жалғыз. , бұл оған қиын», «Балалар қатты шаршайды, мен демалуға уақыт болғанын қалаймын, сонда бала кем дегенде жарты сағат көлденең қалыпта тұрсын», «Көшбасшыға үлкен өтініш ассистент, бірнеше баламен жалғыз айналысу өте қиын» (Павлодар облысы); «Қызмет көрсетудің ұзақ мерзімі 2 айға жуық», «Мамандар өте аз, балалар көп, бір психолог, екі аптада бір рет 20-30 минуттан балалармен жұмыс істейді. Мамандардың көп болуы, әсер ету, нәтиже болу. Сіз баланы алып кетуге кешіккен кезде, бала отыра алатындай ойын бөлмелері ашық болғанын қалаймын», «Мүгедектік бермейді», «ПМПК-дағы мәселелер» (ОҚО); «Көлімім толмайды. Интернатта болгар сон окытады гой, біраз жагдайын жасады гой десем, біраз караусыз калып жатыр. Көптеген мәселелер шығып кетті. Баламмен телефонист сойлесіп жатканда, тәрбиенің айқайлаған ұрысқан дауысы шығып жатыр. Бұған кім жауап берді? Бұл бассыздық емес пе?» (Түркістан облысы). тәрбиешінің айқайлаған ұрысқан дауысы шығып жатыр. Бұған кім жауап берді? Бұл бассыздық емес пе?» (Түркістан облысы). тәрбиешінің айқайлаған ұрысқан дауысы шығып жатыр. Бұған кім жауап берді? Бұл бассыздық емес пе?» (Түркістан облысы).*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (1,7%) қызметтерді қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (149 кестені қараңыз):

149 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=3)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**66,7%**	33,3%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**66,7%**	33,3%	0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызмет көрсету – 4,93 және қанағаттану деңгейі – 88,6%.

150 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.87	89,0%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.93	88,6%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,87 балл және 89% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушылардың қатысуымен фокус-топтық пікірталас өткізіліп, оның барысында көрсетілетін қызметті берушінің жұмысына оң баға берілді. Дегенмен, кейбір мәселелер көтерілді:

«Олар әмбебап цифрландыруға қалай шақырса да, қағаз нұсқасы әлі де қажет, өйткені қаладан алыс тұратын ата-аналар бар. Олардың мүмкіндіктері жоқ, интернет қатып қалады. Екі нұсқаның да болуы өте жақсы әсер етеді»;

«Құжаттарды жинау кезінде ыңғайсыздықпен байланысты мәселе туындайды, өйткені наркологияда жатқан балалар психиатрынан өту керек және оның жанында кезекте балалар мен нашақорлар бар екені белгілі болды...»;

«Жезқазғанда мұндай мектепке жағдай жоқ, осында көшуге тура келді. Бүкіл Қарағанды облысында бір ғана мектеп бар» (Ф.Г., Көкшетау).

Мемлекеттік корпорацияның жұмысы туралы:

«Мен ХҚО жұмысына 5 деген баға бере алмаймын, егер ол жерге жетсең, оларды ажырату керек, әйтпесе зейнеткерлікке шыққан адамды күтіп отырсың, ол жерде барлығын сканерлеп отырады, содан кейін қызметкер бір жерде кетіп қалды. белгісіз бағыт»;

«бәрі сіздің кімге ұнайтыныңызға байланысты, бірақ негізінен барлық мәселе электронды порталда, ол үнемі қатып қалады»;

«Қазір барлығын Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы аласыз, онда мәңгілік кезек бар» (ФГ, Мемлекеттік корпорация, Көкшетау қ.).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Құжаттарды жинау, атап айтқанда, мерзімді негізде ПМПК қорытындысын беру ата-аналар үшін қиын болуы мүмкін.
- Арнайы білім беру ұйымдары жоқ өңірлер үшін қызметтерге қолжетімділік мәселесі.
- Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндігі шектеулі балаларға арналған арнайы оқу орындарының жалпы жетіспеушілігі.
- Қызмет көрсетуші өкілдерінің дөрекілігі мен кәсіби емес әрекеті байқалады.
- Бұл мектептердегі жағдайдың нашарлығы (жарамды дәретханалардың, автотұрақтардың болмауы, ерекше бақылауды қажет ететін балаларға тиісті күтімнің болмауы), көптеген аймақтардағы мектептердің орналасуы қолайсыз және ата-аналар мектепке баруға көп уақыт жұмсайды (көлік жоқ).
- Мүгедектердің Мемлекеттік корпорациясының ғимараттарына кіру мәселелері.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Бұл қызметтің кеңірек қамтылуы мен қолжетімділігі үшін осы санаттағы қосымша білім беру ұйымдарын ашу мәселесін көтеру қажет.
2. Ауылдық жердегі қызмет алушылардың мәселелерін ескеру, қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету.
3. Қызметкерлердің кәсіби емес мінез-құлық жағдайларын болдырмау үшін алдын алу шараларын қабылдау.
4. Көрсетілетін қызметті алушылардың білім беру ұйымдарында болуы үшін қолайлы жағдайларды қамтамасыз ету.

Мемлекеттік корпорациясы

5. Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін және мүгедектердің жайлы тұруын қамтамасыз ету. Ғимаратқа кіре берістегі көмек шақыру түймелерінің жұмыс жағдайын мезгіл-мезгіл тексеріп, пандустардың жарамдылығын қадағалау, адамдарға кезексіз қызмет көрсетуді қамтамасыз ету.

3.62. Жалпы білім беретін мектептердегі оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды қамтамасыз ету

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00403008 Жалпы білім беретін мектептердегі оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдетілген тамақтандырумен қамтамасыз ету.

Қызмет коды:L10.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 24 сәуірдегі № 158.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:қызмет көрсетуші,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жалпы білім беретін мектепте тегін және жеңілдетілген тамақпен қамтамасыз ету туралы анықтама немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

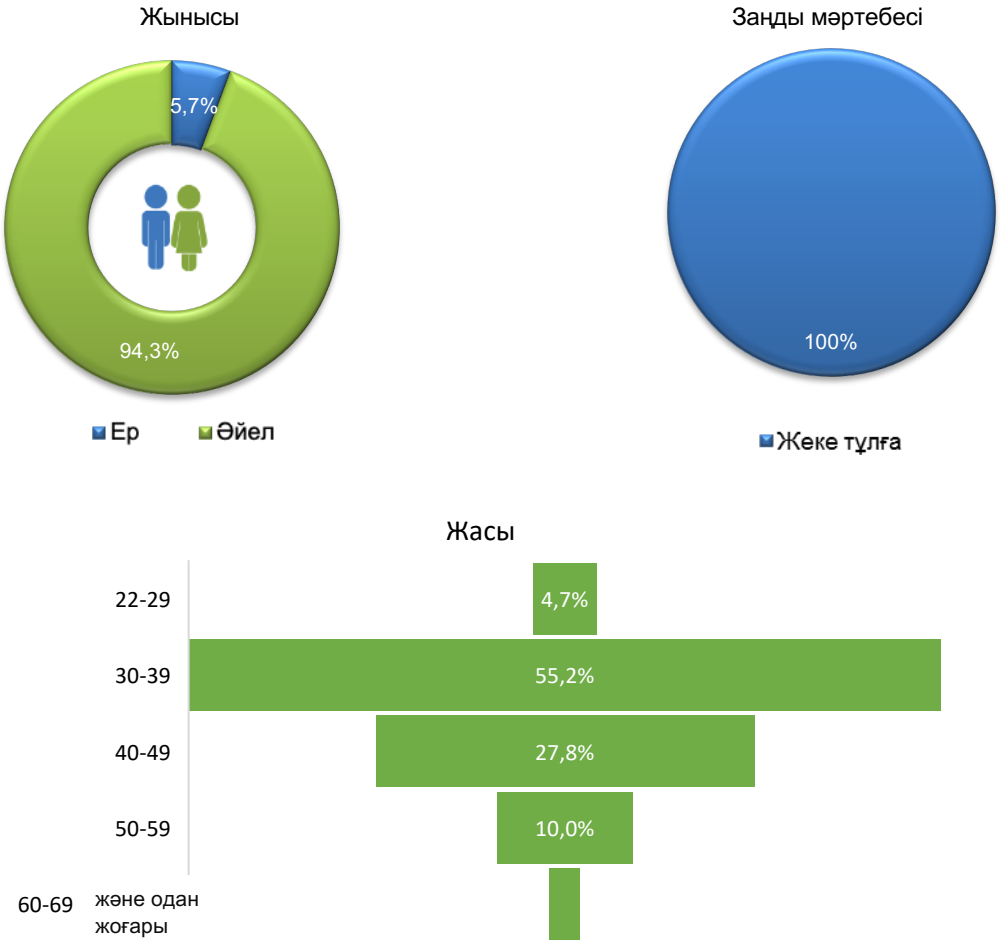
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 299 респондент қатысты, олардың абсолютті көпшілігі (94,3%) әйелдер және 5,7% ерлер болды. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас аралығындағылар – 55,2%, 40-49 жас – 27,8%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірдіфизикалықбеттер.Қызмет алушылардың 5% физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие.

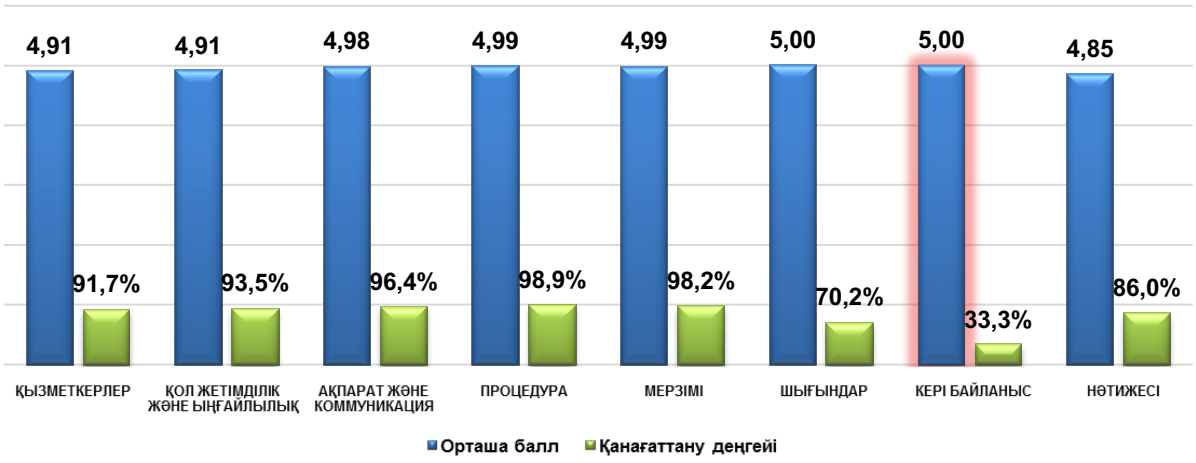
Диаграмма 192. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 83,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,95 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

193 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысы жаппай сауалнамаға қатысушылармен бағаланды – 5 балдық жүйе бойынша 4,91 балмен, қанағаттану деңгейі 91,7% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертулер де тіркелді: «Ас мәзірі әртүрлі және толық жабдықталмаған және кондитерлік өнімдер ескірген» (Ақтөбе облысы); «Өтілетін қосымша сабақтар» (Алматы облысы); «Қызметті электронды ету» (ШҚО); «Олар ештеңе білмейді, отыра береді», «Тамақ дәмді емес, балалар тамақ ішпейді, асхана қызметшілері дөрекі, балалар йогурт пен жеміс-жидектер үшін қайыр сұрауға мәжбүр», «Бала тағамның суық екеніне және кішкене бөліктерге шағымданады. Көбірек жемістер», «Кейде бала тамақтанбайды, аптасына бір рет болады», «Формага ақша бермеді, кешігіп қалдым деді» (Алматы, Наурзбай ауданы, Көкбаев №186 мектеп); «Г. Шымкенттегі No127 мектеп, дәмді тамақ емес, күнде ботқа, жеміс-жидек, йогурт бермейді», «Әдепті емес, жөнсіз мінез көрсеткен жағдайлар болды», «Балаларға мектептен сыйлық беру керек» (Шымкент) ; «Мұғалімдерге арналған бірыңғай форма, тамақтануды жақсарту», «Көп балалы отбасы, бір бала ғана көмек алады, нашар тамақтанады», «Аз порциялар, олар аз тамақтанады», «Мен асырап алған баланы олар қамтамасыз ете алмайды. 11 жыл баспанасыз қалды» (Қостанай облысы); «Айран жоқ, түрлі жемістер» (Қызылорда облысы); «Ұзақ қағазбастылық» «Қосымша ағылшын тілі» (Ақмола облысы); «Түркістан облысы Ордабасы ауданы Қарақұм орта мектебінің асхана жабдықтары ескірген, жеткіліксіз, жыл сайын газды жаңартып тұруға өтініш жасалады. пеш, тоңазытқыш, бірақ нәтиже жоқ» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,91 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 93,5%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Құту залдары жоқ, далада тосып тұрамыз.Уақыты бұлған кезде», «Құту залдары жоқ, далада тосып тұрамыз» (Атырау облысы); «Мектеп алыс орын алған, маршрут тұрақты жүрмейді», «Тағам балаға 3-4 сабақта береді, соңғы ертерек 1-2 сабақтаның арасында», «Тұрақ аз», «Бұрылу қиын, тұрақ жоқ, мектеп. алыс, күнде өзіміз айдаймыз», «Тұрақ жоқ, көшеде балаларды күтеміз» (Алматы); «Мектеп алыс» (Нұр-Сұлтан); «Тамақтануға әз уақыт береді, балалар үлгермейді» (Шымкент); «Мектеп алыс, 4 шақырым. Маршруттар жоқтың қасы, балалар кеш шығады, балаларға» (БҚО); «Сәтбаев қаласындағы №19 мектепте көлік тұрағы жоқ», «Бір бала ғана алады», «Бас тартты» (Қарағанды облысы); «Бұл мүгедектерге арналмаған, мұғалімдердің басқа балалары да тамақтанады, менің балам тамақтанбайды, балалардың құқықтары туралы көбірек ақпарат қажет», - деді. «Автотұрақ жеткіліксіз. Қағаз өтінімдері аз», «Орын көп, мектепте аспаздар ауысса, тамақ нашар, соңғы уақытта олар жақсы пісіре бастады, бірақ басқа уақытта» (Қостанай облысы); «Автотұрақ жоқ», «Автотұрақ аз», «Тұрақ алаңын балаларға арналған аумақты кеңейтіңіз», «Хабар бермейді. Жалақыға қарамай көмектесу үшін», «Балаларға жаяу жүргінші жоқ» (Маңғыстау облысы); «Автобустар тоқтатылды, әкім рұқсат жоқ дейді, балаларды ит тістеп алса кім жауап береді» (Павлодар облысы); «Алыс», «Құту орындары жайлы емес, көшеде күтіп отырмыз, жарық жоқ», (НОР); «800 баланың 90-ы тамақтанады, үлкен пеш, тоңазытқыш қажет» (Түркістан облысы). «Автотұрақ жоқ», «Автотұрақ аз», «Тұрақ алаңын балаларға арналған аумақты кеңейтіңіз», «Хабар бермейді. Жалақыға қарамай көмектесу үшін», «Балаларға жаяу жүргінші жоқ» (Маңғыстау облысы); «Автобустар тоқтатылды, әкім рұқсат жоқ дейді, балаларды ит тістеп алса кім жауап береді» (Павлодар облысы); «Алыс», «Құту орындары жайлы емес, көшеде күтіп отырмыз, жарық жоқ», (НОР); «800 баланың 90-ы тамақтанады, үлкен пеш, тоңазытқыш қажет» (Түркістан облысы). «Автотұрақ жоқ», «Автотұрақ аз», «Тұрақ алаңын балаларға арналған аумақты кеңейтіңіз», «Хабар бермейді. Жалақыға қарамай көмектесу үшін», «Балаларға жаяу жүргінші жоқ» (Маңғыстау облысы); «Автобустар тоқтатылды, әкім рұқсат жоқ дейді, балаларды ит тістеп алса кім жауап береді» (Павлодар облысы); «Алыс», «Құту орындары жайлы емес, көшеде күтіп отырмыз, жарық жоқ», (НОР); «800 баланың 90-ы тамақтанады, үлкен пеш, тоңазытқыш қажет» (Түркістан облысы). «Құту орындары қолайлы емес, сыртта күтіп отырмыз, жарық жоқ», (ОҚО); «800*

баланың 90-ы тамақтанады, үлкен пеш, тоңазытқыш қажет» (Түркістан облысы). «Күту орындары қолайлы емес, сыртта күтіп отырмыз, жарық жоқ», (ОҚО); «800 баланың 90-ы тамақтанады, үлкен пеш, тоңазытқыш қажет» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,98 балл) бойынша респонденттердің 96,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Нөмірлерді өздері береді, бірақ жауап бермейді және бұл біздің жеке нөміріміз деп айтады. Толық мәлімет бермейді» (Шымкент); «Ақпаратты жылдам жеткізу» (Қостанай облысы); «Әкімдікте көшіруге болмайтын картриджер жоқ» (ОҚО).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 98,9%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,99 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

«Менуди жақсысарту, жанғарту керек» (ШҚО); «1 сыныптағы баласы қадағаламайды, ойткені кейде тамақ ішпейді. Олар қосымша пролонгқаға бара, бала азаннан кешке деп кейде ештенке жемейді» (Алматы); «Мен ұзақ уақыт құжаттарды тексердім. Ескерту», «Азаңда тек қаша береді, түрлі жас болады» (Шымкент); «Анықтамаларды жинаудағы мәселелер. Онлайн түрде өтініш беру», «IP жоқ деген анықтама алу қиын», «Көп сертификаттар қажет» (Маңғыстау облысы);

Уақыт қызмет алушылардың 98,2%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,99 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Алимент үнемі төленбейді. Неліктен жалғызбасты аналардың балалары әскери қызметке шақырылуы керек? Менің балам жаман тамақты ұнатпайды» (ШҚО); «Тамақ ішуге уақыт жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Тамақ ішуге уақыты жоқ, уақыты жетпейді» (Шымкент); «Кезекті бақылауда ыстайды, негізі қадағалау керек» (Жамбыл облысы); «Мұғалімдер ұзақ уақыт ұсталып, бала осыған байланысты тамақ ішуге үлгермейді» (БҚО); «Бар болғаны 5 минут тамақтануға уақыт жетпейді» (Қостанай облысы); «Тамақ ішуге уақыт жоқ» (ОҚО).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 70,2%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Бір қағаздың кесірінен жолға ақша мен уақыт кетті» (ШҚО); «Отбасының қолына азық-түлік төлеген дұрыс» (Шымкент).*

Критерийге қатысты респонденттер кері байланыс компонентіне қанағаттанғанын көрсетті (қанағаттану деңгейі 33,3%, орташа балл 5,00).

қатысты**нәтиже**қызметі (4,85 балл), 86,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беруіңізді сұраймыз» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Тамақтың сапасы нашар. Баламның мектептен тамаша жұмысы келмеді», (Қызылорда облысы); «Мәзір әртүрлі және толық жабдықталмаған, кондитерлік өнімдер ескірген» (Ақтөбе облысы).

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызмет көрсету – 4,97 және қанағаттану деңгейі – 89 ,5%.

152 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау(қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.95	87,6%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.97	89,5%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,95 балл және 87,6% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметті беру процедурасы толық автоматтандырылған жоқ.
- Ұсынылатын тағамның сапасы ата-аналарды қанағаттандырмайды (жаңа тамақ емес, салқын тағам, аз порциялар, әртүрлілік жоқ).
- Бұл қызметті көрсету үшін қажетті жағдайлар нақты мұқтаж отбасылар үшін кедергілер тудыруы мүмкін.
- Ауыл тұрғындары үшін мектептердің шалғай орналасуымен байланысты қиындықтар. Қызметтің қолжетімділігі төмен, әсіресе қыста.
- Мектептер қызмет туралы толық ақпарат бермейді, телефон қоңырауларына жауап бермейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті автоматтандыру үшін қадамдар жасаңыз.
2. Ұсынылатын тағамның сапасына бақылауды күшейту. Балалар мен ата-аналардың пікірлері мен шағымдарын ескеріңіз.
3. Қызмет көрсету шарттарын қайта қарау, оған мұқтаждар үшін қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз ету.
4. Балаларды мектепке тасымалдауды ұйымдастыру мәселесін шешуге шаралар қабылдасын.
5. Қызметке жүгінген ата-аналармен дер кезінде және толық кеңес алу.

3.63. Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00803002 Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында студенттерді жатақханамен қамтамасыз ету.

Қызмет коды:L11.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2016 жылғы 22 қаңтардағы No 66.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:көрсетілетін қызметті беруші, мемлекеттік корпорация,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларды жатақханамен қамтамасыз ету туралы нұсқау не дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар:жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

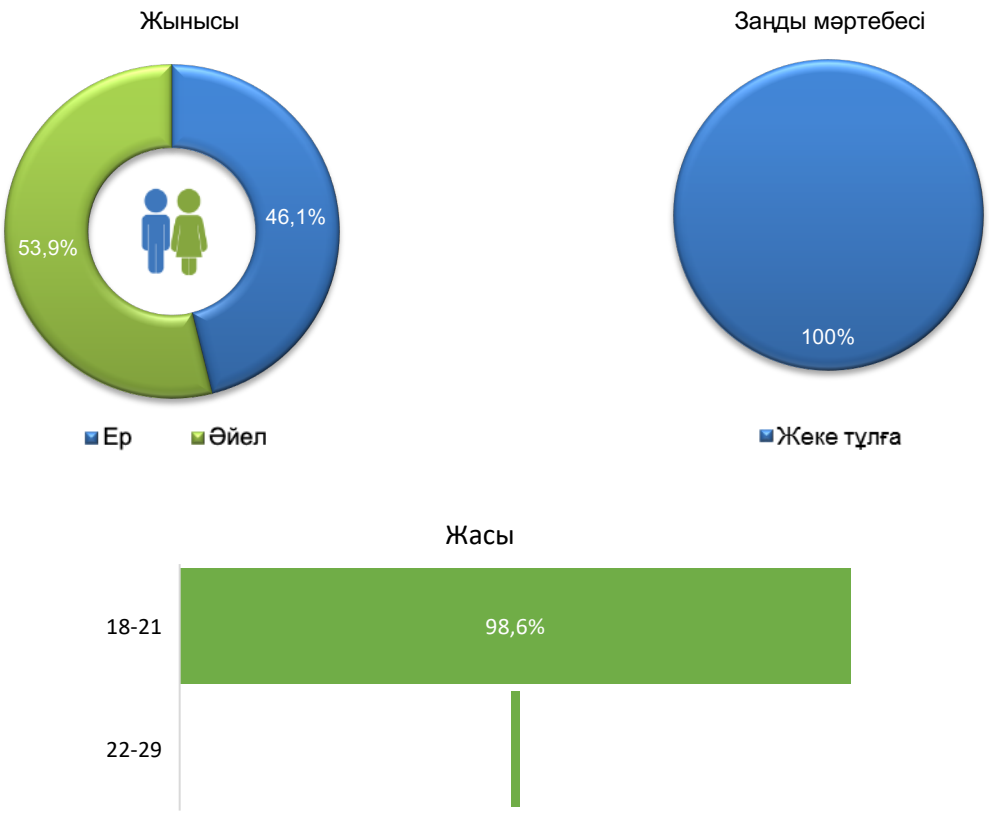
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 501 респондент қатысты, оның жартысынан көбі (53,9%) әйелдер және 46,1% ер адамдар. Респонденттердің ең көп саны 18-21 жас тобына тиесілі – 98,6%.Мүлдем барлығы (100%)

қызметке өтініш білдірдіфизикалықбеттер.Көрсетілетін қызметті алушылардың 1,2% физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие.

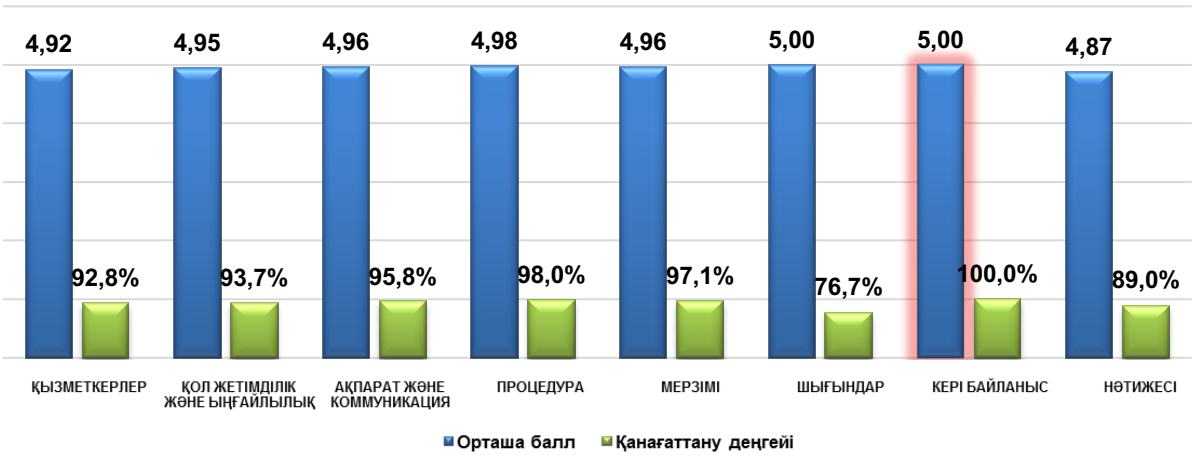
Диаграмма 194. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 92,9%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,96 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

195 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысы жаппай сауалнамаға қатысушылармен бағаланды – 5 балдық жүйе бойынша 4,92 балмен, қанағаттану деңгейі 92,8% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты «Тез қабылдамайды, ұзақ жүріп қаласын» (Алматы облысы) туралы ескертулер де тіркелді.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,95 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 93,7%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Шағын автотұрақ», «Құту залдары жоқ ынғайсыз», «Ескі жатақхана», «Ескі төсектер, кір жуғыш машина және ыстық су жоқ. Ерте жабылады», «Ыстық су жоқ, жатхана ескі», «Ыстық су жоқ», «Ыстық су жоқ. Колледжден біраз қашықтықта орналасқан, автобуспен тамақтанамыз», «Тұрақ ордалары жоқ колледжі. Көп орындықтар жоқ куту аймағында», «Жатақхана ішінде дәретхана кейде істемейді» (Алматы облысы); «Душты аптасына бір-ақ рет қосады», «Орындық жетіспейді», «Ыстық су душта ғана», «Кешкі 6 иә жамылып қалады, кешке сабақтан кеш келеміз», «Жатақханада суық» , «Жатақханада суық, оларға мультипісіретін электр құралдарын да қолдануға болмайды» (Атырау облысы); «Ыстық су жоқ» (Түркістан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,96 балл) бойынша респонденттердің 95,8%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Толық ақпарат берілген жоқ» (Алматы облысы); «Қызметкерлер толық ақпарат бермеді», «Есіктерде белгілер болған жоқ, интернетте де ақпарат жоқ» (Атырау облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 98,0%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,98 балл. Сондай-ақ респонденттер құжат тапсыру барысында «Wi-Fi орнатыңыз, сәл салқын», «Қандай құжаттар қажет екеніңізді алдыңызда ала айттыңыз» (Атырау облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 97,1%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,96 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Кезекте көп күттім, түскі ас кетіп қалды», «Бір күнде келіп отыныш жазып, сол күні жатақханадан болме берді» (Алматы облысы); «Уақыт жағынан ешқандай қиындық бұлған жоқ, себебі кураторымыз алды-ала комендант апайларға ескертіп қойған» (Атырау облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 76,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Ақылы қызмет жатақханаға 5000 теңге төлеймін», «1 курста 3500 теңге төледік жатақханаға, ал әнгі кезеңдері 5000 теңгеден төлеп жатырмыз», «Жатақ500. Бурын 3500 теңге төлеуші едім, ерлер үшін 5000 теңге қымбат», «Жатақхана Қызмет құнын төмендет», «Жатақханаға ауыстыру», «Ай сайын 4000 теңге төлеп тұрамыз» (Алматы облысы); «Артық шыққан шығарған жоқпын. Тек қана жатханаға ай сайың төлеп тұрамын» (Атырау облысы).*

ТОКритерий бойынша респонденттердің қанағаттануы кері байланыс құрамдас бөлігін көрсетті (қанағаттану деңгейі 100,0%, орташа балл 5,00).Ескертулер арасында мынадай ескертулер мен ұсыныстар түсті: «Жатаханада ыстық су жоқ, екіншіден қыр жүу машинасы жоқ» (Алматы облысы); «Терезе өзгерген жоқ» (Түркістан облысы).

қатысты**нәтиже**қызмет көрсету (4,87 балл), 89,0% ғана іс толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беруіңізді өтінемін» деген сауалға респонденттердің кейбірі мынадай түсініктеме берді: «Жатахханада ыстық су жоқ. Ystyқ су технологиялық zhuynu bəlmesinde ғana bar onyң өzine kezekpen tүsemiz.Key kezde kezegimiz келген kezde ystyқ su zhetpey қalady.Bəlmelerde Жарық Nashar, Жарық көzderinің bireui Janssen ekinshisi zhanbay tұrady.Sosyn keyingi məselese tүngi tərbieshige қatysty aytқym

keledi.Ol kisi bizge zhii Dauys kөteredi және Діл ол кісіден ашшы судың (арақтың) иісі шығып ұрады», «Ыстық су жоқ, тек душта ғана бар», «Жатақханада ыстық су жоқ. Бұл жетіксіз, үнемі кезек болады жүйіні үшін.Кір жүү машиналары аз 4-қабат біреу ғана, осы мәселені шеше деймін», «Бөлмелерде ыстық су жоқ, пештер жұмыс істемейді, бір ғана пеш жұмыс істейді» (Алматы облысы); «Ыстық су жоқ қырандарда, тек қана душта бар» (Атырау облысы); «Суық болды, су үзіліп, бірде салқын, бірде ыстық болды» (Түркістан облысы).

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,97 және қанағаттану деңгейі – 90,7%.

153 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.96	95,0%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.97	90,7%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,96 балл және 95% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу шеңберінде қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас өткізілді:

«Мұғалімдер қажетті құжаттар туралы хабарлады, бірақ оларды жинау қиынға соқты. Көптеген құжаттарды алу қиын болғандықтан, көп уақытты алады. Олар да белгіленген мерзімдерді орындауға асығады. Ағын көп болғандықтан, кім бірінші болып құжат тапсырса, олар қазірдің өзінде реттелуі мүмкін. Ал кешігу болса, орын жетпей қалуы мүмкін»;

«Төлемді тек Сбербанк арқылы жүзеге асыруға болатын еді, бірақ бұл банк төлемге онша ыңғайлы емес, ол ресейлік банк, сонымен қатар шектеулер бар, мысалы, 100 000 теңге лимит, төлемнің өзі 200 000. Ал шектеуге байланысты төлемді бөлу керек. »;

«- қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қандай ұсыныстар бере аласыз?

- порталға кіру кезінде құжаттардың толық тізімін енгізу немесе қызметті автоматтандыру;

- студенттерге барлығы қалай болып жатқанын және оның не үшін қажет екенін тереңірек түсіндіру үшін.

- төлем әдісі Kaspi Bank арқылы жасалуы үшін бұл әлдеқайда ыңғайлы;

- құжаттарды қабылдау үшін бір-екі кабинет ашылады, әйтпесе кезек жиналады» (Ф.Г., Нұр-Сұлтан).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Көрсетілетін қызметті алушылардың жатақханалардың аянышты жағдайына және үй-жайлардағы қолайсыз жағдайларға (ыстық судың, суықтың, тамақ дайындау орындарының болмауы) шағымдары.
- Қызмет көрсетуші қызмет және кері байланыс туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етпейді.
- Жатақханадағы орындардың шектеулігі мұқтаж жандардың барлығына қызмет көрсетуге мүмкіндік бермейді.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Жатақханадағы тұрмыстық жағдайдың сапасын жақсарту бойынша шаралар қабылдау.
2. Қызметті толық автоматтандыру үшін қажетті шараларды қабылдаңыз.
3. Тұрғын үйге мұқтаж студенттер үшін тұрғын үй қорын кеңейтуді қамтамасыз ету.
4. Сапалы кері байланыс беріңіз.

3.64. Жедел жәрдем шақыру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00601009 Жедел жәрдем шақырыңыз.

Қызмет коды:L12.

Жауапты мемлекеттік орган:Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:30 қараша 2020 ж. CR DSM-225/2020.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады:қызмет провайдері.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Қоңырауды өңдеу уақыты диспетчерге түскен сәттен бастап 5 минутты құрайды, бұл уақыт ішінде қоңырау жеделдік санаты бойынша сұрыпталады. Науқастың орналасқан жеріне бригаданың келу уақыты диспетчерден шақырту алған сәттен бастап шұғыл шақырулар бойынша кезектілік санаттарының тізбесі бойынша (10 минуттан 60 минутқа дейін).

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Жедел жәрдем шақырыңыз. Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны:тегін.

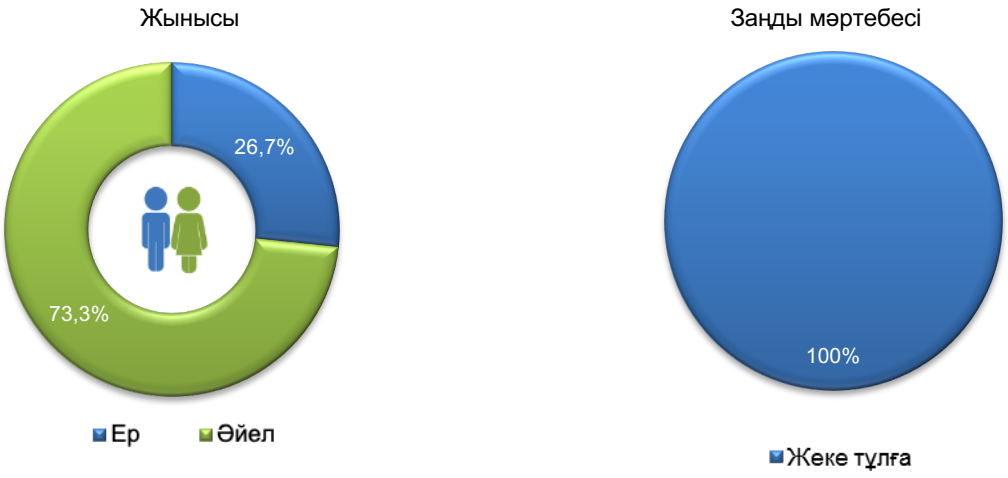
Зерттеудің негізгі нәтижелері

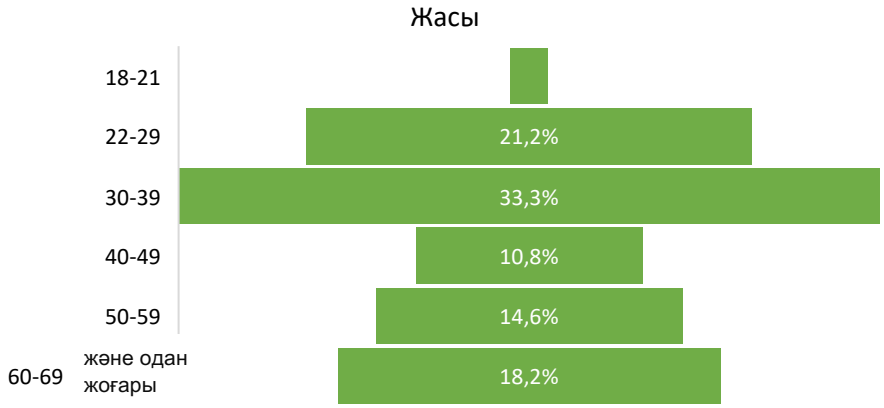
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ, жұмбақ сатып алушы), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 499 респондент қатысты, олардың көпшілігі (73,3%) әйелдер және 26,7% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 33,3%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке өтініш білдірдіфизикалықбеттер.Көрсетілетін қызметті алушылардың 9,4%-ы физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие.

Диаграмма 196. Әлеуметтік-демографиялық блок

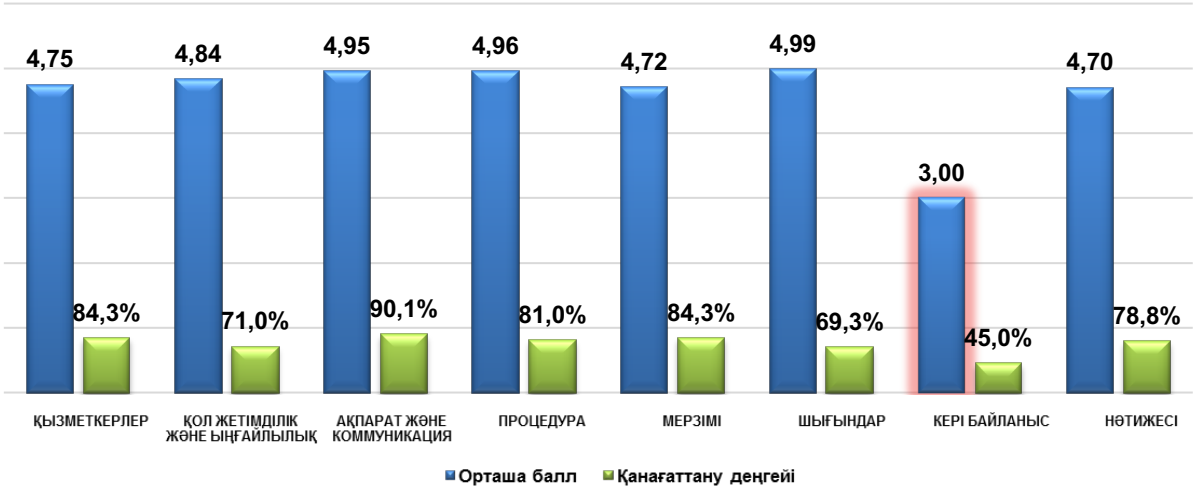




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 75,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,61 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

197 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысы жаппай сауалнамаға қатысушылармен бағаланды – 5 балдық жүйе бойынша 4,75 балл, қанағаттану деңгейі 84,3% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлердің жұмысына қатысты: «Жедел жәрдем бригадаларына білікті дәрігерлер қажет, облыс орталықтарына қайтару-диспетчерлік қызметтері қажет», «Жедел жәрдем дәрігерлерінің барлығы сауатты емес, облыс орталықтарына қайтару диспетчерлік қызметтері, жедел жәрдем бригадаларының көмегін ұлғайту», «Емхана қызметтерінің жақсы болуы керек. Педиаторлар ауыса береді, қоймайдының дурыс диагностикасы. Невропатолог тегин жазылайын десек, жазыла алмай жатрмыз уақытыны созып жбереді, кезекте турмады», (Алматы облысы); «Әдептілік пен кәсібилікті арттыру бойынша тренингтер, тренингтер өткізу. Жедел жәрдем бригадасының штатын көбейту. Жедел жәрдемге учаскелік бригадир тағайындалсын» (Атырау облысы); «Уақытында келмейді», «Қызметкерлерді көбейтіңіз», «Температураны өлшеген жоқ», «Тиімді болыңыз, белгілерге қарап диагноз қоя алмаймын,

жас дәрігерлер диагнозға қарайды. ұялы телефон. Дәрігерлерді қабылдау сапалы болды», «Семей қаласы кардиологиялық бригадалардан шығарылды, бүкіл қала бойынша үш бригада, оларды қайтару үшін», «Тез келу», «Қарлы боранның салдарынан ұзаққа созылды. жету уақыты» (ШҚО); «Қайда екенін шешу тезірек», «Олар келгенде аяқ киімдерін шешсін, бірақ шешпейді», «Жедел жәрдем шақырылғанда әскери госпитальға жеткізілу туралы ұсыныс жасаңыз», «Менің күйеуімде қант диабеті және диализ бар, бүйрегі ауырады, оның қан қысымы өте төмен, мен бұл туралы жедел жәрдем шақырған кезде айттым, бірақ олар Тіпті инъекция да болмады, олар маған цитрамон беруді ұсынды. Подагра берді, бірақ флегмонасы бар, спирттік тампондар жасап, жұқтырдық, керек болды», «Туңғы 3 те шақырдым жедел жәрдем, ұйқылы ояу келді, бала қандай дәрі ішеді деп 3 рет сұрады, эпилепсия ұстамасы болды, 5 минут келулері керек, бірақ 10 минут куттым, қызметкерлер дореки. Kai hospital baratynyn blmeidi, zhedel järdemge otyrgan kezde bastyqtaryna zvandap bastaidy kayda aparamyz dep», «Бірнеше рет олар жедел жәрдем шақырды, кейбіреулерін С, кейбіреулерін бес деген бағамен бағалаймын» (Алматы); «Ешқандай айтар ұнысым жоқ», «Бізге жедел жәрдем бригадаларының мамандары қажет, жедел емес», «Жедел жәрдем бригадаларын көбейтіңіз», «Ұзақ күтіңіз немесе олар келеді және келмейді, сондықтан олар диагноз қоя алмады», «Бізге рұқсат етіледі. тез арада укол салыңыз», «Мистер. Нұр-Сұлтан көш. Әлихан Бөкейхана 258 Әбдікәрім Сұлушаш covid мобильді тобы 2021 жылдың қыркүйегінде келмеді, олар өз бетімен шықты, тәртіпсіздік», «Тәжірибе жоқ», «Көмек қалыпты түрде көрсетілді. Бірақ ең қызықты жедел жәрдемде валериандық инфузия тіпті жоқ. Өйткені менің қан қысымым жоғары болды. Олар менің қысымымды алып, кетіп қалды. Қызым ауырып қалды деп бас тарттым», «Бақылассыз кірді, барма күйеді, дари барма деп өзімнен сұрайды, «Жанұя» емханасы атынан келеді» (Нұр-Сұлтан қ.); «Диспетчер кишкене дорекі сойлеседі» (Шымкент.); «Емхана қызметкерлері жұмыс істемейді, жауапсыздық танытады», «Жедел жәрдем қызметкерлерін көбейтіңіз», «Жедел жәрдем бригадаларын көбейтіңіз», «Неге жедел жәрдем шақырсақ, қай елді мекеннен хабарласып жатқанымды анықтауды сұрайды. неге қоңырау шалғанда кезек құрылды. Қосалқы станцияда тиімділік жоқ. Бригада өзектері мамандандырылған бригадаға сәйкес болуы үшін бригадаға жалбарыну керек», «Тараз қаласындағы No1 қалалық жедел жәрдем ауруханасының дәрігерлері 18.01.2021 ж. сағат 09.00-де олар дер кезінде медициналық көмек көрсетпеді, сол себепті анам сөйлеу қабілетінен айырылды, есте сақтау қабілеті нашарлады, бетінің сол жақ бөлігі сал болып қалды, инсульт, бас миының инфаркты болды», «Нағыз дәрігерлер жедел жәрдемде жұмыс істеу үшін, ауруханалар Таразға нағыз дәрігерлер керек, 5-ші емханада дәрігерлер жетіспейді», «Шақырған кезде өз уақытында келеді», «Дәрігерлердің біліктілігі жоқ, аптечкаларда дәрі жоқ, жедел жәрдем бригадаларын көбейту, дәрігерлер керек, олар укол сала алмайды, қан қысымын өлшей алмайды» (Жамбыл облысы); «Олар 1 рет шақырғанда, жай ғана ауырсынуды басатын дәрі берді, 2 рет ауыруы күшейіп, қайта шақырту керек болды, олар оны алып тастады», «Дәрігер олармен бірге келуі керек», «Жедел жәрдем әртүрлі жолмен келеді, сондықтан олар тезірек кел», «Өз ісіңді жақсы біл» , «Тезірек», «Алыстағы ауылдарға бару. Макарова ауылында дәріхана жасаңыз», «Олар өте ұзақ уақыт жүрді», «Баланың қызуы көтерілді, оның аяғы аппақ және қызба болды, жас қызметкер сумен сүрте бастады, бірақ алдымен сіз оны алып тастауыңыз керек. қан тамырларының спазмы, содан кейін ғана оны сүртіңіз», «Білікті дәрігерлер емес, олар ішкі істерге, атап айтқанда әйелдер фельдшерлеріне, жедел жәрдем бригадаларын көбейтуге алаңдайды», (БҚО облысы); «Білікті дәрігерлер, өз ісін білетін», «Келмеді, көп қоңырау шалды», «Кейде кешігіп жатады», «Тәжірибелі дәрігерлер керек», «Сізбен бірге аяқ киім жамылғысы», «Жедел жәрдемнің қызметтері, ақыл-ойы», «Жедел жәрдем бригадалары мен автокөліктерін көбейтіңіз», (Қарағанды облысы); «Дәрілер жеткіліксіз, олар дәрі-дәрмекпен қамтамасыз етілді», «Қызмет көрсету сапасын арттыру. Емханадағы маманның қабылдауына жазылу өте қиын, кезекте ұзақ күтесің», «Жедел жәрдемді кейде көп күтеміз, 1-2 сағат күтеміз», «Пайдасыз укол, жоқ. спецификалық дәрі, олар ештеңесіз келеді, димедрол қосылған қарапайым анальгин және бәрі болды», «дәрі-дәрмек жоқ» , «педиатрларды қайтарыңыз, жедел жәрдем бригадасын көбейтіңіз, барлық дәрігерлер сауатты емес, білікті дәрігерлер болуы керек», «дәрігерлер көп» , «Олар ұзақ сапарға шығады, олар сауатты емес, Қостанай облысы Ұзынкөл ауданымен жедел жәрдем бригадаларын көбейтеді. Ұзынкөл», «Өте жас, тәжірибесі аз», «Температурасы бар адамды алып кетуге көндірді, температураны түсіре алмады» (Қостанай облысы); «Кейде ұзақ

толғақ болады, кейде ұзақ уақыт бойы дәрігерлерді шақырамыз», «Көліктер жүкті әйелдерге ыңғайлы емес, жоғары» (Қызылорда облысы); «Жедел жәрдем бригадасын көбейтіңіз», «Көлікпен ұзақ жүрдік, 3 сағат күттік, біліксіз, педиатр да келуі керек, жедел жәрдем қызметкерлері жетіспейді», «Мырза. Ақтау облыстық орталық емханасы 11-ші округ терапевт дәрігері мені қайда, қай маманға жіберемін деп сұрады», «Әр түрлі болады, тамағы ауырады деп қателесіп, укол салды, бірден кетіп қалды, ол бөртпе болып шықты. ішек инфекциясы, олар ұзақ жүрді», «Жедел жардемнің шақырту уақытын қолға алу керек », «Жарты сағатта ұзақ жүреді», «Келеді қарады кетеді. Bar of aitatyny oz педиатр бар дейді. Жедел жәрдемді біз емес үшін шақырамыз, Eger bize komegi timese», «Біз 2 сағат жүрдік, дөрекі болдық, бас тарттық, алмадық, қызмет көрсету сапасы ұнамады», «Көбірек жас қызметкерлер», «Одан да жылдам», «Дәрігерлер біліктілігі жоқ. жедел жәрдем бригадаларында, жедел жәрдем бригадаларын көбейтіңіз», «Бригада тері бал. көмектес, қарттарға асықпа, жедел емес», «Түрлі дәрігерлер келеді. Неге олар фельдшерден гөрі дәрігерлермен келмейді», «Жедел жәрдем даригерлеріне арыз шағым жоқ. Ол дәрігер қайтып жібереді дұрыс жибермеген деп.Екі дәрігердің ортасына жүргенің уақытыңды босқа кетіріп жібер. Кимге апаратыныңды білмейсің», «Жедел жәрдем дәрігерлерінің бәрі сауатты емес, кәсіби деңгейін көтереді, курстардан өту керек, бізге маман дәрігерлер керек», «Әр түрлі келеді, кейде жұмыс істеуге мәжбүрлейтін сияқты, бұл олардың жұмысы емес, уақытында келу керек, менің ерекше балам бар, сыпайы болсын, дөрекі болмасын» (Маңғыстау облысы) ; «Өте алмайсыз, жедел жәрдем бригадаларын көбейтіңіз», «Қызметкерлер сауатты болса екен», «Тыныс алуы қиын балалардың балаларға тезірек келуін жақсартыңыз», «Барлық дәрігерлер сауатты емес, жедел жәрдем бригадаларын көбейтіңіз» , «Ұзын жедел жәрдем 30- 40 минутта келді», «Бір жарым сағат жүрдік, анамның қан қысымы көтеріліп қалды, өте нашар болды, қоңыраулар көп болды, олар өз көлігімен жүруге мәжбүр болды», «Жоқ. өте жылдам» (Павлодар облысы); «Тезірек істеу керек», «Жедел жәрдем бригадаларын көбейтіп, бригададағы дәрігерлерді көбейту керек. Жедел жәрдем жүргізушілерінің көлік жууға, зембілдерге жалақысын көтеру», «Кардиологияның күту залында кушетка жасауға кезек ұзақ», «Жедел жәрдем бригадалары мен дәрігерлерді көбейтіңіз», «Жоқ. Шынымды айтсам, бәрі қай дәрігерге қаралғаныңызға байланысты.Қызымның дене қызуы көтерілді, фельдшер мен участкелік дәрігерге неге бармағаныма ашуланды. Өйткені оның температурасы ғана болды. Температурамен әзілдеп жатыр ма? ”,“ Гипертониялық науқастар үшін магнезиядан басқа магнезиясы жоқ, оларда ештеңе жоқ ”,“ Бастапқыда олар нашар қызмет көрсетті, ондағы қыз оны 2 рет шақырғанына ашуланды. , олар бұл үшін сөгіс алды, қайталау керек болды, ол дөрекі бастады, олар укол салып, кетіп қалды, қайтадан температура, олар ауруханаға тек 2 рет жеткізілді, жағдайы өте нашар болған кезде, назар аудару және сапалы қызмет көрсету», «Жедел жәрдем бригадалары мен жедел жәрдем дәрігерлерін көбейтіңіз», «Ковидке тексерілу үшін ауруханада неге ақы алып жатыр 6 мың теңге сұрайды, ақша жоқ болса үйде емделесіз. », «Жедел жәрдем дәрігерлерінің бригадалары мен штатын көбейту», «Көбірек дәрі-дәрмек, жедел жәрдем бригадасын көбейтіп, емханаға төртінші санатты қайтару» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Ескі көлік, жаңасы керек», «Жұмыс уақытын жылдамдату үшін жұмыс істемеді, 2 сағаттан кейін келдік», «Жедел жардемнің қосымша сапалы дари - дармектері болса деймін», «Шынымды айтсам, сонда қызметкерлер жетіспейді», «дәрігерлерден басқа ешкім келмейді», «жедел жәрдем қызуы көтеріліп, құлағы қабынған баланы ауруханаға жатқызудан бас тартты», «Жедел-жәрдем қызметтері қолынан келгенше қызмет көрсетеді.Шынның айтқанында шала сауатты гой. . Жамандананда еш нәрсе шықпайды», «Облыс орталықтарына жедел жәрдем диспетчерлерін қайтарыңдар, Жетіса ауданы Қазбек би ауылдық округінде ревматолог, аллерголог дәрігер жоқ», «Фельдшерлік қызметте дәрі аз, тек магнезия венасы ғана дәрі ішпейді»,

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,84 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 71,0%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Кезек, УЗИ-ге түсірген жоқ, бір сағатта ғана, енді тек әйелдерге арналған, үлгермейсің дейді, жарты сағат болса да, олармен ұрысып қалды, қызметкер. мұнда жалғыз екенін айтады, одан басқа ешкім жұмыс істемейді, қалаған адамға шағымданыңыз, ғимараттың алдында шұңқырлар мен шалшықтар көп, ыңғайсыз, қызмет көрсету қорқынышты, бұл Щучьеде», «бұл алыс», , бірақ не істеуге болады», «Қайтадан укол салып, үйге, жер жоқ, қоямыз деп ойлаған», «Кейбір дәрігерлер дәл жедел*

*жәрдем емес, аурухана дәрігерлері сауатты емес, дөрекі», «Алыс», (Ақмола облысы); «Көліктер ескі», «Тұрақ аз, орын аз», «Өте алыс», «Көліктер ескі, жаңа», «Біздің емхана бізді қабылдамайды, басқасына баруымыз керек. , бізге педиатрдың қызметі ұнамайды, медбикелер балаларға қолғапсыз екпе салады, қолдары жуылмайды, олар көрсетілмейді деді», «Күту орындарын ыңғайлы ету және қабылдау бөлмесіндегі қызметкерлерді көбейту» (Ақтөбе облысы); «Емханада кез көп.Көп уақыт күтіп отырдық», «Алматы облысы Усынағаш ауданы Қарабаев Үметәле ғимараты ескі, жайлы емес, дәрігерлер штаты бар қажетті жаңа заманауи ғимарат», «97 шақырым өте алыс, жоқ. орындықтар жеткілікті, жайлы аймақтар жоқ», «Дәрігерлер жетіспейді, педиатрларды қайтаруға, зертханалар жоқ, фельдшер дөрекі Алматы облысы Екпінді ауылы (Іле ауданы), ақылы қызметтерге жүгіну керек», «А. тікұшақ керек», «Науқастарға дұрыс қарау үшін», «Қызмет көрсету нашар, медбикелер онша емес, шағын автобусқа отыру ыңғайсыз, ескі шағын ғимарат, сүзгі басқа жерде бөлек, басып шығару үшін орталық бөлімшеге барыңыз, тағы да ыңғайсыздық», «Менің күйеуімді одан 3-топ астмасымен алып кетпейді және оны ауруханаға тамызбайды. Кейде келіп еуфилин преднизолон береді, укол салып, көмектеспейді» (Алматы облысы); «Men bagalay almaymyn sebebi onlar kelgen jok», «Педиатрларды қайтар, бөлек емхана, ыңғайлы пандус жоқ.» емхана», «Қабылдау бөлімінде телефон көтермейді» (Атырау облысы); «Аурухана алыс», «Емханада масса басталды, дәрігерлер ұзақ уақыт қабылдамады, баланың температурасына қарай 4 сағат болды, медбике су берді, қорқынышты болды, олардың қасында отырды. аналар, екеуі де 3 жаста, жай ғана шағын бөлмеде», «Емханада заңсыздық басталды, дәрігерлер оларды ұзақ уақыт қабылдамады, 4 сағат бойы баланың температурасымен айналысты, медбике су берді, ол жүгірді, бұл қорқынышты, олар аналарының қасында отырды, екеуі де 3 жаста, жай ғана кішкентай бөлмеде», «Мистер. Студенттер емханасы жанындағы Семей жедел жәрдем станциясы ескі ғимарат, заманауи жөндеу қажет», «Алыста Орналасқан емханасы», «Ғимарат шалғайда Жолсеріксіз пайдалану мүмкін емес. Менің кіре берісімде пандус жасалмаған, сондықтан мен ауруханаға бара алмаймын. 1-ші топтағы мүгедектердің жұмыс тәртібін бақылау үшін жеке көмекшілер. Әлеуметтік қамсыздандыру шақырмайды, қызықпайды, қадағаламайды. Мүгедектік тобын ұзарту қиын», «Аймақтарда жедел жәрдем станцияларын көбейту» (ШҚО); «Біраз алыс, мені перзентханаға апарды, бірақ ол басқасында болып шықты», «Емханада, ауруханада көлік тұрағы жоқ. Ауруханада күту орнында орындықтар жетіспейді», «Ауруханаңы жақындататын еді. Аз автотұрақ», «Ақша төлесең ғана дұрыстап қарайды, ал тегін тұрде дұрыс қызмет атқармайды», «Тұрақ қоюға болмайды» (Алматы); «Нұр-Сұлтандағы 7-ші емхананың жанында көлік қоятын орын жоқ», «Нұр-Сұлтандағы 6-шы емханада дәрігерлер жетіспейді», «Перзентхана алыста», «Мен босанған кезде ауруханадағы қызметкерлер. Бірінші перзентхана сонда 4 сағат ТТГ тексереді 4 сағат күтті, су бермеді, мына суды өзіңіз алыңыз», «Өте шағын ғимарат, тар дәліз, алдын ала жазылу бойынша адам көп, мамандар аз, қоқыс жәшіктері 10 танкі, жазда сасық, орындық аз, ана мен балаға арналған бөлмелер мүлде жоқ, тек қандай да бір кушетка», «Алыс» (Нұр-Сұлтан); «Ауруханаға жедел жәрдем көлігімен жетуге көп уақыт кетті. Төтенше жағдай кезінде учаскеде дәрігерлер болмаған кезде. Тұрақ орындары аз. Қаланың соңында орнатылған. Бірнеше педиатрлар блоктарға бөлінді, қабылдаулар көп болды. Білгір дәрігерлердің медициналық сақтандыруды төлеуге негізі жоқ, өйткені үмітсіздіктен біз ақылы бөлімге барамыз», «Барлық жер лас», «Ауруханаға барудан бас тарттық», «Қызметкерлер көп», «Автотұрақ жеткіліксіз» (Шымкент); «Жедел жәрдем станциясын қала орталығына жақынырақ қайтарыңыз», «Ғимарат қолайлы емес. Түнде узист жоқ. Көлікті көбірек іске қосыңыз», «Емханадағы дәрігерлер сауатсыз, нашар қызмет көрсетеді, дәрігерлер мұқият болуы керек, офтальмолог, ЛОР, кезек жоқ», «Ғимарат ескі» (Жамбыл облысы); «Емханада дер кезінде тексерілуге жазыла алмайсың», «Тіркелу телефонды алмайды 2 емхана», «Аурухана лас, экраны бар, мас науқастар көп, а көп пациенттер, 1-ші күні, көп пациенттер, көбірек қызметкерлер, медбикелер қажет, жүйе аяқталғанша күтуге тура келді», «Клиникада күтім жоқ, үнемі кезек болады, нәтижесінде олар жай ғана дәрі-дәрмекті жазып беремін, бәрі ақылы түрде өтіп жатыр», «Олар әрдайым тез қабылдамайды», «Көлікте сақтандыру жоқ», «Ауруханада суық болды, бөшкенің терезесінен», «Дәрігерлер жетіспейді, педиатрлар оралады» (БҚО облысы); «Тұрақ***

орындары аз», «Кесте тәртібі дұрыс емес, оларда кесте жоқ, өздеріне ыңғайлы кезде олар келеді, адамдар емес, науқастарды бөлек ұстаған жөн, әртүрлі диагноздар, ақыр соңында , бөлек гардеробтар кедергі болмайды, шәйнектер, ұзартқыштар керек, матрацтар қорқынышты , бүкіл залға бір ғана дәретхана бар, душ жоқ, қоқысты уақытылы шығармайды, кварц жасамайды вообще тек өтініш бойынша шаңын да сүртпеді, мақта қалдықтары болды, ауырған соң жағдай жоқ, қараңғы, шамдар қорқынышты, бәрін үнемдейді, ыңғайлы душ керек балалар бөлімі», «Жабдық қажет» (Қарағанды облысы); «Қарапайым қоңыраулар үшін, төтенше жағдайсыз, бөлек автокөліктер», «Жедел жәрдем бөлмесінде ұзақ күтіңіз, ешкім жедел қызмет көрсетуге назар аударmады және қандай инъекцияны айтпады», «Тәртіпті қысқартты», «Қауіпсіздік бастығы оны кіргізбейді, ол жоқта қарамағындағылар жібереді. Диагностиканы жақсартыңыз және неге балаларға тегін дәрі-дәрмектің жоқтығын тездетіңіз. Балаларға жеңілдікпен жеңілдік жасаңыз», «Ұзақ жазылу», «Көрсетілетін қызметтердің сапасына бақылау болуы керек, 49999 реестріне және ақпараттық қызметіне, атап айтқанда Лисаков қалалық емханасына кіру мүмкін емес», «Көбірек көлік», «Жүйе өте алысқа баруым керек, әсіресе зейнеткерлер үшін, егер олар осы жүйені 4 төсектік етіп жасаса, медбикелер жеткіліксіз, мен терапевт таңдай алмаймын, мен басқа терапевт Юсуповқа барғым келеді, бірақ ол жауапкершілікті алғым келмейді дейді, ол өте тәжірибелі, маған ұнайды, учаскелік дәрігерге қарағым келмейді, ол жақсы қыз, бірақ ол жоқ тәжірибесі жеткілікті, ол Юсуповты көбірек ұнатады, алдын ала жазылу өте қиын, балалар емханасында диспетчерлер бар, оларға мүлдем кіре алмайсың, немесе телефонды көтермейді, басқа номерлерден де, өте немқұрайлы, телефонда отырады. жұмыс орнында емес ойнап жүр бұл қыздар жаңа, қайдан алған, бұрын жақсы болған, өз жұмысын білмейді, түсіндірмейді, себебі ол жерде қандай дәрігерлер жұмыс істейтінін білмейді, бұл жаттау керек, жауапсыз», «Лисоковскідегі беспорядок. Олар денсаулық сақтау басқармасына арыз жазып, Лисоковск қаласына қайта бағытталып, хатта олардың жұмыстары жүргізіліп жатыр деп жазды. Дәрігер оттегіні өзі реттеуі керек екенін айтты, ал Рекорд гейзер Людмила Константиновна әңгімеден тыс қалғанын айтты, сөйлесуден бас тартты. Білікті дәрігерлер жоқ. Олар колит туралы айтпайды. Прогрессті бақыламау. Шотландиялық қатынас және бір хаттама бойынша емделді» (Қостанай облысы); «Шығу немесе кіреберіс таба алмайсың, барлық есік жабық», «Ғимарат ескі, күту орындары жайлы емес», «Тау. Қызылорда қаласындағы аурухана, дәрігерлер сауатсыз, жұмысқа немқұрайлылықпен қарайды, үш күн фильтрде отырды, (Емдеуші дәрігер Іңкәр) тиісті күтім болмаған, анам қайтыс болды», «Жедел жәрдемнің артында суық» (Қызылорда қ. аймақ); «Көбірек көлік», «Кішкентай дәлізде күту, отыратын жер жоқ», «Күту орындары қолайлы емес, кіре беріс қолайлы емес», «Көліктердің көбеюі», «8-ге дейін жұмыс істеу керек, ғимарат алдында жөндеу жұмыстары , олар бәрін қазып алды, қоңырау шалу қиын, қызмет көрсету төмен, терапевт телефонда, олар дұрыс емес», «Ауруханалар көбірек, қала өсіп жатыр», «дәрігерлер жетіспейді, көлік қоятын орындар аз , жолдары нашар, жаяу жүргіншілер жолы жоқ, ғимарат ескі», «Тек дәрігер әкелу үшін», «Тұрақ орындары аз, педиатрлар қайтарылады, маман дәрігерлер жетіспейді, кейбір дәрігерлер дөрекі, кезектер бар, танысып қабылдайды, әділ қабылдамаймын, өз жұмысын білмейді, жалпы тәжірибелік терапевтке бармай-ақ тіке тар сықылды дәрігерге жазылуды қайтарады», «Орын аз , көпшілігі тұр, пандустар жоқ, лифтілер кейде жұмыс істемейді », «Көбірек орын, мүгедектерге арналған тұрақ жоқ» (Маңғыстау облысы); «Егер серуендеу тым алыс болса», «Тұрақ орындары аз. Қазақстан Республикасында дәрі жоқ, нөл, бәрі ақылы. Павлодардағы No2 емхананың медицинасы нашар, жиіркеніште, балсыз. сақтандыруды қабылдамайды», «Дәрігердің қабылдауына жазылу қиын», «Автотұрақ аз, күту орындарында есіктен жел соғады», «Аурухана алыс, көлік қоятын орындар аз. мүгедек, көліктер үшін де кеңейту керек, барлық ақпаратты білуге құзырлы адамдарды сүйемелдеу үшін кіреберіске қою керек, бұл шыншыл, түсініксіз, және біз дәрігерді ұзақ күттік, ол операцияда болды, кезекші ауыстыру болған жоқ, науқас күткенде баланы шешіндіріп, заттарды салып, қалыпты күту керек, балаларға арналған арнайы бөлме, емес ыңғайлы, жай ғана орындықтар және басқа ештеңе жоқ, балаларға арналған ойыншықтар бар, ал назарын аударады және кем дегенде балаларға беретіндей су бар, сонда адам пайда болады, олар кенеттен сізге қажет нәрсеге қызығушылық

танытады», «Онда тұрақ орындары жоқ», «Мистер. атындағы Павлодар облыстық ауруханасы Сұлтанова реанимацияда, Евгения Евгеньевна педиатрларды қайтару үшін өзін дөрекі ұстайды. Дәрігерлер санын көбейту. Бағдарлама қатып қалады, емханалардағы тәртіпсіздік» (Павлодар облысы); «Емханада ұзақ қызмет көрсетеді, бірден жете алмайсың, бір апта күтесің, ұйымдастыру мәселесі», «Жолдарды қар басып жатыр, жедел жәрдем көп жүреді, жолдар нашар. », «Емхана өте алыс», «Тұрақ орындары аз», «Тұрақ орындары аз», «Жылы гараж жоқ, вахтада көлікті жылытуымыз керек, көлікті көшеге қоямыз», «Петропавлда дәрігерлер жетіспейді, көптеген дәрігерлер терапевттерді қалдырады», «Жоқ. лифт, олар зембілге адамдар іздеді, олар өз адамдарын ауылдан қосуға мәжбүр болды, мен бірнеше сағат бойы дәлізде, жедел жәрдемде жаттым, жанжал көтерілгенше, олар балағаттай бастады, содан кейін ғана олар айта бастады. жүйені тамшылатып жібер, олар сені о дүниеге жібергісі келді, міне саған инъекция, үйге бар, және олар емдеу курсын жазып берді, кім енгізеді, әлі де дәрі-дәрмек жетпейді, » «Терапевт басқа жерде орналасқан. ғимараты, ал емхананың өзі 1 қалалық ауруханада, көлік қоятын орындары аз», «Подгара ауданы Петропавлов қаласында дәрігерлік амбулатория жоқ», «Емханаға келушілерді қабылдау бір сағатқа ұзартылды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Мені 4 рет ғана ауруханаға жатқызды», «Алыс», «Тегін дәрі-дәрмек алмағаныма 2 ай болды, 3 ай болды»,

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,95 балл) бойынша респонденттердің 90,1%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында «Тағайындау бойынша, қабылданады», «Дәрігерлер темекі шегуге кетеді, ал біз көп күтеміз, карттар да күтеді», «Сирек жүгінемін» (Ақмола облысы) ; «Науқастың кері байланысы», «Емханада дәрігерлер жеткіліксіз, гинеколог әйелдер үшін зейнеткер ер дәрігер болып жұмыс істейді, қолайлы емес», «Егер сіз жұмыс күндері 50/50 қызметкер тапсаңыз, яғни, жоқ, кейін 6 сағат, ауырып қалмайсыңдар, таба алмайсыңдар, дәрігерлер үйіне өзіміз барамыз, вагонда, дәрігерлер ешқашан жоқ, өздерің ештеңе сұрамайынша ақпарат бермейді», «Олар ауруханада қажетті құжаттардың толық тізімін бермеді», «Толығырақ «Damu honey қолданбасы» деген не, «Дәрігерлер ай сайын кестені өзгертеді», «ауруханада дәрігерлермен ауырып жатырмын, менің бүйректегі колик болды, УЗИ-ге түсіруімді өтінді, бүйректегі 5 мл тасты олар катетерді жуып, тамшылатып, укол салып жіберді. оларды үйге қайтарады және жылына бір рет болса да ауруханаға бару өте қиын», «Интернет жақсы жұмыс істемейді, су жоқ, Еңбекшіқазақ ауданы Әймен ауылының бір көшесіне бір колонна бар» (Алматы облысы); «Жедел zhərdemge basқa Aitarou aryzym zhoқ, технологиялық dərigerlerge көңilim tolmaydy.Olar dұrys қaramaydy, dərekilik tanytady.Auyryp barғan kezde Жылы sөylegenin қalaysyң.Қazirgi kezde mұnday dərigerler zhoқtұң қasy.Zhanashyrlyқ sypayylyқ вырождается жазық zhoқ», «өтініш Lady бал жақсарту», «тиіс мед. персонал», «Атырау облысы, Қызылқұған ауданы, Миялы ауылы, ЛОР дәрігерлері, қайтарылатын педиатрлар жоқ, анестезиолог, окулист жоқ», «Атырау облысы, Қызылқұған ауданы, Миялы ауылы, ЛОР дәрігерлері, қайтарылатын педиатрлар жоқ, анестезиолог, окулист жоқ» (Атырау облысы); «Олардың өздері кабинетті дұрыс бермейді, ал біз дәрігерлерді күтіп отырмыз», «Өскемен мен Семей арқылы өту керек, бұл ыңғайлы әрі ұзақ емес. 4500 теңгені қайтару ыңғайсыз», «Нақты уақыт бойынша қабылданады», «Емханада көмектеспеді», «Әлеуметтік қорғау шақырмайды. Айына бір рет келсін» (ШҚО облысы); «Қазақша құжат берілмеді, барлығы өрыс тілінде жазылған» (Алматы); "Маған сөйлесті Жасілі Қызметтерін Көрсілі Қызметтерін Көрсетті.aurekhanaga Aparyp Zhatkyzda.Min Көңілімнің Толмайтыны Ол Ауруханада қ SmetakerДің Немұұұұйығы", "at 7 to make application and make apointed an" Polyc. қосымша ақпарат хабарлама түрінде, медицинадағы барлық мүліктердің хабарламалары, кездесулер және т.б.», «Олар ақпарат бермеді, олар өмірмен ойнады. Операцияға күйеу жағынан қол қоюға рұқсат алмаған», «Дәрігер маған өрыс тілінде жауап берді. Даригер маган дәрекилік танытты», «Мамандар аз, бірде сырқат, бірде еңбек демалысын сұрайды», «Жақында емханаға жазылдым, мүлдем қызмет көрсетпеді де, 9-шы емханада екенімді өзім атап өттім. Бір сағат күттім» (Нұр-Сұлтан) ; «Үнемі қайта бағыттайды», «Медициналық тілмен емес, жеңіл тілмен түсіндіреді» (Шымкент); «Тегін дәрі-дәрмек туралы ескерту жасаңыз» (Жамбыл облысы); «Медициналық тексерістен өткенде пломба жоқ және осыған байланысты дұрыс толтырылмаған, зейнетақы үш ай бойы берілмей тұрған. ДЦП-мен ауыратын кіші інісі 7 ай көлік жүргізді, балаға қамқоршылыққа ұзақ уақытқа еңбекке жарамсыздығы туралы

анықтама беру қажет болды. құжаттары бойынша ұзақ уақыт көлік жүргізбеу үшін», «Тіркеуді қадағалауды болдырмау үшін арыз жазу», «Олар орыс тілінде сөйлейді» (БҚО облысы); «Түсіндірмейді», «Қызметкерлері толық ақпарат айтпады», «Ауру баламен 2 сағат күтті, тек ауызша көмектесті, дәрігер еңбек демалысында болды, ұзақ күтті» (Қарағанды облысы); «Қызметкерлер екі тілде сөйлесе жақсы болады», «Қызметкерлер жетіспейді», «Сағат екіде келіп, үйге қайтыңдар деп дәрігерлерді күтеміз», «Неге ауруханаға хабар бермейді. олар созылмалы ауруларға шағымданады», «Әрқашан оларға түсіндіру керек» , «мен таң қалдым, мен аяғымды сындырып алдым, бір жас қыз келіп қарап, сынық жоқ, жақсы, олар алып кетті, олар рентген айтты жұмыс істемейді, «Олар уақытша телефонды алмайды» (Қостанай облысы); «Талон жоқ, кейде терапевт жоқ» (Қызылорда облысы); «Педиатр жиі өзгереді, нашар, тұрақты дәрігер қажет, кейбіреулер баламен не болып жатқанын түсінбейді, олар қайтадан құжаттарды іздейді, сіз жалғыз емессіз және бала сізбен ғана емес», «Педиатр жиі өзгертулер бұл нашар, тұрақтысы керек, кейбіреулер баламен не болып жатқанын түсінбейді, олар қайтадан құжат іздейді, сіз жалғыз емессіз және бала сізбен ғана емес», «дәрігерлермен қиын, қызметкерлер аз, олар келгенше күтуге көп уақыт кетеді, ұлы дәрігердің маңдайын сындырды, ал ол операцияда болды, басқа кезекші әлі келген жоқ, мен де дәрігермін, оны танимын және телефон соқтым. ол, мен телефонды да көтермедім, әркім өз ісімен айналысады, жағдайы ауыр болса да, мен сапаны қалаймын, балалар бөлімшелерінде ақылы бөлімдер де бар. it is in our city to building new госпиталь», «Жедел жардем шақырған соң олар келеді, бізді ауырханаға жаттықызып кетті. Auruhanada därigerler bizge dïrïs qarağan joq.Zhedel Järdem bizdi äkelip tastap ketti.Tym болмаса därigerler kelip Bala qarap ğajetti nұsqaulygynïn CSTE qïyïnïğa ğöy.Medsestraïğa bïlip ïn ïzïn qïyïn qïyïdardı, ïn ïn qïzındı qöy. кеш, сосын түстен кейін кешігіп жатыр, жарты сағат болды, тәртіп жоқ, ештеңе түсіндірмейді», «Даму мед қосымшасы туралы толығырақ ақпарат беріңіз», «онкологиялық ауруханадан кері байланыс жоқ, олар қоңырау шалмаңыз, олар шақырмайды. Damu honey қосымшасын нақтылаңыз, ол қатып қалады, оны жаңарту кезінде қайта орнату керек, «Емханадан кері байланыс жоқ», «Олар жұмыс орнына бармайды, мен арнайы балалармен кезекті өткізгім келеді», «Кейде кешігіп қалады» (Маңғыстау облысы); «Қосымша байланыс, байланыс», «Консилиум 2 рет жиналды, олар көмектесті, бірақ олар не емдеу керектігін түсіне алмады, бірақ әрине рахмет» (Павлодар облысы); «Қабылдау бөлмесінде көңіл-күйі жоқ қыздар болды, дөрекі болды, түнде әкелгендіктен шығар, тағы бір жағдай болды, анам қолын сындырды, бірақ сол уақытта сүйекті орнына қоймады, ал гипс дұрыс салынбаған, олар екінші рет келді, сол жерде оның қуығы қолында ісініп кетті, содан кейін басқа дәрігер бәрін түзетеді, олар 1-ші рет тіпті қалыпты түрде де көрінбеді, қайда барамыз», «ақпарат болмады. оңалту орталығы туралы, Improve the Lady Honey өтініші», «Тексеру керек», «Терапевт келмеді, тек кезекшілікте», «Даму» бал қосымшасын жақсарту», «Саумалкөл ауылына диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы). «Кеңес 2 рет жиналды, олар көмектесті, бірақ не емдеу керектігін түсіне алмады, бірақ әрине рахмет» (Павлодар облысы); «Қабылдау бөлмесінде көңіл-күйі жоқ қыздар болды, дөрекі болды, түнде әкелгендіктен шығар, тағы бір жағдай болды, анам қолын сындырды, бірақ сол уақытта сүйекті орнына қоймады, ал гипс дұрыс салынбаған, олар екінші рет келді, сол жерде оның қуығы қолында ісініп кетті, содан кейін басқа дәрігер бәрін түзетеді, олар 1-ші рет тіпті қалыпты түрде де көрінбеді, қайда барамыз», «ақпарат болмады. оңалту орталығы туралы, «Даму» бал қосымшасын жақсарту», «Тексеруден өту керек», «Терапевт келмеді, тек кезекшілікте», «Даму» бал аппликациясын жақсарту», «Саумалкөл ауылына диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы). «Кеңес 2 рет жиналды, олар көмектесті, бірақ не емдеу керектігін түсіне алмады, бірақ әрине рахмет» (Павлодар облысы); «Қабылдау бөлмесінде көңіл-күйі жоқ қыздар болды, дөрекі болды, түнде әкелгендіктен шығар, тағы бір жағдай болды, анам қолын сындырды, бірақ сол уақытта сүйекті орнына қоймады, ал гипс дұрыс салынбаған, олар екінші рет келді, сол жерде оның қуығы қолында ісініп кетті, содан кейін басқа дәрігер бәрін түзетеді, олар 1-ші рет тіпті қалыпты түрде де көрінбеді, қайда барамыз», «ақпарат болмады. оңалту орталығы туралы, Improve the Lady Honey өтініші», «Тексеру керек», «Терапевт келмеді, тек кезекшілікте», «Даму» бал қосымшасын жақсарту», «Саумалкөл ауылына диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан

облысы). бірақ рахмет, әрине» (Павлодар облысы); «Қабылдау бөлмесінде көңіл-күйі жоқ қыздар болды, дәрекі болды, түнде әкелгендіктен шығар, тағы бір жағдай болды, анам қолын сындырды, бірақ сол уақытта сүйекті орнына қоймады, ал гипс дұрыс салынбаған, олар екінші рет келді, сол жерде оның қуығы қолында ісініп кетті, содан кейін басқа дәрігер бәрін түзетеді, олар 1-ші рет тіпті қалыпты түрде де көрінбеді, қайда барамыз», «ақпарат болмады. оңалту орталығы туралы, «Даму» бал қосымшасын жақсарту», «Тексеруден өту керек», «Терапевт келмеді, тек кезекшілікте», «Даму» бал аппликациясын жақсарту», «Саумалкөл ауылына диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы). бірақ рахмет, әрине» (Павлодар облысы); «Қабылдау бөлмесінде көңіл-күйі жоқ қыздар болды, дәрекі болды, түнде әкелгендіктен шығар, тағы бір жағдай болды, анам қолын сындырды, бірақ сол уақытта сүйекті орнына қоймады, ал гипс дұрыс салынбаған, олар екінші рет келді, сол жерде оның қуығы қолында ісініп кетті, содан кейін басқа дәрігер бәрін түзетеді, олар 1-ші рет тіпті қалыпты түрде де көрінбеді, қайда барамыз», «ақпарат болмады. оңалту орталығы туралы, Improve the Lady Honey өтініші», «Тексеру керек», «Терапевт келмеді, тек кезекшілікте», «Даму» бал қосымшасын жақсарту», «Саумалкөл ауылына диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы). менің анам қолын сындырды, бірақ сол уақытта олар сүйекті орнына қоймады, ал гипс дұрыс салынбады, олар екінші рет келді, оның қолында көпіршік болды, содан кейін басқа дәрігер бәрін жөндеді. , 1 рет кәдімгідей қараған да жоқ, қайда барамыз», «Оңалту орталығы туралы мәлімет жоқ, «Даму» бал аппликациясын жақсартыңыз», «Тексеру керек», «Терапевт келмеді, тек кезекшілік. офицер», «Даму бал қосымшасын жетілдіру», «Саумалкөл ауылындағы диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы). менің анам қолын сындырды, бірақ сол уақытта олар сүйекті орнына қоймады, ал гипс дұрыс салынбады, олар екінші рет келді, оның қолында көпіршік болды, содан кейін басқа дәрігер бәрін жөндеді. , 1 рет кәдімгідей қараған да жоқ, қайда барамыз», «Оңалту орталығы туралы мәлімет жоқ, «Даму» бал аппликациясын жақсартыңыз», «Тексеру керек», «Терапевт келмеді, тек кезекшілік. офицер», «Даму бал қосымшасын жетілдіру», «Саумалкөл ауылындағы диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы). «Даму» балын қолдануды жақсарту», «Тексеруден өтуге», «Терапевт келген жоқ, тек кезекші», «Даму балын қолдануды жақсарту», «Саумалкөл ауылындағы диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы). «Даму» балын қолдануды жақсарту», «Тексеруден өтуге», «Терапевт келген жоқ, тек кезекші», «Даму балын қолдануды жақсарту», «Саумалкөл ауылындағы диспетчерлік қызметті қайтару», (Солтүстік Қазақстан облысы); «Дәрігер жылына бір келіп, қайта қараған жоқ» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 81,0%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,96 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру кезіндегі келесі қолайсыздықтарды атап өтеді: «Олар төсекке жатқысы келмеді, бұл қазан айының соңында екі сағатқа созылды. Дені сау және науқас балаларға екі педиатрмен екі бөлме жасаңыз», «Дәрігерлер жетпейді», (Ақмола облысы); «Дәрілер аз» (Алматы облысы); «Оларға операция жасау керек болды, хирургке анализ тапсыру үшін жіберді. Терапевтер бірден операцияға жібермеді», «Дәрігерлер ханым сыпайы, жанашыр болса екен дейміз. «Олар Астанадағы мүгедектер комиссиясына жауапты, ал Семей жауапты емес. Онлайн кеңейтілсін» (ШҚО облысы); «Олар менің әкемді сақтандырусыз қабылдамады» «Ол дәрігерлерге бара алмайды, өйткені билет 2 сағаттан бері берілмеді. Олар емдік массаж жасамайды» (Нұр-Сұлтан); «Балалар қызметкерлерінің травматологтары, невропатологтары аз», «Науқасқа ешкім қарамайды, бәрі компьютерде. бағдарлама қатып қалады», «Баланың температурасы 39,4 болды. Жедел жәрдем қызметкерлері парацетамол беріп, кетіп қалды. Оларды шақырудың мәні неде? Баланың қызуы көтерілгендіктен, мен оларды шақырдым. Олар температураны төмендетіп, кетіп қалды. Бізді ауруханаға жатқызбады» (Шымкент); «Баламның температурасы 38 градус болып тұрды, бірақ жылдам алып кетпеді, сондықтан екі рет шақырған кездеріміз болды» (Жамбыл облысы); «Машиналарды көбейту керек, бойынша техника қадағалау керек, сирен сияқтыларды», «Дәрі аз жазылды, Бердуал,

демікпеге бір жарым аптаға ғана жетеді», «Кейде палатадағы орындар шамадан тыс жүктеледі» (БҚО облысы); «Мүгедектік белгілеу бойынша күйеуіне мүгедектік тобы дұрыс емес болып тағайындалды, күйеуіне ұят болды, олар арыз жазды, жауап күтеміз, ол ауған, қызметкерлермен ұрысып қалды, пайдасыз болды. » (Қарағанды облысы); «Қан қысымы таблеткаларын да берсе жақсы болар еді», «Тез тіркеуге тұрарлық», «Қағаздарын азырақ», «Адамдарға парасаттылық пен ұқыптылық жетіспейді», «Бізді облыстық фармацевтке ауыстыруды өтіндік. Рецепт бойынша операция жасау және инъекция жасау. Менде пульмонолог жоқ. Учаскелік дәрігерден жауап жоқ. Олар сипаттамасыз флюграф берді» (Қостанай облысы); «Жедел жәрдем шақырылған кезде ұлы ауруханаңың басқа бөлігіне жіберілді, медбике ақсақалды шақырды, ол бұл сұрақтарға жауап бере алмады және жауап бере алмады. Біз балалар ауруханасында жатырмыз, заң бойынша бізге не керек, не үшін жүгініп жатқанымызды білмейміз» (Қызылорда облысы); Неліктен мен медициналық сақтандыруды төлеймін ал ауруханада олар тегін бермейді, ақылы қабылдауға жібереді. Ауруханада компьютерлік томография жоқ, барлығын ақылы түрде өткіземін», «Балалар ауырғанда немесе дене қызуы төмендемесе, укол салмайды, бірдеңе жасаса жақсы болар еді» (Маңғыстау облысы); «Дәрі әкелсін» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 84,3 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,72 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Олар әрқашан уақытында келеді», «Кезек көп. Қабылдау мүмкін емес», «Жедел жәрдем көліктері жеткіліксіз, осыған байланысты кешігу пайда болады. Ауруханадағы ұзын-сонар кезек» (Ақмола облысы); «Келетің уақытты жылдамту Керек», «Тур уақытында келмеди, қышкене кешікті.» «Ұзақ күтуге тура келеді», «бір Алдында шақырғанымызда екі сағатта зорға кез келген жүк машинасы, аралар ал соңғы бір Aptian bұryn shakhyzte kishiti kiziti5. көрсетті» (Ақтөбе облысы); «Мен кем дегенде 1,5-2 сағат күтемін», «Бір сағат 30 минут күттік», «Жедел жәрдемнің келуін тездетіңіз. Ауруханада кезек көп», «Көп күттім» (Алматы облысы); «Кезек», «Қанша шақырсамда келмеді жедел жардем.Болмада атаның бос бригадасы», «Тек іші жара бар деп укол салады», «Күту мерзімін азайт», «Жедел жардемнің келу қиындау. Бірнеше рет телефон соғамыз тезирек келу үшін». «1-ші рет шақырғанда олар 2 сағаттың ішінде келді. «Әрине бұл ауырып жатқан адам үшін ұзақ уақыт», «Кейде олар соңғы рет 130 минут күтті» (Атырау облысы); «Уақытты тездету керек», «Аурухана жақын болса да көлікпен ұзақ жүрдік. Оларды шұғыл түрде ауруханаға апармайды, ұзақ күтеді», «Олар әртүрлі жолмен келеді», «Процессті тездетіңіз», «Жедел жәрдем 50 минут бойы өте ұзақ жүрді. келу уақытын жылдамдату», «Ауа райына байланысты жол болмады» (ШҚО); «Өте көп күтіп қаламыз жетімді», «Кезекте күтіп қояды аурухана», «Уақытты жылдамдату», «Кезек бар, ауырып келсем де, 12-ші қалалық ауруханада қабылдамады;» (Алматы қаласы); «Жедел жәрдем шұғыл болған кезде 30-40 минут жүрді», «Жедел жәрдем бригадасын көбейтіңіз, жедел жәрдемнің жағдайға қарай науқастың қызмет көрсету уақытын өзгертуіне мүмкіндік беру», «40-50 минут көңілім Жанұя поликлинкасынан келін жетіп жатыр», «Мен перзентханада көп күттім», «Тезірек» (Нұр-Сұлтан); «1 сағат 40 минуттан кейін көбірек көлік келді», «Күту уақыты 1,5-2 сағат қысқарды. Ұзақ сапарға шығады, үнемі телефон соғуға тура келеді», «Әртүрлі жолмен келеді, бірақ жол ұзарып бара жатқандай», «Жүктілік кезінде көлікті ұзақ жүргізіп, дұрыс емес жолға түсті. толғақ кезінде аурухана», «Емханада кезек көп» (Шымкент); «Жедел жәрдемді көп күтеміз, шамамен 30-40 минут», «Сен қоңырау шалмайынша, олар қабылдауға жазылмайды. Тез қалаулы болу үшін», «Жедел жәрдем бригадасын көбейтіңіз, педиатр мамандарын қосыңыз», «Шақырған кезде 2 сағатта зорға келеді. Себеби емханасы дүние жүзі жұмыс истейді.Сол жағыңа ыңғайсыз», «Мерзімді қысқартыңыз», «Кейде күтуге тура келді, кәрі ата-ана ауырғанда, 30-40 минут күтуге жарамсыз» (Жамбыл облысы); «Ұзын», «Кешкі уақытта тез келсе жақсы болады», «Тезірек», «Тезірек», «Уақытты тездет», «Олар өте ұзақ жүрді, ішімнен қан кетті, асқазан жарасы болды, менде Мен бесінші қабаттан төмен түстім, себебі фельдшерлер көтере алмады, мен онша ауыр болмасам да, ауруханада мүгедектер арбасы жоқ, жаяу жүруге тура келді», «Жедел жәрдем әртүрлі жолмен келді, кейде олар 2-3 сағат күтті», «Кейде келмейді» (БҚО облысы); «Ұзақ жүрдік», «Уақытты жақсарту», «Біз 40 минут күттік», «Үлкен бала үшін бір сағат», «Ұзақ күттік», «Жедел жәрдем*

бригадалары мен машиналарын көбейту», «43 минут куттик, өте ұзақ» (Қарағанды облысы) ; «Емханада кезек күту», «1 сағаттай күттім», «Олар тез келмейді. Оларды алып кеткенде, олар әрдайым ауруханаға бара бермейді», «Біз аурухана қалашығында тұрамыз, бірақ жедел жәрдем көлігі 40 минут жүреді», «Жедел жәрдем бригадаларын көбейтіңіз», «Жедел жәрдем әртүрлі жолмен келеді», « Айғайлап, қырғынмен барлық құжаттарды өзім жинадым» (Қостанай облысы); «1,5-2 сағатқа кешігіп келді. Жылдам келу керек», «Одан да жылдам», «Негізі бірнеше рет шақырғанбыз. «Біз өте ұзақ жүрдік», «Жедел жардем шақырған кезде уақытында келсе деймін. Біз Шақырған Кеста 40-45 минут Келді "," Ұзақ күту "," Джедд то Жәрдем Шақырғанда Зорға Келеді.егере Кешкі 22-00-Ма Даин Шақырсаң Рожес Сауат Ішінде Келенеді Жене Келген Тұлғалар Дұрыстап Қазақстан келіскен келінсіз. дурыс қарамайды. Егер ауырханаға бармаймын десең неге шақырдың онда өз дәригеріне бар деп айтады», «Кезекте қайнатасыз, кейде өтініш арқылы орын жоқ», «45 минутта келді» (Маңғыстау облысы); «Жедел жәрдемді 40 минуттан кейін бала келіп тұншығып, ұзақ күттім», «Мерзімі қысқартылсын, Жедел жәрдем бригадалары көбейтілсін», «Көп күттім» (Павлодар облысы); «Жылдамырақ», «Кезектер», «Уақытты қысқарту» (RMS аймағы); «Жедел жәрдемнің келу уақытын тездет», «2 сағатта келді», «Кейде болада кешіп келеді, кейде тез келеді», «Кезек», «Диспетчерлерді қайтару», «45 минут келеді», «6-дан 12:00-ден 12:00-ге дейін қарбалас көп қоңыраулар түседі» (Түркістан облысы). «Жедел жәрдем 40 минуттан кейін бала келіп тұншығып, ұзақ күтті», «Мерзімді қысқартыңыз, жедел жәрдем бригадасын көбейтіңіз», «Көп күтті» (Павлодар облысы); «Жылдамырақ», «Кезектер», «Уақытты қысқарту» (RMS аймағы); «Жедел жәрдемнің келу уақытын тездет», «2 сағатта келді», «Кейде болада кешіп келеді, кейде тез келеді», «Кезек», «Диспетчерлерді қайтару», «45 минут келеді», « кешкі 6-дан таңғы 12-ге дейін қарбалас көп қоңыраулар түседі» (Түркістан облысы). «Жедел жәрдем 40 минуттан кейін бала келіп тұншығып, ұзақ күтті», «Мерзімді қысқартыңыз, жедел жәрдем бригадасын көбейтіңіз», «Көп күтті» (Павлодар облысы); «Жылдамырақ», «Кезектер», «Уақытты қысқарту» (RMS аймағы); «Жедел жәрдемнің келу уақытын тездет», «2 сағатта келді», «Кейде болада кешіп келеді, кейде тез келеді», «Кезек», «Диспетчерлерді қайтару», «45 минут келеді», « кешкі 6-дан таңғы 12-ге дейін қарбалас көп қоңыраулар түседі» (Түркістан облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,99 балл (қанағаттану деңгейі 69,3%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Дәріні қанттан өзім аламын» (Алматы облысы); «Қосымшаталемдер дәрі-дәрмекке, такси кетеді» (Шығыс Қазақстан облысы); «Ілеспе үлкен жататын адамдарға ПҚР тапсырамыз ақылы, күндікті орынға төлейміз, баланың жанында жату үшін, балада мүгедектік бар болса да» (Алматы); «Ақылы перзентхана», «Мен укол сатып алдым» (Нұр-Сұлтан); «Мен көпсалалы ауруханада МРТ жасадым, 1-қабатта, МРТ жасаған дәрігерге тікелей ақша төледім, сәйкесінше түбіртек бермеді, яғни бұл жемқорлық фактісі», «Бардық. үйге таксимен» (БҚО облысы).*

Критерий бойынша респонденттердің қанағаттануы кері байланыс құрамдас бөлігін көрсетті (қанағаттану деңгейі 45,0%, орташа балл 3,00). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді:*«Мен жазбаша түрде еш жерге адымдап түсирмедім. Қанша шақырсамда келмеді жедел жәрдем. Albaska kisiler not isteydi? Бұған қандай шара қолданады екен деген сұрау бар менде» (Атырау облысы); «Олар әкемді медициналық сақтандырусыз қабылдамады, төлеңіз, тек соны айтады. Егер балалар сақтандыруды пайдаланбаған болса, онда бұл сақтандыруды ең жақын туыстарына неге қолданбасқа», «Акушерде жұмыс істейтін екі ресейлік әйел, олар акушер, тіпті коляскаға тежегішті де қойған жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Олар эпилепсиямен ауыратындарға бір жылдан астам мүгедектік бермеген» (БҚО облысы); «Бәрі бұрынғыдай, ештеңе өзгерген жоқ», «Директор болып айғайлады деп педиатрдың үстінен арыз жазды» (Маңғыстау облысы).*

Қызмет нәтижесі (4,70 балл), тек 78,8% істер толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беріңіз» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Дәрілік заттарды көбірек жасаңыз» (Ақмола облысы); «Ауруханадағы кейбір дәрігерлер дөрекі, біліксіз, науқастарға салғырттықпен қарайды» (Ақтөбе облысы); «Жедел жәрдем бригадаларының кәсіби деңгейі, дәрі-дәрмекті

дәрігерлердің қобдишаларында жеткізбеу», «Білікті дәрігерлер жетіспейді», «Ұзақ тамақ ішеді», «Ара-тұра кешкендері болмаса айтар еш арыз шағым. жоқ.); «Пандемия кезінде біз жазда ұзақ уақыт көлік жүргіздік, бұл қорқынышты болды», «Жедел жәрдем бригадаларына білікті дәрігерлер қажет», «Фотосуреттерде дәрігердің деректерін көрсететін белгілер жоқ, Білікті дәрігерлер қажет» (Атырау облысы); «Аягөзде диспетчер жоқ, Семейге хабарласу керек, артық әбігер», «Көлікпен ұзақ жүрдік, ауру белгілеріне қарап диагноз қоя алмайды, жас дәрігерлер диагнозды ұялы телефонмен қарайды. Дәрігерлерді жұмысқа алу сапалырақ болар еді, аурухана дәрігерлері Google арқылы белгілерді анықтайды», «Ұзақ уақыт мүгедектік туралы анықтама алып жүр» (ШҚО); «Дәрігерлер жұмсақтау болса», «Дәрігерлер көп болсын», «Аяқ киім кимей, ұлдары түспей қойдым, сондай зан бар дейді, бірақ мен ондай ақпаратты таппадым», «Бүкіл қалаға бір балалар емханасы аз, Салғым келеді», «Ешқандай арыз шағым жоқ.Келгенде қызметін көрсетіп кетеді» (Алматы); «Емханаларда жоқ медициналық қызметтер бар, бірақ мен әлі ақылы қызметке баруым керек, бірақ мен бұл сақтандыруды бір айда төледім. Сіз сақтандыру төлемінсіз жолдаманы ала алмайсыз. МСМС-тің кемшіліктері көп», «Ең болмаса аяқ киім киіп келсе», «Жедел жәрдем бригадаларына білікті дәрігерлер керек», «Аурухана қызметкерлері оларды қанағаттандырмаған соң», «Жедел жәрдем шақыру уақыты тым ұзақ. келді.Мен қайта-қайта қонырау шалып шақыра бердім, олар айтты казір бригада бастығы емес деді.«Білікті дәрігерлер аз, жедел жәрдемнің жолы ұзақ», «5 рет хабарластым, келмеді», «кейде кешігіп қалады» (Шымкент); «Білікті мамандар жоқ, ақылы болса да дұрыс диагноз қоймайды, дәрі-дәрмек жоқ» (Жамбыл облысы); «Дәрігерлерде құрамдас бөліктер көп болуы үшін», «Олар жүкті болған кезде ұзақ уақыт көлік жүргізді, олар 30 минут күтті», «Маман дәрігерлер керек», «Ішкі қан кетумен мен өзім жедел жәрдем мен ауруханаға бардым, оларда гарни жоқ» (БҚО облысы); «Жылдамырақ жүргізер едік» (Қарағанды облысы); «Күту уақыты қанағаттандырмайды», «Дәрігерлердің бәрі сауатты емес», «Жолда ұзақ жүреді, қызметі нашар», «Кезекші дәрігер қабылдамай, облыстық ауруханаға жібермеді. Мамандардың жетіспеушілігі. Адам жоғалғандықтан қанағаттандырмайды» (Қостанай облысы);

«Олар бірден ем жазып, рецепт жазып беретін» (Қызылорда облысы); «Жедел жәрдәм машиналарында пеш жоқ машина сүйк.Өзі мұгедек қысы, өзі аударып жатыр қалай болады?Басшылар қайда қарап отыр. Жүргізуші емес, фельдшер емес, ескертіп айтпады. Osyғan доп қoldansa deydi. «» «Біз, толық дәрігерлер дайындықтан қажет» Жедел zhərdemdegi қyzmetkerler dұrystap өz қyzmetin atқarsa deymin.Sebebi Olar dұrystap қaramaydy.Soңғy ПЭТ shaқyrғanymda шарлар қatty auyryp, tamaқ ishpey қaldy.Olarға apa məseleni aytsam temperaturasyn өlshep bəri dұrys siyaқty өz дәрігеріңе апар дейді.Бұл жұмақ күні кешкі уақыт болатын.Сенбі күні тек кезеңші дәрігер ғана болады. Ақылы дәрігер маған баламның аузы күйі бөртіп кеткенін, бала сол себепті тамаша іше алмай жатқанын айтты. "Әл жедел Жәрдем дәригерлері баламның аузын ашып тексермеді де.Егер Олар өз қызметін білмесе bliss atkarady ol khyzmetti.Mening Aitarou ar bir bir keletin zhedel zhärdemde däriger Bolu Kerek, paramedic Elamecïyïtïïïñ ïnïlïgïrï ïlïgerïïïñ ïlïger bolu ïnïlïsï ïlïmïsï ïlïgerïïtırïñ qïzmeti ïnïsïlï ïlïger bolu kïrïk ïnïsïlï qïzmetïlïk. жедел жәрдем бригадаларының мамандары» (Маңғыстау облысы); «Телефонды дәрігерлер көтермейді», «Білесіз бе, меніңше, бізде медициналық кадрлар жеткіліксіз» (Павлодар облысы); «Фельдшердің қасында дәрігер қабылдау керек», «Құндызғы емдеу болымында жатқанымда үкілі тұрыс салмай жамбасым ісіп абсцесс болып кетті. Сонын үстинен тағыда жедел жәрдемдегі қызметкерлер үколды дурыс салмай кеткен. Қазір жүрім қиын болып қалды. Дәрігерлердің салғырттығынан зардап шегіп отырмын.Ешкандай жанашырлық жоқ. Дәрігерлер деген жанашыр, сыпайы болу керек емес пе?», «Көлікпен ұзақ жүрдік», «500 мың теңге емделуге несие алдым, бұл дәрі-дәрмек көмектеспейді, үш балам бар, асыраушымын» деген сауалдарға жауап берді. , «Жедел медициналық жәрдем қызуы көтерілген баланы ауруханаға жатқызудан бас тартты» (Түркістан облысы).

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу барысында көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат және құпия сатып алушыны зерттеу жүргізілді:

«Әпкем ауылда тұрады. Ол инсульт алды, жедел жәрдем келуден бас тартты, өйткені жету қиын болды. Тек таныстарды тарту арқылы біз көмек ала алдық, содан кейін олар амалсыз келді. Олар жолда адам өлімі орын алса, жедел жәрдем қызметкерлері ешқандай жауапкершілік көтермейді деп қолхат жазып берді»;

«Жедел жәрдем паркін көбейтіңіз, бұл көлік толық жабдықталған, сонда сіз ауылдық жерлерге жете аласыз» (ФГ, Нұр-Сұлтан).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет алушылар мамандардың жетіспеушілігін, бос бригадалардың жоқтығынан жедел жәрдемнің ұзақ күту уақытын атап өтеді.
- Бригаданың келу уақыты бірнеше сағатқа дейін созылуы мүмкін, бұл тиісті ережелерге қайшы келеді.
- Ауылдық елді мекендердің тұрғындары үшін қызметке қол жеткізуде проблемалар бар.
- Жедел жәрдем бригадаларының дәрекілігі, дұшпандығы және кәсіби еместігі жағдайлары (қажетті көмек көрсетпеу, қате диагноз қою және т.б.).
- Жедел жәрдем бригадаларының материалдық-техникалық қамтамасыз етілуі, жабдықталуы төмен деңгейде (қызмет алушылардың ескертулері бойынша).

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Жедел жәрдем бригадаларының жетіспеушілігімен байланысты проблемаларды шешу бойынша шаралар кешенін әзірлеу, қызмет көрсетуге тартылған медицина қызметкерлерінің біліктілігін арттыру.
2. Жедел жәрдем бригадаларының уақтылы келуін қамтамасыз ету, қызмет көрсетудің қолданыстағы ережелерін бұзуды болдырмау.
3. Жедел жәрдем бригадаларының материалдық-техникалық жарақтандыру сапасын арттыру.
4. Ауыл тұрғындарының сапалы қызметтерге толық қолжетімділігін қамтамасыз ету.
5. Қызметкерлерді сапалы қызмет көрсетуге ынталандыру, кәсіби емес мінез-құлық жағдайларының алдын алу бойынша іс-шараларды (тренингтер, семинарлар) өткізу.

3.65. Азаматтардың жекелеген санаттарын дәрілік заттармен, мамандандырылған медициналық мақсаттағы бұйымдармен, медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз ет

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00601012 Азаматтардың жекелеген санаттарын дәрілік заттармен, мамандандырылған медициналық мақсаттағы бұйымдармен, медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз ету.

Қызмет коды: L13.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:30 қыркүйек 2015 ж. 766.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: көрсетілетін қызметті беруші, мемлекеттік корпорация,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 1 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: берілген және қамтамасыз етілген рецепттер туралы ақпарат алу.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Основные результаты исследования

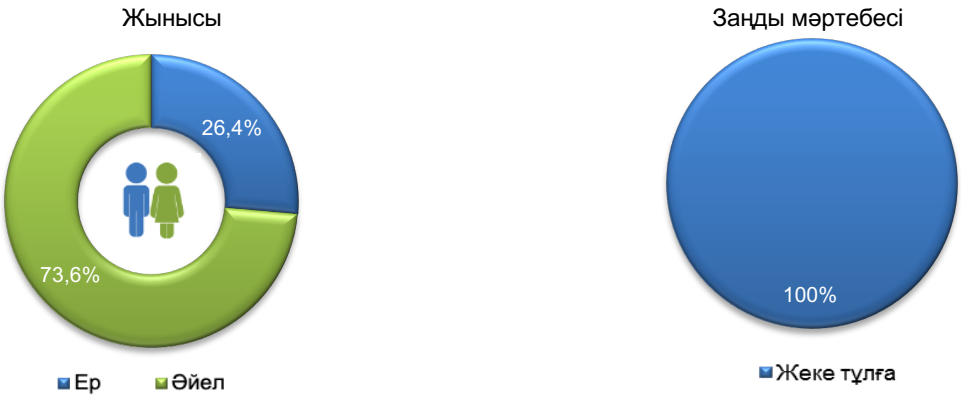
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты

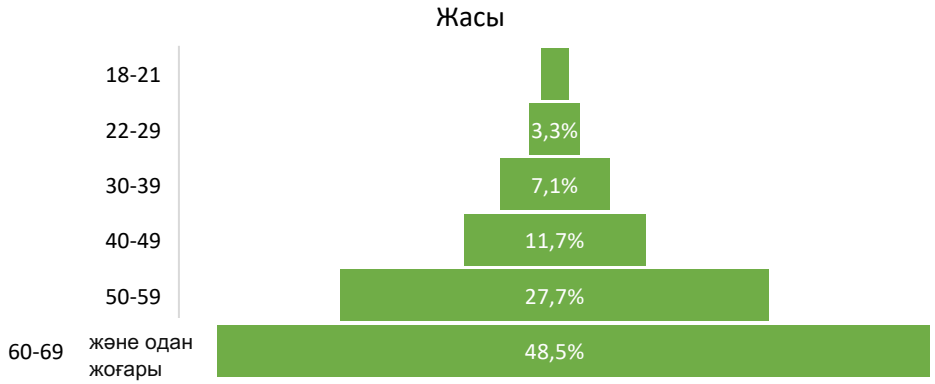
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 394 респондентов, из них большинство (73,6%) представители женского пола и 26,4% - мужского пола.

Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 48,5%.За услугой абсолютно все (100%) обращались какфизическиелица. 1/4 часть (25,1%) услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 198. Социально-демографический блок

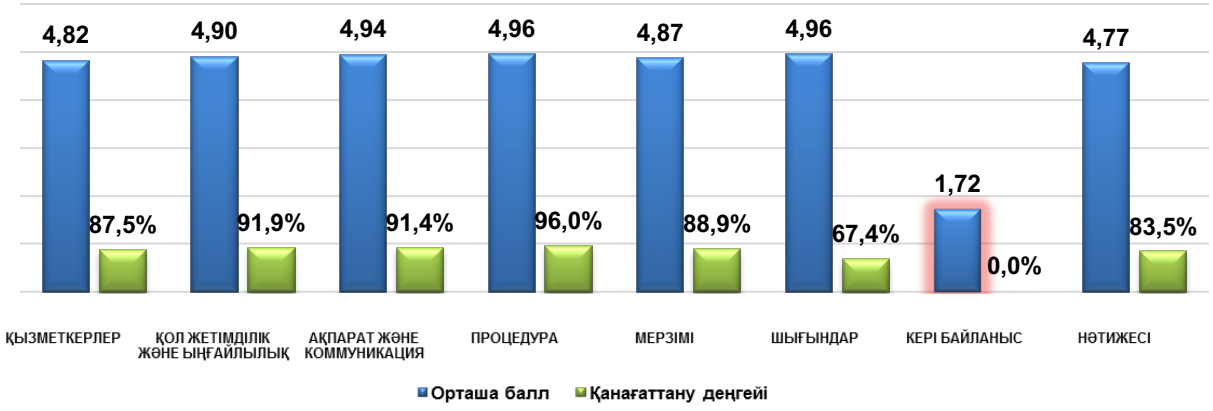




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 75,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,49 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

199 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысы жаппай сауалнамаға қатысушылармен бағаланды – 5 балдық жүйе бойынша 4,82 балл, қанағаттану деңгейі 87,5% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлердің жұмысының тиімділігіне қатысты ескертулер тіркелді: «*Тұрақты кезектер, жанжал, дәрі-дәрмек жоқ», «Дәрілер кейде жеткіліксіз. Дәрі-дәрмек алу үшін әрдайым алысқа бару мүмкін емес», «Басқа дәрілерге аналогтар жазылады, олар қажет дәрілер жоқ дейді. Тұрақты дәрігерлер жоқ, екі сағатта келіп-кетіп жатыр. Медбикелер жақсы, бірақ дәрігерлер жақсы емес. Олардың білімі аз. Онда отыратын бір тұрақты дәрігер болар еді» (Ақмола облысы); «Кейбір дәрілер жоқ. Мамандар ұзақ уақыттан кейін қабылдайды, мысалы, жүрек ауырса, сол күні жан-жағына қарау керек, алдын ала жазылмай, бір апта күту керек», «Қызметкерлердің ұзақ жұмысы, компьютерлер қатып қалады, медбикелердің уақыты жоқ. компьютердің арқасында қызмет ету. Дәрі-дәрмек жетіспейді, қажетті дәрі-дәрмек ала бермейміз», «Дәрілер әрдайым бола бермейді», «Қызметкерлер шақырту бойынша ғана келеді, бірақ олар инсульт алған науқастарды бақылауда ұстауы керек», «Екі ай бойы дәрі-дәрмек жоқ, олар ПТР анализге келуді тоқтатты, кезектер бар», «Доктор тұрақсыз, өз орнында отырмайды. Зарплаталары аз дейді», «Дәрі жоқ, жұмысшылар аз», «Дәрі-дәрмек болсын» (Ақтөбе облысы); «Уақыты бойынша қабылдауды қабылдамайды», «Сыпайы, мұқият бол», «Жұмыстарын уақытылы орындасын», «Дари алаға өзің келсін деді», «Қызметкерлер аз», «Дәрі-дәрмек бар» , «Мен емхананың беретин дарилерин алмаймын. Себебі ол жерде арзан дарын береді, ал менің ішін дарилерім қымбат. Сондыктан озим сатып алып ишемин. Менің алатын дарым 5000 теңге тұрады. Бауырға арналаған дәріні береді тегіне 3-4 рет береді», «Тек бір пачка беріледі, дәрі-дәрмек жеткіліксіз, кім хабарласуға тіркелген, дәрі бар, жоқ деген пікір болды» (Атырау облысы); «Кейде жедел жәрдем медбикелері құралсыз келеді». «Дәрі-дәрмек жоқ», «УЗИ дәрігерлері, медбикелер жетіспейді», «Өз саласының маманы емес, сауатты емес, мен дәрі сұраймын», «Демалыс күндері емхана жұмыс істемейді, мен демалыс ала алмаймын. ай сайын жұмыс істейді және әр жолы қабылдауға жазылу керек» (ШҚО); «Компьютері кейде қатып қалады», «Гүлжан дәрігерге көп рахмет», «Оларды дұрыс емес жерге жіберді», «Деректерді көру үшін желі жұмыс істемеді», «Дәрігерлер жиі ауысады», «Дәрігерлер жетіспейді» , «Ұзақ уақыт бойы қате диагноз қойды, емделуге кеш болып, аяғы кесілді», «6-шы емханада дәрі-дәрмек жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Зейнеткерлерге көңіл бөлмейді», «Учаскелік дәрігер жоқ», «Дәрігерлер жетіспейді, жалпы дәрігерлерді жою керек, педиатр балаларды бөлек қабылдауы керек», «Мен күндізгі стационарда болдым. жүрек. Шығарылған кезде қозғалу мүмкін болмады, бірақ разрядта физикалық қозғалыстар тағайындалды, қысым проблемалары сияқты», «Дәрілер келді немесе келмеді деп хабар бермейді», «Қымбат дәрілер бар, олар емханада жоқ, сатып алу керек, сізге 10 инъекция қажет анаға 80 000 алынады инсульттан кейін кем дегенде жарты жылда бір рет тегін берілетін болды», «Бірден қоңырауға келме. Дәрігерлер күнде ауысады, шақырмайды, денсаулығымызды бақыламайды» (Жамбыл облысы); «Кейде дәрі жоқ», «Барлық дәрі-дәрмек берілмейді», «Көңілім толмайды» (БҚО); «Елсіз медбикелер, әкем бір ай бойы өзін нашар сезінді, олар жеке кардиологта болды, оны учаскелік полиция қызметкеріне тегін дәрі-дәрмекке тіркеуге қойды, олар бір ай жүгірді, олар іздейді, әлі де іздейді, олар бірнеше дәрі берді, жүрек ақаулары бар, олар мұндай спрей бермейді , кардиолог тіркелмегендіктен, мені кардиохирургке жіберді, енді ақылы түрде емделуге тура келді, » «Қарағанды қаласындағы 1 емханада Brilent дәрі-дәрмек жоқ, учаскеде дәрігерлер жетіспейді», «Мамандар мен дәрігерлер көп», «Операциядан кейін реабилитацияға бара алмаймын» (Қарағанды облысы); «Көбінесе таблеткаға баруға тура келеді, 2-3 айға береді», «Педиатр болуы керек», «Дәрі-дәрмек жетіспеді, қанша жыл тіркелді» (Қостанай облысы); «Ақпараты бар білікті мамандар керек», «Олар аз бақылайды, денсаулыққа қызықпайды», «Олардың соңынан ұзақ жүгіру керек» (Қызылорда облысы); «Білікті емес медбикелер мен дәрігерлер», «Маңғышлаққа барғанша емханаға түскен жақсы, ол алыс, ол жақта дәрі-дәрмек жоқ», «Дәрілер емханаға дер кезінде жеткізілмейді, ауыстырылады. басқа дәрілермен, бірақ кейде олар*

жоқ», «Біздің елді-мекеңге жаңа емхана керек. Емханамыз тым ескі, заманауи емес», «Қызметкерлер аз», «Дәрігерлер санын көбейту» (Маңғыстау облысы); «Дәрігерлер жетіспейді», «Өздеріне ыңғайлы кезде береді» (Павлодар облысы); «Дәрілер жоқ», «Ұзақ уақыт бойы тіркеуге тұра алмады», «Қазіргі терапевттер баяу жұмыс істейді, телефонда отыр» (ОҚО); «Учаскеде учаскелік дәрігер жоқ», «Кезек көп жүру қиын, жеке емханаға барамын», «Венталин дәрі бермейді», «Техникалық ағалар болып тұрады», «Түркістан облысы, Мақтарал. ауданы, Достық ауылы, дәрігерлер мен медбикелер ілтипатсыз, сыпайы емес, дәрі-дәрмексіз», «Түркістан облысы, Келес ауданы, Абай ауылы, үш айдан бері дәрі-дәрмек жоқ, телефон соқпайды, менің жағдайымды білмейді, сонда дәрігерлер жетіспейді, сауатты емес, әдепсіз, сауатсыз, укол салуды білмейді», «Г. Ленгірде дәрігерлер жетіспейді, жазылу бойынша кезекке ұзақ тұруға тура келеді», «Түркістан облысы, Жеті ауданы, Әбдіхалық а. дәрігерлер арасында пара, байланыс қызмет алу үшін пайдаланылады, науқастарға көңіл бөлмейді, қорлайды, дәрігерлердің бәрі өз ісінің кәсіби маманы емес», «Қызметкерлер өз ісіне лайықты жұмыс жасайды. Емхана қызметкері чупа-чупс сорып отырды. Өзің айтпасаң өздері қимылдамайды», «Түркістан облысы, Жетісай ауданы, Таубай ауылы, заманауи, жетілдірілген дәрі-дәрмек беруге, дәрігер жетпейді», «Көп қағаз толтырады, сыртта көп күтіп қаламыз сол септі», «Дәрігер жетпейді» , «Жұмыстарына салғырт».қарайды, тексермаде. Диагностика durys koya almaida. Қысым өлшемейді, тек айтумен ғана өлшейді», «Түркістан облысы, Жетісу ауданы, ауыл Жылысу, олар хабарласпайды, дәрігерлер жағдайын білмейді», «Мақтыарал ауданы, Асық ата кенті», «(Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,90 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 91,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«Тұрақ орындары аз, тротуарлар жоқ, жолдар нашар», «COVID-19-ға байланысты үлкен кезек, сыртта кезек болды. Чабинкадағы дәрі-дәрмекті жергілікті ауруханаға жіберіңіз», «Кері байланыс болуы үшін, олар қоңырау шалуы үшін, қабылдауға бармай, дереу қабылдап, барлық кезекті күтпес үшін» (Ақмола облысы) ; «Ғимарат ыңғайлы жерде емес, билет келгенше көп күту керек. Сондықтан барлық дәрігерлерге компьютер беріліп, интернет ұзақ уақыт қатып қалады», «Ғимарат шағын, ыңғайсыз, күту орындары аз», «Емхана шағын, амбулатория да шағын. Адамдар көп, дәліздер тар», «Ғимарат шағын әрі тар, халық көп. Аумағы кеңірек жаңа үй-жайлармен қамтамасыз ету», «Кішкентай емханасы, тұрмыстық жағдай. Computerleri zhұmys zhasamaydy, apparatuses istemeydi», «Analyzderdi ar turli жерге тапсырамыз, ынңайсыз. Бір жерде болса. Ғимараттын иши тар. Төрт сағат қабылдайды, дәрігер демалысты кетсе 2 сағат қабылдайды, 10 адам ғана қабылдайды. Заречный ауылы, дарыны алу үшін қалаға бару керек, олар 5-ке дейің жұмыс жасады, ол қолайсыз, сенбі, жексенбі жұмыс жасамайды», «Емхана ғимараты шағын, қолайсыз, кезек, жұмыс уақыты қолайлы емес, Заречный ауылын жаңғырту қажет. , жолдары нашар, Ақтөбеден 10 шақырым жерде орналасқан, автобустар жүрмейді, аялдамалар жоқ, ауыл тұрғындарына жағдай жасалмаған», «Заречныйда тұрамыз, емхана өте тар, талдауларды әлгі жерге тапсырамыз, өте ыңғайсыз өлгермейміз. қаламыз. Отыратын орындар аз, сыймаймыз, гардероб жоқ, киім ілетин жоқ», «Медбикелерге көлік бөліп бер», «Ғимаратта адам көп, жеткізу қызметі кеш, жүйелеу жоқ, реттелмеген, бәрі көрініп тұруы керек. өтінімдегі қойма» (Ақтөбе облысы) ; «Дәрігерлер жеткіліксіз. Қабылдауда интернет қатып қалады, кезек те тұрады», «Бірде танертен қабылдады, бірде кешке, ол маған ыңғайсыз. Отыратын орын жеткіліксіз», «Ескі емхана дәрі барда хабарласпайды, ескертпейді», «Орын аз» (Атырау облысы); «Халықтың жартысы тұр, жартысы отыр, орын аз, кейде қантқа дәрі жоқ», «Алыс», «Емханаға автобустар сирек барады», «Адам көп», « Ол жаққа автобустар нашар жүреді», «Алыста 1 емхана бар, мен 8-де болғым келеді. Олар үш емхананың айналасына бытырап кетті», «Тұрақ мүлде жоқ. Емдеуші жалпы тәжірибелік дәрігер немқұрайлы және кәсіби емес қабылдайды және бір рет бейнебайланыс арқылы жолдаманы жазып жіберді, құзыретті емес және бұл дәрігер бірінші кезекте қабылдамайды» (ШҚО); «Тұрақ орындары аз», «Алыс», «Тұрақ орындары жеткіліксіз. Уақытша қолайсыздықтар», «Алдын ала жазылмай қабылдамайды, бірақ мен бүгін адам ауырса, шыдамайды», «Балалар ғимаратында шешінеміз, сосын басқа бөлімге жүгіреміз, бала қобалжыйды, әсіресе қыста ыңғайсыз, ғимараттар арасында ауысу жоқ» , «Бұрын оңайырақ болды», «Автотұрақ ыңғайсыз», «Алыстан тоқтайды және үйлердің арасында*

емханаға бару керек, бұл ыңғайсыз, аялдама алынып тасталды. Таңертең көліктер тұраққа жиналады, бұрылу қиын, сіз көліктердің кетуін күтесіз. Орындар жеткіліксіз. Дәрі таусылды, тағы бір укол салуым керек, ол нашар», «Тұрақ орындары жеткіліксіз. Орын аз, тұруға адам көп болса, хабар тарататын жер жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Дәрігерлердің қолы жетпейтін кездер болады», «Мүгедектік жоққа шығарылады, онкологпен кеңескен маммолог Әсем болды», - деді онколог. Менде онкология жоқ, Шымкент қаласындағы 2-ші емханада оң жақ сүт безін алуды растайтын құжаттар бар болса да», «Біздің емхананың тұрақты орналасқан жері жоқ, олар үнемі жалға беріледі. Бізде мамандар жетіспейді. Тұрақ өте кішкентай», «Ол жаққа автобус жүрмейді», «Тұрақ орындары аз. Күту орындары аз», «Ауылдын сыртында орыналасқан емхана, жеті қиын болып қалды, жүрмейді маршрут», «Кішкене алыстау орыналасқан» (Шымкент); «Емханаға бетпердесіз барады», «Орналасқан жері ыңғайлы емес, көлікпен жүруге ыңғайлы емес», «Алыстау Орналасқан емханасы», «Балалар мен ересектер бірге қабылданады, ыңғайсыз» (Жамбыл облысы); «Емхана алыстау, бірақ жұмыс істеу сағаты ыңғайлы», «Кейбір дәрілер жоқ. Қымбат дәрі-дәрмек аламыз», «Алыс», «Ауылдық жер бұлған сон көлдік тұрақтары жоқ», «Ғимарат ескі» (БҚО); «Кесте өте жиі өзгереді, білу үшін телефон соғу керек, тұрақтылық жоқ», «Тұрақ жоқ» (Қарағанды облысы); «Тар дәлізде адам көп», «Алыс», «Дүкен аз», «Заманауи дәрі-дәрмек бер», «Жақсы дәрігер болу үшін» (Қостанай облысы); «Жеті қиын ғимаратына» емханасы. Алдын ала барып бір апта бұрын жазып қойып қою керек», «Ол алыста», «Сыртын көршап тастаған, Есіктердің барі жамық, өрт қауіпсіздігі деген бар ғой, ол жағын ойластырмаған, ыңғайсыз. Отыратын орындар аз, жетпейді» (Қызылорда облысы); «Дәрігерлер қате диагноз қойып, медбикелер қате ақпарат береді», «Кейде дәрі жоқ», «Жөндеу керек, бәрі ескі», «Орындық жетіспейді, тұрдым», «Жөндеу керек, жоқ. Дәрігерлер жеткілікті, кезек күту керек», «Емхананы көбейтіңіз. Көптеген аксессуарлар жетіспейді» (Маңғыстау облысы); «Аурухана мен емхана алыс. Қабылдауға тікелей жазыла алмайтыныңыз ыңғайсыз және қажет уақытта тек терапевт/учаскелік дәрігер арқылы жазыла аласыз», «Күту аймағындағы орындар өте көп. Асқазанға дәрі жоқ дейді», «Қазір алыс» (Павлодар облысы); «Дарын алатын емханамыз 20 шақырым жерде орын алған», «Ғимарат алыс», «Тұрақ орындары аз. Орындар аз», «Емхана ауданда орналасқан, дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету проблемалары бар» (ОҚО); «Алыс жерде орналасқан», «Паркинг жок», «Науқасқа күтім жасау, зейінділік, біліктілік», «2-қабат орналаскан, астмаман, қысым көрсетуші улкен кисилерге қиындау көтеру», «Автотұрақ аз, ыңғайлы күту орындары жеткіліксіз» , «Алыстау, қаланың шетінде орыналасқан», «Емханалардың ішінде көшірме аппараты керек, ал ішінде ақылы дәріхана керек», «Күту орындары жеткіліксіз», «Шетте орналаскан. Отыратын орындар жасамаған ыңғайланып. Кезекте кутесін» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,94 балл) бойынша респонденттердің 91,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Эндокринолог келіп жатыр, бірақ учаскелік эндокринолог жоқ» (Ақмола облысы); «Тізімді көбейту керек, дәрі-дәрмек қосу керек», «Жолдасымның жүрегі бар, қыркүйектен бері дәрі бермей жүр», «ДамуМед ыңғайлы, үлкен кісілерге ыңғайсыз», «Барлық зейнеткерлерге өтініш жоқ. дәрі-дәрмектерді қашықтан қадағалау үшін, статус мүгедектікпен көрсетілмейді, олар бір жерде тоқтайды, қағазды алып жүру ыңғайсыз, мен мүгедекпін, қорытынды құжаттар DamuMed-ке жетпейді, жазу мамандары туралы барлық деректер көрсетілмейді, мен қажет физикалық тану және тіркеу, медицина бұл өтінімде артта қалады (Ақтөбе облысы); «Кейде медбике жоқ, алмастырушы да жоқ, телефон тұтқасын көтермейді», «Маман жетіспейді», «Емханаға барғанда даригерлер кейіде болмайды. Кейбір мамандар болмағандықтан, мен ақылы емханаға барып емделемін», «Анықтамамен келіп, базадан менің тіркелгенімді және бірден берілгенімді білу үшін дәрі-дәрмек қабылдауды автоматтандыру қажет, терапевтті күтпей, оған үнемі жете алмайсың» (Атырау облысы); «Талдау шағын әріптермен жазылған. Оңалту кабинеттері бар деп хабар бермейді» (Нұр-Сұлтан); «DamuMed күту өте ұзақ, алу өте қиын, интернет үнемі қатып қалады», «Бізге түсіндірмейді, біз ауылданбыз. Сіз қандай қызметтерге өтініш беріп жатқаныңызды түсіндіру үшін. Неліктен мүгедектік бойынша зейнетақы төленбейді? «Бармасаң хабарласпайды, дәрі таусылды», «Тар мамандар инсульттан кейін өтті,*

офтальмологты көп күтті, 10-да келді, 13.00-де кірді. түстен кейін оның қолында және анасымен бірге 7 айлық нәресте болды, аурудан кейін жалпы невропатолог жай ғана сұрақтар қойды анасына да қарамайды, компьютерде отырады, болды, олар мүлдем қарамайды, біз тіркелеміз, назар да болған жоқ, науқасты шынымен тексермейді» (Жамбыл облысы) ; «Кейде дәрі таусылады» (ЗКО); «Кейде олар жоқ, науқастар дәрігерлердің соңынан жүгірмеуі үшін қызмет жалпы ақсап», «Олар бөлмелерге дұрыс тапсырыс бермеді, әбігерге түсті, жоғары-төмен жүруге мәжбүр болдық» (Қарағанды облысы); «Бір рет қызметі алғаннан кейін келесиде дәріхана өзіміз барып ала берсек, қайта-қайта дәригерге бара бермей» (Қызылорда облысы); «Толығырақ ақпарат беріп, нақты диагноз қою үшін», «Уақытында инъекция алмадым, өтініш 3 ай бойы қабылданбады, ай сайын дәрігер ауыстырылады, басқа дәрігер қарамайды, маған тұрақты дәрігер керек. бірі, бір медбикені шақырып жатырмын, дәрігер қайта өзгерді дейді, күте тұрыңыз» (Маңғыстау облысы); «Тікелей кезек болса, неге жазылу керек» (ОҚО); «Мен тек жеке емханада тексерілемін. Мемлекетте көптеген мәселелер бар, тіркелу үшін біз көп күтеміз, сондықтан мен ақылы түрде тексерілемін», «Клиникадан кері байланыс қажет», «Кері байланыс қажет», «Мамандар аз, олар толық емес жұмыс күнімен жұмыс істейді, содан кейін түскі астан кейін кетеді, содан кейін түскі ас ішпей тұрып. Компьютерлер үнемі қатып қалады, осыған байланысты науқастар күтеді, кезектер пайда болады», «Толық ақпарат айтпайды», «Дарины әкелеп бермейді. Дәрігерлер кешіп келеді. Тегін дәрі берілмейді» (Түркістан облысы). Осыған байланысты науқастар күтуге мәжбүр, кезектер пайда болады», «Толық ақпарат айтпайды», «Дарын ақпар бермейді. Дәрігерлер кешіп келеді. Тегін дәрі берілмейді» (Түркістан облысы). Осыған байланысты науқастар күтуге мәжбүр, кезектер пайда болады», «Толық ақпарат айтпайды», «Дарын ақпар бермейді. Дәрігерлер кешіп келеді. Тегін дәрі берілмейді» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 96,0%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,96 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Дәрі-дәрмек жоқ», «Мен тіркелген кезде egov.kz порталының жұмыс істеуі үшін» (Ақмола облысы); «Мүгедекпен қала аралау өте қиын, бәрі бір ғимаратта болғанын қалар едік, олардың әртүрлі жерде жүргені ыңғайсыз», «Екі ай бойы дәрі жоқ», «Есірткі жоқ. қол жетімді, неврологиялық, қант диабетіне қарсы препараттар жоқ, олар бермейді», «Дәрілер жоқ» (Ақтөбе облысы); «Ешқандай дәрі жоқ, біз тромбополды үнемі қабылдауымыз керек»,«Бұлардың берген дәрісін бәрі бір ішпейін, сондықтан алмайын. Өйткені арзан дарын береді, ал ол менің қан қызымды түсіндірмейді».(Атырау облысы); «Дәрі-дәрмек жоқ, достарына таратады», «Рецепт алу үшін бөлек құжат жасаңыз. Ал дәрі-дәрмек жетіспейді, бір айға ғана береді» (ШҚО); «ДамуМед» бағдарламасы ашылмайды, мен анализдерімді көре алмаймын», «Дәрі-дәрмек жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Адамға адам сияқты болғаны абзал» (Шымкент); «Дәрі-дәрмек жоқ болса да», «Кейбір дәрі-дәрмек жоқ», «Қажетті дәрі-дәрмек әрдайым бола бермейді», «Жүрек дәрілері көп болмайды, алмастыратын дәрілер үнемі беріледі» (Жамбыл облысы); «Порталды жақсыртып жіберсе, 6 ай да бір жатқан едім, қазыр 1 жыл болды әлі жатпадым» (БҚО); «Жалған талдаулар береді» (Қарағанды облысы.); «Кейбір дәрілер жоқ, алмастырғыштар беріледі, бірақ көмектеспейді. Берілетін шетелдік дәрілер» (Қостанай облысы); «Кейде қажетті дәрі-дәрмек жоқ. Жыл аяғында дәрі-дәрмек мүлде жоқ» (Қызылорда облысы); «Мен сауатты болғым келеді, екі сөзді байланыстыра алмаймын», «Порталмен жатпай жатырмын, ұлдары қарастырып берсе жақсы болады», «Медициналық сақтандыруды төлей алмаймын. Маған ем керек, қант диабеті жоғары, қан қысымым жоғары» (Маңғыстау облысы); «Дәрі-дәрмектің сапасы көңіл көншітпейді», «Дәрі-дәрмек келгенде, дәрі-дәрмекті беру үшін бөлек дәрігер орналастырсын», «Қабылдауға уақыт таппай, ұзын-сонар кезек болып жатады. . Анализ жасайтын дәрігерлер аз», «Кейде ингаляторлар жоқ» (ОҚО); «Сіз әлі де мемлекеттік емханада төлейсіз» (Түркістан облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 88,9 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,87 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Тез жазылу мүмкін емес»,*

«Ай сайын алу», «Кезектер, дәрі-дәрмек әрдайым бола бермейді, егер дәрі болмаса, қайтадан терапевтке барыңыз, басқа дәрінің рецептін қайта жазып, оны автоматтандырыңыз. бір-бірін білу бар немесе жоқ» (Ақмола облысы); «Термин дәрі-дәрмектің түсуіне байланысты», «Дари жоқ, толықтай дәрилер алмадым 3 ай болды», «Байланысты, күтіп қаламыз науқасқа Кезектер болып қалады, алдыда кіретін», «Кезек, маман жетпейді», «Кезектер болады» (Ақтөбе облысы); «Қысуға қарсы кейбір дәрілер жоқ, дейді», «Кезектер көп болады», «Мерзімі ұзақ», «Асығыңыз», «Ұзақ» (Атырау облысы); «Ұзақ күте тұрыңыз, себебі балалары бар кезекте және оларды үнемі өткізіп отырады» (ШҚО); «Кейде дәрі-дәрмек жоқ, олар ұзақ уақыт қызмет етеді, өйткені компьютер әрдайым жұмыс істемейді», «Мүгедектік көптен бері күтуде. Мен оны дәрігер арқылы жеңдім. Олар бірнеше рет бас тартты, мүгедектігін растамады және бір жыл бойы осы анықтаманы іздеді», «Кезек, сіз алдын ала жазылсаңыз да, өте ұзақ күтуіңіз керек» (Нұр-Сұлтан); «Дәрілер кейде жоқ болады, кешіктіреді», «Кезектер ұзын, терапевтте үлкен кезек, дәрігерлер аз болғандықтан», «Дәрі-дәрмекті уақытылы алу» (Шымкент); «Тезірек», «Эндокринологқа тек терапевт арқылы баруға болады, бізге қиын, уақыт таусылып жатыр», «Порталға өту тәртібі жылдам болды», «Балалар мен зейнеткерлер бір кезекте тұра алмайды» , «Көптен бері», «Баяғы дәрі береді, басқасы жоқ», «Кейде көп күтуге тура келеді» (Жамбыл облысы); «Кейде кеш» (ЗКО); «Қарашаның дәрілерін әлі алған жоқпын, әлі жоқ дейді», «Көптен бері», «Дәрілер жоқ» (Қарағанды облысы); «Кейде кешігу, кезек» (Қостанай облысы); «Бола кезегі», «Дәрі-дәрмек жоқ», «Үлкен кезектер болады» (Қызылорда облысы); «Уақытты қысқарту», «Алатын уақытты ұмытып қалдым, өздері айтып турады дари келген кезде», «Ұзын», «Дарын екі айда бір рет аламын», «Үш айда бір рет аламын», «Жөндеу керек, дәрігер жетпейді, бар. кезек күту», «Кейде үш айда бір рет береді, ал кейде ай сайын келіп тұрады», «Өздері шақырады, сол кезде алып кетеміз. Даринин биту уақыты оздерінде жазылып тұрды, соған қарап шақырады» (Маңғыстау облысы); «Сіз көп күтесіз», «Қашан ескертпейді, кешігіп қалды» (Павлодар облысы); «Кезек көп», «Кезекте көп күтіп қаламыз», «Дәри алыңыз деп хабарласпайды, өзіміз іздейміз», «Өзіміз сұраймыз, өзіміз айтпайды дарын бар-жоғын», «1 жылымыз»

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,96 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 67,4%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Дари дәрмекті тегін береді, ал кейде емханада ол дари болмаған кезде сатып аламыз» (Маңғыстау облысы); «Жол ақын кім берді» (Түркістан облысы).*

«Олар 2022 жылдың 15 қаңтарынан кейін Brelint дәрі-дәрмегі болмайды деді». (Қарағанды облысы); «Лайықсыз дәрі-дәрмек береді және көп кешіктіреді» (Маңғыстау облысы); «Арызға жауап бермейді, бірнеше рет дәрі-дәрмек талап етеді», «Білікті емес қызметкерлер» (Түркістан облысы).

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,72).

«Қажетті дәрі-дәрмек жоқ» (Жамбыл облысы); «Дәрі-дәрмектің жоқтығынан ақпарат жоқ, дәрі-дәрмектің 2-3 айға кешігуі», «Мүгедектікке құжат оқыдым, бірақ әлі ала алдым» (Маңғыстау облысы); «Дәрі-дәрмекті дер кезінде алмаймын», «Үш төрт айлық дәрі жоқ», «Көбалали Аналарға Дәрі-дәрмек Беркс Жаса болатын елі», «ДӘРІ ЖЕТКІЛІКСІЗ, ОЗІМІЗ Сатып Аламыз, Көбр Дәрілер Білса, Жетірлікті», 1 тапсырғанұма , әлі ешқандай көмек көрсетілмеді» (Түркістан облысы).

қатысты **нәтиже**қызметі (4,77 балл), 83,5% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беріңіз» деген сауалға респонденттердің кейбірі «Кейбір қажетті дәрі-дәрмектер жоқ» (Жамбыл облысы); «Дәрі-дәрмектің жоқтығынан ақпарат жоқ, дәрі-дәрмектің 2-3 айға кешігуі», «Мүгедектікке құжат оқыдым, бірақ әлі ала алдым» (Маңғыстау облысы); «Дәрі-дәрмекті дер кезінде алмаймын», «Үш төрт айлық дәрі жоқ», «Көбалали Аналарға Дәрі-дәрмек Беркс Жаса болатын елі», «ДӘРІ ЖЕТКІЛІКСІЗ, ОЗІМІЗ Сатып Аламыз, Көбр Дәрілер Білса, Жетірлікті», 1 тапсырғанұма , әлі ешқандай көмек көрсетілмеді» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (2,5%) кеңес алу және қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында

қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (154 кестені қараңыз):

154 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=10)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	60%	40%	0%
Толық ақпарат алыңыз	70%	отыз%	0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызмет көрсету – 4,93 және қанағаттану деңгейі – 85,6%.

155 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.54	80,4%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.93	85,6%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,54 балл және 80,4% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу шеңберінде қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас өткізілді:

«Үкіметтің қаулысы деңгейінде сатып алуды жеңілдету қажет. Адамға дәрі-дәрмек 2-3 айда емес, шұғыл қажет»;

«2018 жылы Денсаулық сақтау министрлігі төлемге қатысты бұйрық шығарды, бірақ ол қандай да бір себептермен жұмыс істемейді, мысалы, дәрі тегін болмаса, бірақ жеке дәріханада болса, ол қосымша ақы төлеп, дәрі. Бұл бұйрық іс жүзінде жұмыс істемейді. Менің ойымша, бұл жеке адамдардың қалауы, олар мемлекеттік тапсырысқа қатысуы керек, бірақ олар бұл туралы білмейді. Бірақ бұл өте жақсы тапсырыс»;

«Дәрілер жыл сайын өзгереді, бірақ адамдар әртүрлі, мысалы, біреу Тромбополды ұнатпайды және Кардимагнилге мұқтаж. Ал Бұйрықтың арқасында, егер ол уланбаса, онда ол сол жерде қосымша ақы төлеп, осы кардиомагнилді қабылдай алады»;

«Әрқашан дәрігерлер, мамандар жетіспейді, жеткілікті болса, бірден қабылданар еді, дәрігерлер көп болуы керек»;

«Мәселе дәрі-дәрмектерді жыл сайын ауыстыруда, бір жылы олар оны алады, ал келесі жылы аналогты, сол бронхиалды препараттарды алады»;

«Менің балам үшін бірде-бір құрал жарамайды делік, аллергиясы бар, белгілі бір дәріні ғана қабылдай аламыз. Біз дәріханаға барамыз, олар бізге мынаны айтады, бірақ ол жерде жоқ, бірақ бізге сәйкес келмейді»;

«Егер қашықтан мүмкіндік болса, барлығында «Дамумед» бағдарламасы бар, егер дәрігер рецепт жазып берсе және бізге дәрігерге бармай-ақ дәрі қабылдауға және осы рецепт бойынша сапқа тұруға мүмкіндік беріледі».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Ұзақ қызмет көрсетушілер туралы шағымдар, (ұзын кезек және дәрігерлердің жетіспеушілігі).
- Дәрі-дәрмек сатып алу жүйесінде проблема бар, онда мемлекеттік сатып алудың белгілі бір ұзақ рәсімдеріне байланысты жыл басында дәрі-дәрмек жиі болмайды.
- Шалғайдағы ауылдық елді мекендердің тұрғындары үшін қызметтердің қолжетімділігі мәселесі.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған.
- Денсаулық сақтау субъектілерімен кері байланыс жұмыс істемейді.
- Негізгі мәселелердің бірі – дәріханаларда дәрі-дәрмектің жетіспеушілігі. Бұл дәрі-дәрмекпен қамтамасыз етудегі жиі үзілістерге байланысты және т.б.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Денсаулық сақтау субъектілерінің жұмысын тиімдірек ұйымдастырыңыз, ұзын-сонар кезектер мен кездесулерді күту уақытын болдырмаңыз.
2. Дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету мәселесінің әлеуметтік маңыздылығын ескере отырып, бірыңғай өнім беруші («СК-Фармация» ЖШС) дәрілік заттарды сатып алу рәсімін жеңілдетуге бағытталған тиісті нормативтік құқықтық актілерге өзгерістер енгізуге бастамашылық жасауы қажет. Сондай-ақ дәрі-дәрмек сатып алу мүмкіндігін 2 немесе одан да көп жыл сайын қарастыру қажет. Бұл дәрі-дәрмекпен қамтамасыз етудегі үзілістерді болдырмайды.
3. Ауылдық елді мекендерді бірінші кезекте қажетті дәрі-дәрмекпен дер кезінде қамтамасыз ету.
4. Қызметті толық автоматтандыру үшін қажетті шараларды қабылдаңыз.
5. Сапалы кері байланысты қамтамасыз ету үшін денсаулық сақтау субъектілері.
6. Көрсетілетін қызметті алушылардың жеке дәріханаларда қажетті дәрілік заттарды өз бетінше (қосымша ақы төлей отырып) алу мүмкіндігін қамтамасыз ету. Бұл дәрі-дәрмектерді аналогтармен жыл сайын ауыстыру мәселесін жояды және жеке төзімсіздік мәселесін болдырмайды.

3.66. Мүмкіндігі шектеулі балаларды үйде оқытуға өтемақы төлеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00404001 Мүгедек балаларды үйде оқытуға өтемақы.

Қызмет коды:L14.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:28 сәуір 2015 ж. 279.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: мемлекеттік корпорациясы,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Мемлекеттік корпорацияға, порталға жүгінген кезде – көрсетілетін қызметті беруші құжаттар топтамасын тіркеген күннен бастап – 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:Пайда туралы хабарлама.

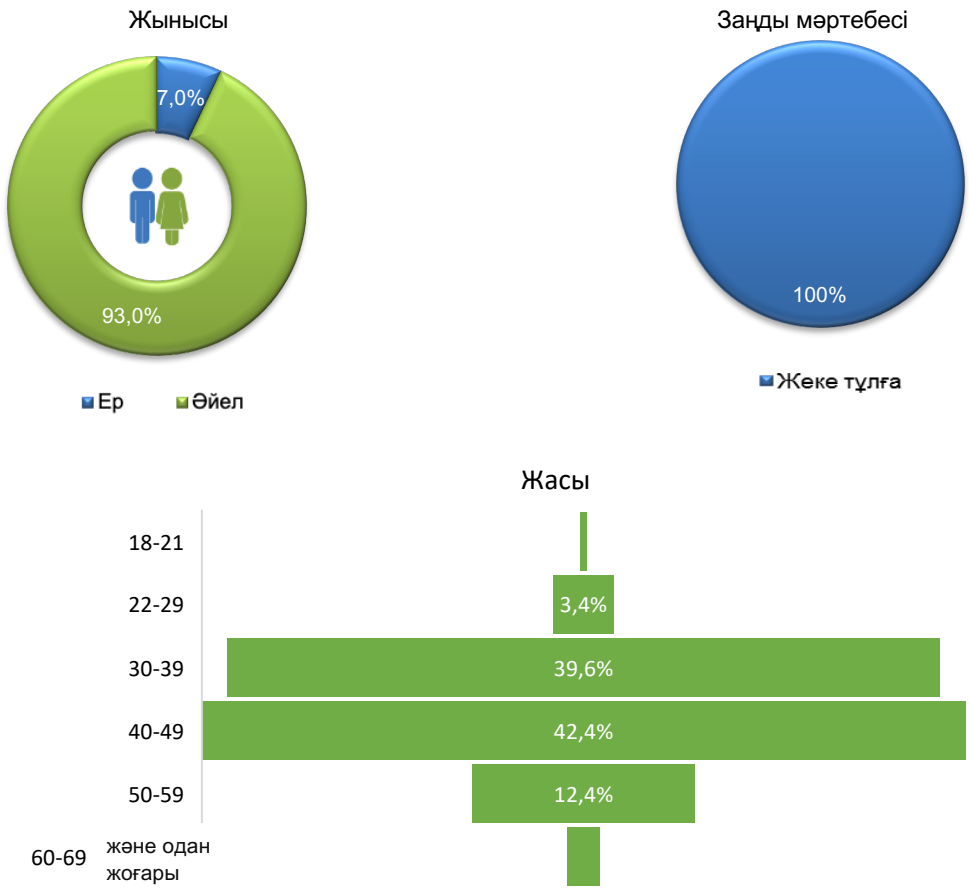
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 498 респондент қатысты, олардың көпшілігі (93%) әйелдер және 7% ерлер. Респонденттердің ең көп саны 40-49 жас тобына тиесілі – 42,4%, 30-39 жас – 39,6%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке жүгіндіфизикалықбеттер. 3/4 бөлігі (Көрсетілетін қызметті алушылардың 76,7%-ы физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие

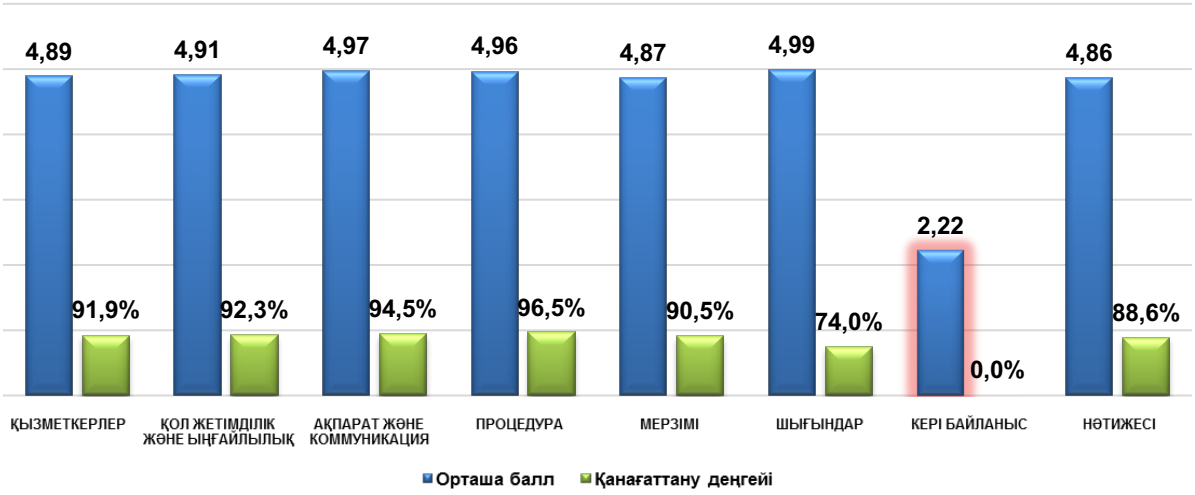
Диаграмма 200. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,6%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,58 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

201 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,89 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 91,9% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«Жалақыны көтеріңдер», «Егер көмек көрсетсе, 5000 теңгеден бөлек, шыршаға шақырмас еді, шараға басқа балаларды шақырды», «ХҚО қызметкерлері сауатты емес, оларда ақпарат жоқ. Олар мүгедектік жәрдемақысын дұрыс алмаған. Балаға шығарған, негізі қорғаншыға, яғни маған жәрдемақы беру керек еді», «Қызметкерлер толық ақпарат бере алмады, қиындар болды, сонында Соц.Защитаға барып тапсырдым құжаттарды» «Мәліметті біл», «Қандай санатты таңдайтынымызды білмедік, қызметкерлерде қызмет туралы толық ақпарат жоқ», «Портал трубканы қойды», «Ешкім көмектеспеді және кеңесшілер де хабарласпады» (Ақмола облысы); «Олар төлемді әртүрлі жолмен береді, ай сайынғы төлем жоқ, кейде бюджет жоқ, оқу жылы өтіп жатыр деп ашуландырады, ал біз 2 рет сертификат тапсыруға мәжбүрміз», «Музыка сабағы жоқ және жоқ. түзету мектебінің мұғалімдері», «Кейбір қызметкерлер қабілетсіз», «Білікті емес, олардың кінәсінен 2 рет тест тапсыруға тура келді, қызметкерлердің үйге келуі үшін білімім жақсы болар еді», «Желі жақсы ұстамайды» (Ақтөбе облысы)); «Қызметкерлердің барлығы сауатты емес, жеңілдік терезелері жұмыс істемейді, жыл басы мен қыркүйекте қосымша терезелер жасайды», «Кейбір қыздар сұрақтарға дұрыс жауап бермейді, жақсы тұрады» (Алматы облысы); «Барлық қызметкерлер құзыретті емес, оларда ақпарат бар, олар жұмыс істемейді» (Атырау облысы); «Ұзақ уақыт бойы», «Олар әлеуметтік қамтамасыз ете алады. қызметкер», «Әлеуметтік қамсыздандыру қызметінің жауапты қызметкері болмаған кезде басқа қызметкерлер қабылданды, олар құзыретті емес», «Көп адамдар шетелдік болуды білмейді», «Әлеуметтік қызметкерге мемлекеттік органдардан құжаттар келмеді. халыққа қызмет көрсету орталығы» (ШҚО); «Олар ақпарат бермейді» «1 анықтама жетіспеді, басып шығарса да банкке жіберді», «Қызымды әкелуді өтінеді, аяғы ауыр», «Электронды қызмет көрсет», «2 рет бардым», «Мен қанша ақша алу керектігін түсінбедім», «Адамға деген жақсы қарым-қатынас әрқашан емес» (Алматы); «Қызметкерлердің бәрі сауатты, ақпараты бар, дөрекі емес» (Нұр-Сұлтан); «Кейде жақсы кейде жаман», «Кезек деген өте көп болады. Шаршағаннан ба кейінде ашуланып жауып береді», «Қабылдау дәрістеп жауып береді», «Ары бері жүгірткізіп қойды», «Бөлек, мүгедек баласы бар ананы бөлек қабылдау керек, 1 топ, өте қиын», «Қызметкерлер жоқ. әрқашан сауатты», «Әртүрлі тәсілдермен байланыстырады және жақсы және жаман емес» (Шымкент); «Сыпайы болу үшін ұзақ қызмет етеді», «Нәтиже берген қыз жұмыс істегісі келмейді, риза емес», «Біліктілігін арттыру керек, жастар білмейді, бір-бірінен сұрап жүрді», «Барлық қызметкерлер сауатты емес, ақпараттары бар, жұмыс істемейді» (Жамбыл облысы); «Олар сәл дөрекі жауап берді» (БҚО облысы); «2 рет баруға тура келді», «Барлық қызметкерлер сауатты емес, оларда ақпарат бар», «Қызметкерлер естиді, бірақ тыңдамайды, біліксіз, техника ілулі», «Неге жылына бір рет құжат тапсырмайды», «Оперативті емес, сыпайы емес, зейінді емес, дөрекі, көшірме машинасы жоқ» (Қарағанды облысы); «Олар баяу жұмыс істейді, жауабын білмейді», «Менде бәрі жақсы», «жүйе кейде қатып қалады», «Ұзақ кезек күту», «Мүмкіндігі шектеулі балалары бар әрбір адам нені түсіндіргені жөн. қызметтер көрсетіледі, қандай қызметтерді алуға болады» (Қостанай облысы); «Мүмкіндігі шектеулі балаларға кезексіз қызмет көрсетіңіз», «Кезек болғандықтан, жұмысқа онлайн брондау үшін бірден талон алмадым», «Ар жыл сайың құжаттар талаптары озгеріп тұрады» (Қызылорда облысы); «Әдейі емес, онлайн жолдаған дұрыс, талонға ұзын-сонар кезек», «Техникалық ағалар болды, құтып қалдық» (Маңғыстау облысы); «Барлық қызметкерлер сауатты емес, оларда ақпарат бар» (Павлодар облысы); «Олар бізге жақсы қарайды. Анықтамаларға көмектеседі. Дер кезінде ақпарат береді», «Баланың жағдайын біліп, тіркеуді жалғастыра алар еді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Қызметкерлер баяу жұмыс істейді», «Логопед дефектолог балаға керек. Келми жатыр кезегі» (Түркістан облысы). «Баланың жағдайын біліп, тіркеуді жалғастыра аламыз»*

(Солтүстік Қазақстан облысы); «Қызметкерлер баяу жұмыс істейді», «Логопед дефектолог балаға керек. Келми жатыр кезегі» (Түркістан облысы). «Баланың жағдайын біліп, тіркеуді жалғастыра аламыз» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Қызметкерлер баяу жұмыс істейді», «Логопед дефектолог балаға керек. Келми жатыр кезегі» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,91 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 92,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«Тұрақ қою қиын. Құжат жинауды жеңілдету үшін жыл сайын тым көп құжат тапсырамыз», «19:00-ге дейін жұмыс істеу ыңғайлы болар еді», «Орын аз», «Қазіргі жалға алып жатқан үйімізде жылу жоқ, үй сүйк», «Ол ерте жабылады, сағат 20:00 жұмысқа », «Ғимараттар жақсыны қалайды», «Олардың бір терезесі бар, бұл ыңғайлы емес», «Тұрақ орындары аз», «Сенбі күні жұмыс істедік. Бірнеше тұрақ орындары. Олар дәлізде күтті, ол жылынбады. Құжаттарды үш рет тапсырдыңыз», «Онлайн қызмет көрсету» (Ақмола облысы); «Сенбі күні жұмыс істесе жақсы болар еді», «Паркинг аз», «Халыққа қызмет көрсету орталығында база жұмыс істемеді, олар ешқандай жолмен құжат бере алмады, пандус ыңғайлы емес, барлық жерде пандустар жоқ», «Оларды бірнеше айға кезекке қойып, кейін төлемейміз деп көлік жүргізеді. Таяқтар мен балдақтар сыймайды, жаңасын беру керек», «Алыс, тұрақ мүлде жоқ, жеңілдетілген терезе керек, ал 3 сағат күтпеу керек, ата-аналар мен мүгедек балалар үшін, мен қамқоршымын, пособиеде болмай қалды, тек мүгедектерге ғана айтты, бірақ бала әкелгенде преференция арқылы алуым керек. терезе», «9 қыркүйектен бастап бір өтініш жарамды болуы үшін, қаңтарда қайта тапсыруға болмайды. Ұзақ кезекте тұру» (Ақтөбе облысы); «ХалықБанк арқылы алу ыңғайлырақ болар еді», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі», «Кезектер ұзақ, мүмкіндігі шектеулі балалардың ата-аналарына кезекті өткізіп жіберуге рұқсат етілмейді.», «Менің айтар usynysym sabak beretin uakytyn ozgertse eken дейді. Мұғалімдер аптасына 3 рет қана келеді. Неге дүйсенбиден жұмаға дейсің келмей ме? Алдында сабақ беренің сабақ кестесінде 5 күн деп жазылып тұр.Неге олай?», «Аз жер көп, көп келеді. Ғимаратты жақындатыңыз, «Жұмыс уақыты сағат 20.00-ге дейін, қосымша сенбі, көлік тұрағы аз, тайғақ, пандус ыңғайлы емес, орын аз» (Алматы облысы); «Ғимарат қолайлы емес, көлік қоятын орындар жоқ, күту орындары қолайлы емес, пандустар қарастырылмаған», «Ақылы болса да халыққа қызмет көрсету орталығына фотокөшірмесін қосыңыз» (Атырау облысы); «Ол сәл алыс», «Көбірек тұрақ пен отыратын орын», «Ұзын кезек», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі», «Мен мүгедектерге арналған жеңілдік терезесін қалаймын» (ШҚО); «Автотұрақтар нөмірленбеген, мүгедектер бар арнайы кезек», «Көпшілік үшін деректер базасы жұмыс істемейді», «Хабар болу үшін, бір жыл бойы құжат жинау қиын», «Кіру үшін сайтта құжаттар жеткіліксіз», «Екі рет тапсырамыз, бұл ыңғайлы емес» (Алматы); «Автотұрақ аз, ғимарат ыңғайсыз, жұмыс күнін сағат 20.00-ге дейін ұзарту, қосымша сенбі, кіру ыңғайлы емес», «Алыс. Тұрақ ақылы. Күту орындарында салқын, ыңғайсыз орналасқан», «Тұрақ орындары аз» (Нұр-Сұлтан); «Жұмыс уақыты ыңғайсыздау. Түстен кейін 14-16-ға дейін ғана жұмыс истейді. Күту залдары жок. Отыратын жері де жоқ. Адамдар далада жүрді қысқа жаза. Бірақ ақпаратты толық береді», «Алыс, кейде орын жоқ, отыратын жер жоқ, памперстің құжаттары көмекке келеді, әлеуметтік сақтандыруға қайта бару керек, ақша жол жүруге кетеді, күзет де алыс. , такси қымбат, жұмыс істемеймін, 70 теңге болса да өкініштi, нан алған жақсы», «Адам көп, орын жетпейді», «Билетті дұрыс емес береді» , «Біз екі трансфермен саяхаттаймыз. Автотұрақ жеткіліксіз. Бір терезе мүгедектерді қабылдайды, көп күтеміз» (Шымкент); «Автотұрақ аз», «Сәл алыс», «19.00 де дейтін жымыс уақыты, бірақ 18.00 дан кейін барсаң таппайсың ешкімді», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі, автотұрақ жоқ, жеке ғимарат жоқ, артықшылықты терезе жоқ. » (Жамбыл облысы); «Кіре берістегі тайғақ, тайғақ төсеніштері төселіп, қар дер кезінде шығарылады», «Тұрақ орны» (Батыс Қазақстан облысы); «Тұрақ орындары аз», «2/2 ауысымда жұмыс істесін, подъезд алдында орындықтар жоқ, бірақ залда орын аз», «ХҚКО шетте дерлік орналасқан», «Шағын кеңселер», «Құжаттар тапсырып жатқанда адамдар қарап , көріп отырада, ол маған унамайды, ыңғайсыз» (Қарағанды облысы); «Ол жерде немесе онлайн болса ыңғайлы болар еді. Өтініш білдіру кезінде олар көшеде қызмет еткен, тек орындықтар ғана болған», «Тұрақ орындары аз» (Қостанай облысы); «Кезек көп шулы», «Алыс»,*

«Әлеуметтік көмекші болыстар», «Кішкентай автотұрақ» (Қызылорда облысы); «Тұрақ орындары аз» (Маңғыстау облысы); «Сағат 8-ге дейін немесе 7-ге дейін жұмыс істеуге рұқсат етіңіз», «Тым алыс», «Автотұрақ жоқ», «Әрқашан жеңілдікті кезек бермейді», «Ғимарат шағын», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі » (Павлодар облысы); «Мен Николаевка ауылында тұрамын. Сергеевкадағы ПМПК-ға бару маған ыңғайсыз болды», «Ол алыс» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ аз, орындықтар жетіспейді», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі күні», «Сенбі күні олар жұмыс істеді» (Түркістан облысы). қосымша сенбі күні» (Павлодар облысы); «Мен Николаевка ауылында тұрамын. Сергеевкадағы ПМПК-ға бару маған ыңғайсыз болды», «Ол алыс» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ аз, орындықтар жетіспейді», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі күні», «Сенбіде олар осылай жұмыс істеді» (Түркістан облысы). қосымша сенбі күні» (Павлодар облысы); «Мен Николаевка ауылында тұрамын. Сергеевкадағы ПМПК-ға бару маған ыңғайсыз болды», «Ол алыс» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Автотұрақ аз, орындықтар жетіспейді», «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі күні», «Сенбіде олар осылай жұмыс істеді» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша, ақпарат және коммуникация (4,97 балл) бойынша респонденттердің 94,5%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Қызмет қолжетімсіз, портал жиі тоқтап қалады», «Дайын нәтиже, яғни мен құжаттың өзін алған жоқпын, себебі уақытым болмады, бірақ көрсетілген қызметтің нәтижесін қарадым. eGove.kz және сол жерде құжат жазылған, шамасы, қызметкерлер кіріп, құжатты басып шығарды», «ХҚО қызметі қазақша жауып бере алмады, түсінбей кеттім», «Әлеуметтік қамсыздандырудың сайтын құру», «Кімге жақсырақ хабардар ету» (Ақмола облысы); «Кейде ХҚО-да жұмыс істемейді, қатып қалады», «Кейбір қызметкерлер қадамдық нұсқауларды орындайды, толық ақпарат бермейді.», «Мұндай қызметті алушылар аз және қызметкерлер бірден түсінбейді. не істеу керек» (Ақтөбе облысы); «Әлеуметтік қамсыздандырудың сайтын құру», «Биліктен сұраймыз, білмеймін деп жауап береді» (Алматы облысы); «Білімді, сауатты, даму керек», «Кіру нөмірі үнемі өзгеріп отырады» (Атырау облысы); «Білмейтін қызметкерлер білмейді. Неліктен олар мұны бұрынғыдай жасамайды», «Әлеуметтік қамсыздандыру бойынша веб-сайт жасаңыз», «Кезекті өткізіп жіберетіндей», «Интернетте олар қандай да бір өзгерістер болса, өзгерістер туралы жарияладыы», «Белсендірек », «Ұзақ қарау» (ШҚО); «Олар жиі жиналмауы үшін», «Қамтамасыз етілмейді», «Құжаттарды тапсыру қиын, құжаттарды жинау қиын», «Порталға қойыңыз», «ПМПК құжатын тізімдеу қиын» (Алматы); «Көптеген қызметкерлер бұл қызметті Цонадан алып тастап, Достых 13-ке қалай беру керектігін білмейді» (Нұр-Сұлтан); «Қолмен емес, онлайн түрде құжат жинауды автоматтандыру», «Кабинетке қате айтты, бекерге мүгедек баламен 2 сағат кезек отырды, 2 сағат күтті» (Шымкент); «Портал tysiniksiz. Мен екі мүгедек баламен шыға алмаймын, әлеуметтік көмекші тағайындап берді, сол кісіні ЦОНға жиберсем, оларға дұрыстап жасап бермеймін, озі келсін дейди. Жылына екі рет өте керек, өте ыңғайсыз. Жаңға жылдан кейінгі уақытта қайтадан құжаттардың барын тапсыру қажет болады, өте қолайсыз жағдай», «Олар құжат жоғалтады, немқұрайлылар» (Жамбыл облысы); «Алды-артына айдалды», «Мамандардың білімсіздігі» (Қарағанды облысы); «Әкімдікке бару мүмкін емес», «Құжаттардың толық тізімі ұсынылмады, осыған байланысты бірнеше рет өтініш беруге тура келді», «Шипажайлық-курорттық емделуге бара алмады, ескертпеді. Төлем жоқ» (Павлодар облысы); «Үш айдың ішінде бірдей құжаттарды тапсыру қиынға соғады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Әлі де жетілдір» (Түркістан облысы). «Әкімдікке бару мүмкін емес», «Құжаттардың толық тізімі ұсынылмады, осыған байланысты бірнеше рет өтініш беруге тура келді», «Шипажайлық-курорттық емделуге бара алмады, ескертпеді. Төлем жоқ» (Павлодар облысы); «Үш айдың ішінде бірдей құжаттарды тапсыру қиынға соғады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Әлі де жетілдір» (Түркістан облысы). «Әкімдікке бару мүмкін емес», «Құжаттардың толық тізімі ұсынылмады, осыған байланысты бірнеше рет өтініш беруге тура келді», «Шипажайлық-курорттық емделуге бара алмады, ескертпеді. Төлем жоқ» (Павлодар облысы); «Үш айдың ішінде бірдей құжаттарды тапсыру қиынға соғады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Әлі жақсар» (Түркістан облысы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 96,5%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,96 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:*«База ілінді», «Қазақша ақпарат берілді» (Ақмола облысы); «Біз эпилептологты 25 күн күттік, қабылдауға жазылмадық, содан кейін карантин басталды. Судругтердің кесірінен балаларды мектепке апармайды, тіпті ақылы эпилептолог жоқ, қорытынды да бермейді», «Олар қадамдық нұсқауларды айтпайды. Осыған байланысты бірнеше рет барып, түзетуге тура келді», «Осы қызметке көптеген қағаз қағаздары бар» (Ақтөбе облысы); «Қыркүйек айында мен оны ала алмадым, өйткені шығарылымның нәтижесіне байланысты проблемалар туындады», «Соңғы уақытта құжаттардың дұрыс емес екенін хабарлады» (Алматы облысы); «ХҚО-а-дан кеңсе тауарларын алуға болады ма», «Мүгедек бала үйде оқитындықтан, базада автоматты түрде, құжаттарды қайтадан жинаудың не қажеті бар», «Құжаттар жылына 2 рет сұралады, өте ыңғайлы емес» (Атырау облысы); «Менің әйелім қайтыс болды. Үш бала үшін мен шамамен 64 000 аламын, Мен ақшаны дұрыс санап жатырмын ба? Қамқоршысының атына жәрдемақы алуға бола ма?», «ХҚО-да мүгедек балаларға арналған терезе жоқ», «ХҚО-да құжаттар жүйесі өзгерді, ал қызметкерлердің өздері қандай құжат тапсыратынын білмей қалды. қажет болса, олар Сәбеске жүгінуге мәжбүр болды», «Бала күтімі бойынша зейнетақыны көбейту», «Бір-бірімен түйіспейді» (ШҚО облысы); «Жеңілдету», «Сыпайы болу», «Желіде болу және жылына 2 рет құжат жинамау» (Алматы); «Қызметкерлер құжаттардың тізімін берді, бірақ кейін қосымша құжаттарды сұрады. 2 рет баруға тура келді, кешігулер болды» (Нұр-Сұлтан); «Олар дөрекі түрде түсіндіреді. Оларды өткізу үшін кезек жоқ», «Құжат жинаған кезде қиыншылықтар болды», «Мүгедектерді қабылдайтын терезе маған бұл қызметті көрсете алмады», «Талон бергенде жүйкесі жұқарған қызметкерлер сыпайы болғаны үшін» (Шымкент) «Олар құжаттарды жоғалтады, немқұрайлылық» (Жамбыл облысы); «Құжаттарға байланысты жүгіруге тура келді» (БҚО облысы); «Өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарында қызметкерлер жоқ», «Құжаттар дерекқорға дереу тіркелу үшін» (Қарағанды облысы); «Біздің Қошморон ауылындағы ХҚО-да жеке куәлік алу үшін Әулиекөл ауылындағы ХҚО-ға баруымыз керек. Неге біз жеке куәлікті ХҚО-е жасамасқа» (Қостанай облысы); «Санаторияға жіберу керек», «Құжат тапсырарда біраз қиындықтар болды, кейін шешті», «Кейде құжаттарға байланысты қыдыруға тура келеді», «Мүгедектік туралы анықтама алу өте қиын болар еді. орталық» (Қызылорда облысы); «Құжат жинаған кезде мысалы оңалту комиссиясынан өткен кезеңде жинайтын кез келген уақытта өте көп. Шындап келгенде сол бір өткен нәрсені менің мәрте өтесін осы ғана қиын» (Маңғыстау облысы); «Жақсарту»*

Уақыт қызмет алушылардың 90,5%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,87 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Құжаттар санын жеңілдету», «Қызметті тезірек алғым келеді», «Уақытты жылдамдатқан жөн», «Кезектер ұзақ болды, адам көп болғандықтан талондар берілмеді», « ЦОНнан ешқандай нәтиже алдым», «Портал қатып қалады», «Уақытты тездет» (Ақмола облысы); «Ұзақ уақыт бойы неге сонша күтуім керек», (Ақтөбе облысы); «Кезек көп. Тез қабылдау керек», «Кезектер, уақытты қысқарту», «Кезек күту көп» (Алматы облысы); «Осы кезде база ілініп қалды, кезек пайда болды», «Біраз ай жүріп қалдық» (Атырау облысы); «Құжаттарды онлайн жіберу үшін», «Біз орнында көп күтеміз», «Кезектер, мерзімін кем дегенде 5 күнге дейін жеделдету керек», «Кідірту», «Жылдамдату мерзімдері» (ШҚО); «Мен қызметтің тезірек көрсетілгенін қалаймын. Кезектер бар», «Үлкен кезек», «Процессті тездету», «Памперс тағы басқа заттар береді кезде көп адам шақырады, сол септі азаннан кешке дейін тұрамыз. Бұл бізге қолайсыз, кет балалар бар, оқулары бар. Кейде адам көптігінде ұрыс-керіс болып кетеді. ЦОН-да ұзақ кезек күтіп қаламыз», «Ұзақ, 20 күннен астам сүйретеді» (Шымкент); «Көп күттік», «Кезектер үлкен», «Кезектер үлкен, көп күтсін», «Кезек күтіп тұрдық, бізге қолайсыз болды», «Құжаттарды жоғалтып алады, құжаттарды абайсыз қабылдайды деп көп күттік» (Жамбыл облысы) ; «Орындау мерзімін қысқарту», «Үлкен кезек», «Терезелер жеткіліксіз, барлық қызметкерлер жұмыс істемейді», «Қызметті жылдамдатыңыз, тек оған*

құжаттарды жүктемеңіз», «Күту уақыты өте ұзақ, мен назар аудармадым. позицияда болды», «Мүгедекке арналған терезе жоқ, кезек көп уақыт ұрамыз» (Қарағанды облысы); «Касса Цона ғимаратында болуы керек» (Қостанай облысы); «Терезе қосыңыз, көшіргіш машина қосыңыз, ғимаратта билет кассасы болуы керек» (Қызылорда облысы); «Кезек үлкен», «Жоқ арыз адымдап үсынсым жоқ, бірақ бір жұмадай жүрсін гой» (Маңғыстау облысы); «Қызмет көрсету мерзімін ұзарту үшін бір нәрсені кем дегенде бір жылға жалға алмау үшін», «Кезек, Цона ғимаратында билет кассасы қажет», «Бізге мүгедектер үшін терезе керек кезекте тұру керек. Бізге кезекте тұру ыңғайсыз», «Кейде жеңілдікті желідегі адамдарды қабылдамайды» (Павлодар облысы); «Көптен күтеміз», «Кеш қабылдады, қыркүйекте қабылдады. Сол себепти сабак кеш басталады» (Түркістан облысы). «Кейде жеңілдікпен адамдарды қабылдамайды» (Павлодар облысы); «Көптен күтеміз», «Кеш қабылдады, қыркүйекте қабылдады. Сол себепти сабак кеш басталады» (Түркістан облысы). «Кейде жеңілдікпен адамдарды қабылдамайды» (Павлодар облысы); «Көптен күтеміз», «Кеш қабылдады, қыркүйекте қабылдады. Сол себепти сабак кеш басталады» (Түркістан облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,99 балл (қанағаттану деңгейі 74,0%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Ақылы қызмет түрі бұлған жоқ, барлығы тегін», «Барлығы тегін болды» (Шымкент); «Енді 29000 аламын, 1000-2000 қосылады деді, әлі қосқан жоқ», «Ксерокс ғимараттарда жоқ», «Барып жасайымыздың фотокөшірмесі», «Көтеру керек зейнетақы» (Жамбыл облысы); «Көшірме жасаймыз» (Қарағанды облысы); «Таранен ауданында картаға ақша аудару мүмкін емес, оны алу үшін пошта бөлімшесіне бару керек. Карточкаға ақша түссе жақсы болар еді», «Қосымша шығындар жол жүруге жұмсалады» (Қостанай облысы); «Жолға қаражат шықты, балам иә күйеуім де жарамсыз, барып қайтуға шықты. Көп балалы анамын, бірақ ешқандай көмек көрмеймін, әкімдік, мектеп тарапынан» (Қызылорда облысы); «Болған жоқ ақылы қызмет, барлық қызметті тегін алдым» (Маңғыстау облысы); «Жолақы төленді» (Павлодар облысы); «Ақылы қызмет болсын» (Түркістан облысы).*

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,80). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында қанағаттанушылыққа қатысты шағымдар тіркелді:

«Кері байланыс болған жоқ», «Еңбек министрлігінде» (Ақмола облысы); «Негізгі құжаттар ағыны жеткізілген кезде қосымша терезелер жасау» (Алматы облысы); «Ешқандай әрекет жасамады», «Адамға ілтипатпен қарау керек» (Жамбыл облысы); «Негізі бізге дәрі жағынан ешқандай көмек болмай жатыр. Ауруханадан емдеуші дәригерден сұраған едік дарі келсе береміз деді. Дари жағынан киналамыз. Емді Алматы каласынан аламыз. Жолын, емдеуге барлығын өз қалтамыздан шығарамыз. Дарыні шет елден тапсырыспен аламыз. Даринин багасы 98000тг.Қалтамыз котермейди. Дари жағынан көмек болса деймін» (Түркістан облысы).

Қызмет нәтижесі(4,86 балл), 88,6% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Балам жоқ, көрінбейді, карта жасай алмайды», «жақсы жұмыс істеу үшін eGov kz, менің ерекше балам бар, онымен жүру қиын», « ыңғайлырақ болар еді карта арқылы алу», «Баламның аяғы қисаюы бар. Бізге ортопедиялық туфли мен табан керек. Мен ХҚО-ға хабарластым, олар аудандық қауіпсіздік қызметіне хабарласуымды айтты. Аудандық қауіпсіздік қызметі жеткізуші жоқ, өзіңіз сатып алыңыз деді. Бұл маған берген жауабы», «Жеке деректерге сәйкес кірмей, заңдарды білу үшін, кімнің неге құқығы бар, кімге қандай қызмет тегін көрсетіледі», «Қазақша білсе барлық қызметтер», «Бала мектепке барғысы келеді», «Дөрекі адамдар назар аудармайды және олар уақытпен ойнайды», «Балаларға дәрі бермейді; «Олар тоғыз жасар балаға емес, ыңғайсыз үлкен арбалар береді, жоқ дейді. бар болса коляскадан 130 000 тенге шығады жартысын төлейміз дейді памперс жетіспейді жылына 730 дан береді 2 дан шығады ДЦП бар балаға тоғыз жаста жетпейді, гигиеналық құралдарды бермейді, Ақтөбеде гигиеналық құралдарды береді, біздің Қандыағаш қаласында бұл жоқ», «Менің үсынысым баламның сабақ алу уақытын ұзартуға бола ма? Дегенмен емес балам өсіп қалды гой. Соған байланысты баламның сабақ алу уақытысын ұзартсам деп едім», «Райсабез жақсы*

жұмыс істемейді», «2020 жылдың қараша айынан наурыз айына дейін тапсырыс болғанымен ақша алған жоқпын» (Ақтөбе облысы); «Ортопедиялық аяқ киім дұрыс тігілмеген, өлшемдері сәйкес келмейді, арбалар екі жылда бір рет шығарылады, берілмейді, жабық кресло да екі жылда бір рет берілуі керек, берілген дәретхана ыңғайсыз, гигиеналық құралдар берілмейді» «Менің айтарым темір жолкер (тирек) берсе екен деймін. Сонымен катар ортопедиялық аяқ киім керек боп тұр. Аяқ киім сұрап сұрап едім жарты ақшасын, әлеуметтік қамсыздандыру ақшасын төлеп аласың деді. Берген арба ұлы қалды. Негизи балам 8 жаста нагыз журетин кези гой. Соган темір тиреп журетин уолкер керек. Екінші балам арнай мектепте оқиды. Кітаптарға қызғады, апайларына ертерек кітап болсада алып беріңдер деп айтсам, қитаханадан алу керек деп ақылсынады. Мұғалімдер оз дәрежесінде балаларды оқытпайды. Баланы тексеруге апарып едім ПМПК-ға өзгеріс бар ма деп окып жатыр ғой деп. Баланы тексерген сон ондағылар еш озгеріс жоқ деді. Нұр-Отандағылар бізді менсінбей, Қабылдаулары киын. Сондай-ақ олар Колядскийге 30 000 теңгеден қосымша ақы талап етеді.Ортопедиялық аяқ киімдер ұзақ тігіледі, арбаларды пайдалану мерзімі қысқарады, жаялық жеткіліксіз, гигиеналық құралдар толық шығарылмайды, күзет қызметкерлері қызығушылық танытпайды, олар өз міндеттеріне салғырттықпен қарайды, Кезектер (Алматы облысы); «1414 Хабарластым қоңырау шалғанда ұзағырақ болды. Дегенмен жауап берді» (Атырау облысы); «Халыққа қызмет көрсету орталығындағы база кейде қатып қалады. Жарты сағат бойы операторға билет күттім», «14-14 түрлі ақпарат берді», «Білмейтін қызметкерлер білмейтін көлік жүргізеді. Бұрынғыдай неге жасамайды», «Бала оқысын», «Мүгедек ұлы пәтер кезегіне тұр, желі ешқайда сыймайды» (ШҚО облысы); «Жылына бір рет болса да санаторий жіберіңіз, бір жылға санаторий берді, бірақ санаторий бермеді», «Мен үнемі ақша алатын емеспін» (Алматы); «Осы қызметті Мемлекеттік жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасына тапсыру», «Компьютер керек еді балама, өзімнің жағдайым келмей жатыр» (Нұр-Сұлтан); «Balamdy arnayy-интернат mektepke apарғym keledi.Бірақ оған zhaғdayymyz bolmay tұr.Onday mektepter бар ақyly A.X. sayynғy төlem ақysy 100,000 ТЕҢГЕ болып қaltam kөtermeydi», «ПМПК ғimaraty уңғaysyz тіректері ornalasқan.Қabyldaudy 2-shi etazhға қoуyp қoуған.Kolyaskadaғy balalardy 2- ші қабатқа көше қиын.Неге 1-ші қабатқа қоймайды қабылдауды», «Үйдегі затты бермеу», «1414 хабарласу өте киын. Бірақ жауап берді, қажетті ақпаратты берді. Мұғалімдерге қатысты айтар арыз шағым жоқ, тех психолог келмеді екі тоқсан бойы. Бала психологиялық қалам мулдем жұмыс жасаған жоқ», «Қызметкерлер мейілінше мәдениетті сөйлесе», «Ерекше балаларды тәрбиелеп отырған ата-аналарға қызметкерлердің көбірек бөлінуін қалаймын» (Шымкент); «Мүмкіндігу шектеулі балалардың құжаттарының неге жылына 2 рет өткізу керек, ол біз үшін өте ыңғайсыз», «Барлық терезелер жұмыс істемейді, қызметкерлердің бәрі сауатты емес, ақпараты бар, жұмыс істемейді» (Жамбыл облысы); «Жауапты адамсыз қабылдау жұмыс істейді, адам аз», «Бала 16 жасқа келді, әлі ешқандай санаторий бармада» (Батыс Қазақстан облысы); «Нұр-Сұлтан қаласындағы ауруханада қаралу мүмкіндігі», «Қызметкерлер аз», «Олар төлқұжатында қате жіберіп, оны корректормен жағып, түзетіп, шетелде проблемалар туындады», « 1414-тен жақсы болатын кері байланыс», «Мүгедек балам бар, жасы 12 де. Емхана барған кезде кезек тұрамыз, учаскелік медбике балаларды жағдайын сұрамайды, өзіміз барып тұрамыз. Мектепке барып балама сенсорлық кабинеттерді көрсетесің десек директорлар руксат бермеді. Балам талма ауырып жатыр, Қарағанды каласына порталман жаткызайын деп жатырмыз соган больница апаратын жедел жәрдем медбикесі берілсе екен. Өзіміз Балқашта тұрамыз (Қарағанды облысы); «Менде тек арыз сатылай квота байланысты бар. Auruhanalarға biz ақyly tyrde aparamyz.Portalda sanauly Орын Мұратұлы bolғandyқtan zhetpey қalady.Kimnen емес sұraytynymyzdy bilmeymin «,» Менің қyzyma көrsetip zhatқan қyzmettің barlyғyna көңilim tolady.Tek Қазіргі бессайыс kezde технологиялық Bir nәrse ола жөргекті қazhet bolyp tұr.Pamperstің razmerine қatysty aytқym keledi Bir мөлшері ylkenin Беерсе , зар қабылдағыш және кататер керек. Бұл заттарды негізі үш күнде бір рет ауызтыру керек», «Кезек» (Қызылорда облысы); «Кезек үлкен», «IPR жазғанда мүгедекті 16 жасқа дейін деп берген еді. қыстық, жаздық аяқ киімдер берілу керек еді берілмеді.Ходунокты алдык. Қазырғы кезде еркелеткен тапшылық көріп отырмыз.Сол жағынан көмек болса деймін» (Маңғыстау облысы); «Олар оны ХҚО-ға жібереді, содан

кейін онлайн режимінде болады», «ХҚО-ны орталыққа көшіріңіз», «Жаялықтарды қабылдау қызметі қазір онлайн, маған ыңғайсыз, менде компьютер жоқ» (Павлодар облысы); «Түскі аспен сәтті түзет», «Әр тоқсан сайын құжаттарды жинап, тапсыру керек, бірақ жылына бір рет жинап, тапсыруға болады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Мұғалімдер уақытысымен келіп сабағын келіп өткізіп турада. Бізге негізі компьютер керек сол жағынан көмек керек", "Кепра дәрісі жоқ, соны берілсе", "Уақытылы мұғалімдер келіп оқытып турада, ешқандай шағым жоқ" (Түркістан облысы). Сол жағынан көмек болса деймін» (Маңғыстау облысы); «Олар оны ХҚО-ға жібереді, содан кейін онлайн режимінде болады», «ХҚО-ны орталыққа көшіріңіз», «Жаялықтарды қабылдау қызметі қазір онлайн, маған ыңғайсыз, менде компьютер жоқ» (Павлодар облысы); «Түскі аспен сәтті түзет», «Әр тоқсан сайын құжаттарды жинап, тапсыру керек, бірақ жылына бір рет жинап, тапсыруға болады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Мұғалімдер уақытысымен келіп сабағын келіп өткізіп турада. Бізге негізі компьютер керек сол жағынан көмек керек", "Кепра дәрісі жоқ, соны берілсе", "Уақытылы мұғалімдер келіп оқытып турада, ешқандай шағым жоқ" (Түркістан облысы). «Әр тоқсан сайын құжаттарды жинап, тапсыру керек, бірақ жылына бір рет жинап, тапсыруға болады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Мұғалімдер уақытысымен келіп сабағын келіп өткізіп турада. Бізге негізі компьютер керек сол жағынан көмек керек", "Кепра дәрісі жоқ, соны берілсе", "Уақытылы мұғалімдер келіп оқытып турада, ешқандай шағым жоқ" (Түркістан облысы). «Әр тоқсан сайын құжаттарды жинап, тапсыру керек, бірақ жылына бір рет жинап, тапсыруға болады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Мұғалімдер уақытысымен келіп сабағын келіп өткізіп турада. Бізге негізі компьютер керек сол жағынан көмек керек", "Кепра дәрісі жоқ, соны берілсе", "Уақытылы мұғалімдер келіп оқытып турада, ешқандай шағым жоқ" (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (6%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (156 кестені қараңыз):

156 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=30)

ББО 1414	**Иә**	**Жоқ**	**Жауап беруге қиналамын**
Теру жылдамдығы	**46,7%**	53,3%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**73,3%**	23,3%	3,3%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,95 және қанағаттану деңгейі – 88 ,5%.

157 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.62	82,4%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.95	88,5%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,62 балл және 82,4% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық талқылаулар өткізілді.

Көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды жинау кезінде кездесетін бірқатар проблемаларды атап өтті:

«Жылдан жылға солай, ВКК сосын ПМПК, сосын Халыққа қызмет көрсету орталығына жүгіріп барып тапсырасың, ештеңе ұмытпасаң, қалада тұрсаң жақсы»;

«Жалпы, сіз ПМПК-ға 2-3 айға түсе алмайсыз»;

«ПМПК-да балаға жеке көзқарас жоқ, балалардың бәрі әртүрлі»;

«Баланы сүйретіп кетпеуіміз керек, құжатпен жүгіріп кетпеуіміз керек, бәрі бір жерден өтіп, кейін құжаттар автоматты түрде Халыққа қызмет көрсету орталығына түседі, өйткені бір ғана ВКК алу – тұтас соғыс»;

«ПМПК-да сіз көбірек адал болуыңыз керек, балаға көзқарас табуыңыз керек, әсіресе егер ол ПМПК-ға бірінші түссе, бала жоғалады»;

«Мысалы, мен МСЭ-ге барамын, сонда олар ПМПК туралы үндемейді, мен чатта бәрін білемін, мұнда бәрі ауызша біледі. ПМПК-дан өтпей бір жыл ұшып өттім»;

«Неге біз жыл сайын осы қызметтен өтуіміз керек? Мұның мәні неде? Бұл қызмет алу үшін бару керек 4 орын, ал көлігіңіз болса жақсы...»;

«Тұрғылықты жеріне қарай қызмет көрсету сапасы өзгере ме?

- Әрине, қалада, ауданда осылай қиналсақ... Онда ВКК комиссиясының келуін күту керек, сол жерге алдын ала жазылу керек. Мен ауылда тұрдым, сонда үнемі аудан орталығына, сосын қалаға баруға тура келді ... »;

«Қызмет жалпы қол жетімді, бірақ ол көп уақытты, көп қағазбастылықты қажет етеді, жүйелер сонда біріктірілген болуы үшін барлығы бір жерде болуы керек» (ФГ, Көкшетау, Мемлекеттік корпорация);

«Маған бәрі сәйкес келеді, тек ВКК тарапынан қиындықтар бар. Ең қиыны – аурухана. ВКК-да ақпарат жоқ, не үшін керек екенін түсінбеймін. Диагноз бар, бірақ ол өзгермейді. сертификат алу процесі 3 күннен 7 күнге дейін созылады. Жыл сайын қортынды алу ыңғайсыз, барлығын стационарлық мәселе (ВСК) арқылы алу. Жалпы, балалардағы ВКК, ПМПК мүгедектігін алып тастау керек және бір жылда ештеңе өзгермейді»;

«МӘС біздің ауданға келіп, балам жүрмей жатқанда 3-қабатқа шығарылды. Мен сонда бір сағат отырдым, бізді алып кетуге ешкім түспеді. Нәтижесінде ол баланы өзі өсірді» (Ф.Г., Державинск, ПЭП).

Мемлекеттік корпорацияның жұмысы туралы:

«Халыққа қызмет көрсету орталығына жүгінсеңіз, олар бір-бірінен «бұл жерде не болып жатыр?» деп жүгіре бастайды. Міне, келдің, оны қалай қабылдауға болады? Бұл қызметті бірінші рет алып отырғаным болмаса да, меннен басқа бұл қызметті алатындар әлі де бар екенін есте ұстаған жөн. ХҚО-да олар көп нәрсені білмейді, уақыт керек, сұрақ қойып, күн сайын ауысып отырады»;

«ХҚКО-да роботтар сияқты, олар көп қабілетсіз, олардың айналымы бар, әрине, ол жерде ақылды адамдар бар»;

«Мен ХҚО маманын үйіне шақырып жатқан әйелдің балаларымен көшеге шыға алмай қалған жағдайына куә болдым. Олар 2 сағаттан кейін келеміз деді. Ешкім келген емес» (Ф.Г., Көкшетау, Мемлекеттік корпорация).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметтерді алу тәртібі туралы халықты хабардар етуде проблемалар бар.
- Қызметті алу үшін мерзімді негізде құжаттарды жинау тәртібі мүгедек балалардың ата-аналары кездесетін қиындықтарға байланысты ыңғайлы және қиын емес.
- Мемлекеттік корпорацияда қызмет алу шарттары мүгедек балаларымен келген ата-аналар үшін қолайлылықты қарастырмайды.
- Қызметтерді көрсету және қажетті құжаттарды жинау үшін ұзақ мерзімдер.
- Қызмет толық автоматтандырылмаған

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, көрсетілетін қызметті алу ережелерін нақты кезең-кезеңімен түсіндіре отырып, көрсетілетін қызмет туралы толық және сапалы ақпаратты ұсыну.
2. Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімін қысқарту. «Бір терезе» қағидаты бойынша қызмет көрсетуді және барлық құжаттарды жинауды қамтамасыз ету.
3. Қызметті толық автоматтандыруды қамтамасыз ету.
4. Қажетті құжаттарды жинау және қызметтерді көрсету ата-аналар үшін соншалықты көп уақытты қажет етпейтін жағдайларды қамтамасыз етіңіз.

Мемлекеттік корпорациясы

5. Мүгедек баласы бар азаматтарға қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету.

3.67. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00704002 Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау.

Қызмет коды:L15.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2015 жылғы 5 мамырдағы № 320.

Мемлекеттік қызмет нысаны: қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: қызмет көрсетуші, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: Орталыққа жүгінген кезде – Орталық құжаттар топтамасын тіркеген күннен бастап – 15 жұмыс күні; ауылдық округ әкіміне құжаттар топтамасын тапсырған күннен бастап – 18 жұмыс күні.

Мемлекеттік органдарға немесе ұйымдарға сұрау салу жасалған жағдайда құжаттар топтамасын қалыптастыру мерзімі өтініш берушіге сұрау салу берілген күннен бастап екі жұмыс күні ішінде жазбаша хабарлама жібере отырып, күнтізбелік 30 күнге дейінгі мерзімге ұзартылады. тиісті мемлекеттік органдарға және (немесе) ұйымдарға.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: www.egov.kz Порталында қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау туралы хабарлама дәлелді бас тарту..

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

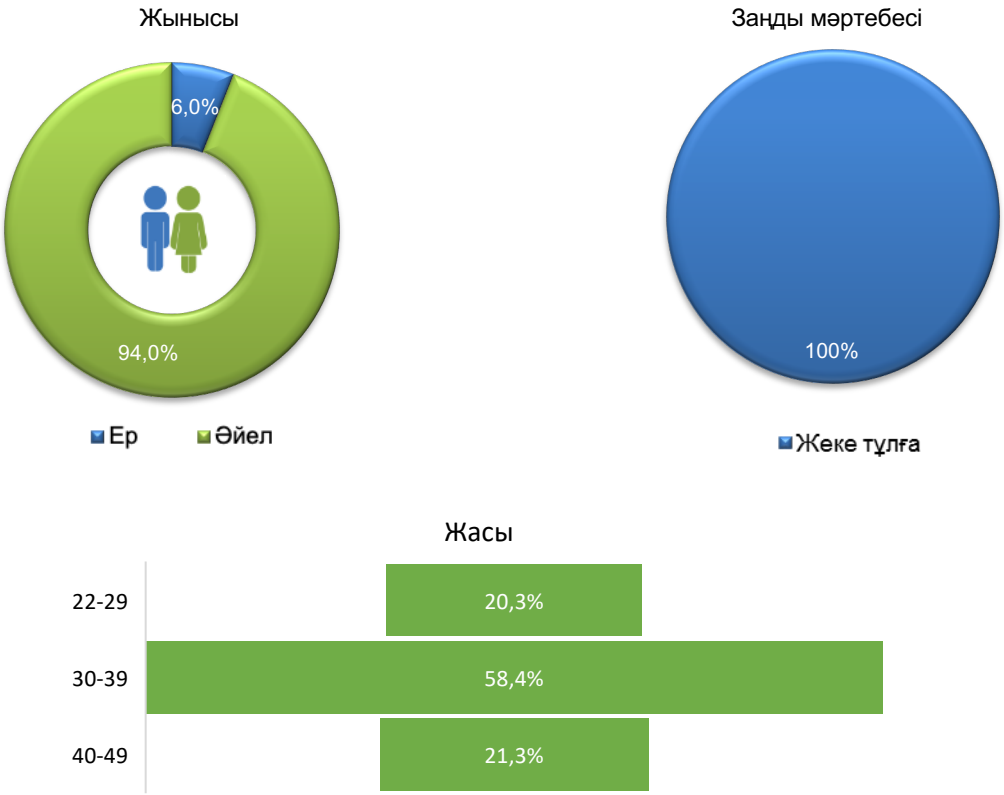
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 483 респондент қатысты, олардың көпшілігі (94%) әйелдер және 6% ғана ерлер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 58,4%.Мүлдем барлығы (100%) қызметке жүгіндіфизикалықбеттер. 8,5% көрсетілетін қызметті алушылардың физикалық қолжетімділікті және байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 202. Әлеуметтік-демографиялық блок

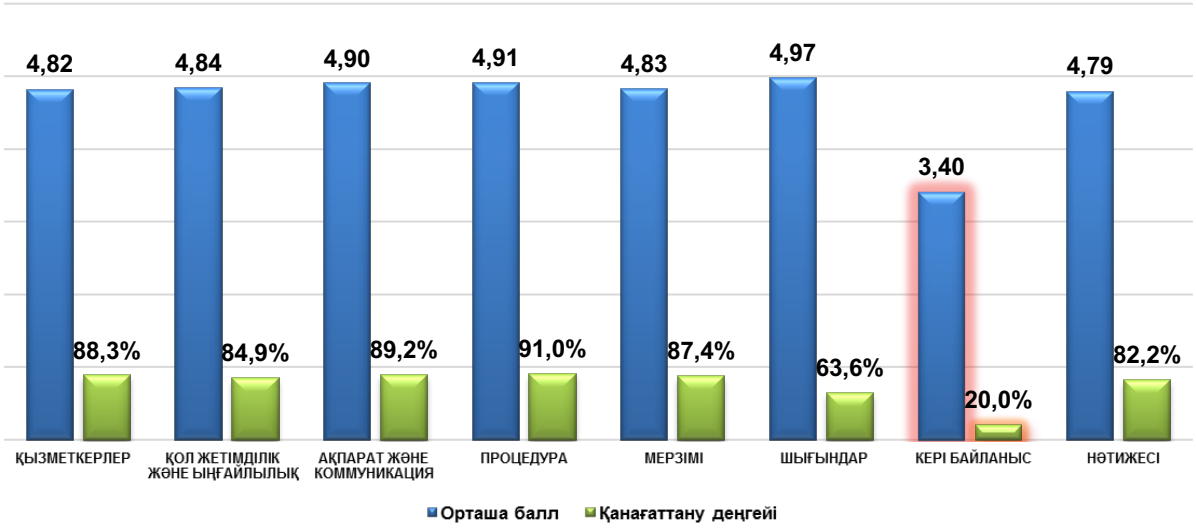


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 75,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,68 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

203 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер персоналының жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,82 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 88,3% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«Ұзақ уақыт бойы олар қаржыландыруды кешіктірді» (Ақмола облысы); «Толық ақпарат бермейді» (Ақтөбе облысы); «Қалай алу керек екеніңді түсіндіріп айтты», «Комиссияның келуіне көп уақыт кетеді» (Алматы облысы); «Олар мән-мағынасына аздап үңілмейді, тезірек қызмет көрсетуге және жіберуге асығады, барлығын түсіндірмейді» (ШҚО); «Ұзын кезектер», «Дөрекі қызметкерлер», «Алматы қаласы, Алатау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы» ММ, қызметкерлер кейде дөрекі, жауап бергісі келмейді», «Кейде дөрекі, жауап бермейді, нөмір алмайды. , трубканы қойыңыз, шынымен ештеңе түсіндірмеңіз, ұзақ уақыт құжаттарды қабылдайды, алды-артына жібереді», «Мен басында түсінбедім. Бұрын хабарлассам жауап бермеді», «Кезек болмас үшін», «Бір қызметкерді екіншісіне жібереді, жұмысын білмейді», «Сомды қалай есептейтінін түсінсеңіз жақсы болар еді. төлемнің кірісі өзгермейді, бірақ әр уақытта төлем әртүрлі болады», «Әрқашан ренжіген және әрқашан бір жерге жіберетін. Біз ересектерге қалыпты түрде түсіндіру үшін балалармен келгенде, айқайламаңыз және адамға қарамаңыз. Адамға жақсы көзқарас жоқ» (Алматы); «Олар сауатты емес, дөрекі, бәрі де айтады. Сіз мұндай ақшаға қалай өмір сүресіз? Олар мені жылатып жіберді», «Әрқашан наразы, олар сұрақтарға жауап бермейді, ант бердік, тіпті видео да бар, біз күтпеген жерден шәй ішіп, ұзақ уақыт алып, дөрекі болып үш хат жібердік, олар t өз қалтасынан төлейді, ұзақ уақыт аралары сөйлеседі, кешірім сұрамады, олардың кінәсінен уақыт жоқ», «кейде компьютер жұмыс істемейді, база қатып қалады», «санды көбейтіңіз қызметкерлердің саны», «Қызметкерлер тұрақты қызмет көрсетеді. »,« Мен пәтерлерге бейне есеп жібердім, бірақ ол жерде әкімдік қызметкері маған 10 күн бойы жауап бермеді, мен оған өзім жазғанша, белгілі болғандай, камераға сөйлесуім керек еді, бірақ ол жібермеді, яғни ол айтпады. , ол маған бұл туралы жазбады, енді мен бұл төлем үшін алмаймын» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттармен 5-6 рет бардым, айтпады», «Сыпайы емес, дөрекі жауап бермеңіз, толық ақпарат бермеңіз», «Қыркүйек 8400 теңгеден есептеп шықты. Екінші айда ақша түспеді. Неге түспеді десем жолдасыныздын пенсиясы кеш тускен деді. Зухриддин деген қызметкер 8400 теңгені қайтарасыз деп айтты. Меңкөл қоймадым. Келесі айда қайтып өттім қараша ақша түскенде 8400 теңге ұстап қалды. Ол аздай дұрыс қызмет көрсетпейді», «Қызметкерлер толыканды жауап бермейди, кишкене дәрелік көрседи», «Қызметкерлерді көбейт», құқықтарына нұқсан келтіреді, киіне алмады, ұлыма және өзіме аяқ киім ала алмаймын, қарызым 500 000 теңгеден асып кетті, Шымкентте қайда*

жүгінсем болады? Маған ақша керек үйсіз келіншек емеспін гематоген қатты , мүлде керегі жоқ , азды-көпті кәмпиттер қойған дұрыс , печенье қалыпты , 2 кг ұн жетеді , сізде жоқ керек 10кг квартира кішкентай, күні бойы жұмыста, макаронның түрлері аздап жақсырақ, жер жоқ күріш кейде жақсы, кейде кесінді берді, сапасы жақсы, ASSAM кешкі шай керек , NURI сорды, қызым 7 жаста, бірінші сынып, мен конфет деген сөзді оқыдым, бірақ жоқ, әкімдік 3 қорапты бұрын берді, бірақ 2 берді, нан, май және тәттілер, бұқтырылған, бұрын қорапты жыртып, олар енді қайда бару керектігін айтқылары келмеуі керек, олар үндемейді, қыз айтпады, мұның бәрі әкімдікте», «жұмысшылар оларды АӘК-ке апармайды, олар шаршы алаңға байланысты. үй, табысы болмаса да», «КӨП ҚҰЖАТ СҰРАДЫ», «Қызметкерлер тамаша қызмет көрсетті, әсіресе, алған кезде хабарлаған Айгүл қыз», «Барлық қызметкерлер сауатты емес, оларда ақпарат бар», «Бірнеше жыл бұрын жұмыс орталығы қайда, түскі ас уақытын ауыстыруға қарай реттей берсін», «Сыпайы болмады», «Қызметкерлер дөрекі, намысқой, бағдарлама қатып қалады, горилла ішіп, телефонға отырып отыр дейді. Олардан қандай да бір жауап алу үшін бір сұрақты жүз рет сұрау керек», «Соңы рет құжат өткен кезде қызметкерлер жауап бергісі келмей зорға қабылдады» (Шымкент); «Сыпайы емес комиссия, намысқой, толық мәлімет берме», «Кезек көп болған сон тез жауап береге тырысады», «Күйеуімді 1 топтағы мүгедектікке тіркемеген, қателесіп қабылдамады, 2 бардым. Мен купонды көп күттім, олар артымда адамдар болды, неге олар бірден өтіп кетті, бірақ мен өтпедім, олар мені бір жаққа жіберді, мұқият болу үшін» (Жамбыл облысы); «Жұмыс істемейді» (БҚО облысы); «Нашар жұмыс істейді, хабар бермейді», «Бәрі жақсы, бірақ бәрібір 4», «Бас тартты, АӘК бермеді», «Мен құжатта көрсетілген тұрғылықты жерімнен көшіп келдім, содан кейін олар 50 мың талап етті. теңге менден», «Олар менсінбей қалай сөйлесті» (Қарағанды облысы); «Әдептірек айтсақ, көп нәрсені білмейміз де, сұраймыз, кейде айқайлап қояды», «Үйге келін комиссия оте дорекі, діңкілдеп сойлейді. Жұмыспен қамту орталығында және солай діңкілдеп сойлейді. Кредит алған заттарымды сенбейді, айындарым комектесіп жатыр десемде сенбейді. Біздің тоңазытқыштарды ашып көрді, шұжық көрсе байып кеткендер дейді. Sonda balalar TV көрүге болмайма, колбаса жеулеріне болмайма? 5 балаң сырау онай емес» (Қызылорда облысы); «Сабезде қызметкерлер клиенттерге көмектеспейді және күледі және мазақ етеді», «Горсабезде барлығы менмен және АТС алуға көмектеспейді. Бір рет кірсем, көмектеспей, шай ішіп, компьютерде ойнап отырды. Байланыс, жемқорлық арқылы өз таныстарына ғана көмектеседі. Олар тек дөрекі және агрессивті сөйлеседі, сыпайы үн ешқашан болған емес», «Барлық сұраққа жауап бере алмайды қызметкерлер. Айтады деп, бірақ не септі екен деп түсіндіріліп айтпайды. Құрметті Жауап Бере. Бетіне қарамай сойлейді», «Толық ақпарат бермейді, басқаша жауап береді, 2 жақтан айдайды» (Маңғыстау облысы); «Барлық қызметкерлер құзыретті емес, оларда ақпарат бар, олар оны ұзақ уақыт бойы қарастырады» (Павлодар облысы); «Жалғызбасты аналар үшін белгіленген мөлшерлеме жоқ, көмір мен отын мен балаларға ойыншық алуға 60 мың жетпейді, көмір қымбат, соманы көбейтіңіз, әкімдік, молодец, олар бәрін істеп, түсінеді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бір-біріне жіберіп жүгіріп қояды» (Түркістан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылыққызметтер 4,84 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 84,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«Біраз алыста», «Карантин кезінде ыңғайсыз болды, жабылып қалды», «Балалар тамағын қосуға болады, печенье қосуға болады, пряниктерді қосуға болады, бірақ ботқасы көп» (Ақмола облысы); «Онлайн тапсыру ыңғайлы болар еді», «Автотұрақ жоқ», «Олар ұзақ түскі ас ішеді» (Ақтөбе облысы); «Тұрақ орны аз», «Әкімдік бір ауыл арқылы алыс, Еңбекшіде жатырмыз. Біз сыртта күтіп отырмыз, ғимарат ішінде күту орындары қарастырылмаған» (Алматы облысы); «Алыстағы» (Атырау облысы); «Алыс, жайлылық жоқ, дәліз бос, орындықтар, орындықтар жоқ», «Алыс, портал арқылы өтуге тұрақ жеткіліксіз, жаяу жүруге болмайды», «Мен жақынырақ болғым келеді, автотұрақ жетіспейді, күтіп тұрғанда бір орындық бар, адам көп, мамандар кеңсесінің жанында, орын жоқ», «Алыс. Түскі асқа келу ыңғайсыз» (Шығыс Қазақстан облысы); «Алыс, олар 6-ға дейін жұмыс істесе де, сіз жеткенше кептеліс, 10-15 адамға арналған орындықтар, бұл аздық етеді, олар табысқа байланысты АӘК-ны 80 000-нан 60 000-ға дейін қысқартты, бізде 42 500 айлық бар, ал менің күйеуім де жұмыс істеп, алған сайын пәтер жалдаймыз, дәрі-дәрмек аламыз, сосын балаларға етік немесе*

шалбар аламыз, онда қалпақ жоғалады, АӘК жетпейді, 3 балаға кем дегенде 90 000, сосын қарыздар, АӘК алғанша қарызға аламыз», «Сұрақтар бойынша сенім телефоны болуы үшін», «Алыс. Тұрақ орындары аз. Күту алаңдары шағын, сіз сол жерде кезекте тұрасыз. ХҚО сәл жақынырақ жасасын», «Өнім мерзімі біткі», «3-4 дәліз орындық бар, жетіліксіз», «Қазір Шевченко Сейфуллиндегі ғимарат біршама алыста» (Алматы); «Автотұрақ аз», «Маған ыңғайсыздау алыстау», «Қызмет алу үшін қызметкерлер көбейсін, тұрақ аз», «Кейде өнімдер өте кеш, кешкі сағат 23.00, кеш келеді», «Кейде кезек көп болса күтеміз» (Нұр-Сұлтан) ; «Түскі үзілісті алып тастаңыз, бірін-бірі алмастыру, қызметкерлерді көбейту», «Ғимарат ыңғайлы орналаспаған, ыңғайсыз, күту орындары аз», «Автотұрақ жоқ», «Паркинг жоқ, ғимарат өте киын орыналасқан. Ішінде куту аймағы жоқ, ішке кіргізбейді, далада күтіп тұрамыз. Орның ақшасын берсе, себі тамақтардың сапасы өте төмен өнімдері», «Алыс болса ғимарат шағын, күту залдары шағын, түскі үзілістерді алып тастап, бірін-бірі ауыстырып, қызметкерлерді көбейту, кеңсе тауарлары бөлімі. тауар аш, балалар бұрышын аш», «», «Собес өте алыс, қаланың соңында, мен Жангелдинде тұрамын, автобус күте алмайсың, такси ұстау керек, мені ойнатты. Алды-артымды, бір күндік жол жүруге 5 мың теңге жұмсадым , жұмысшыларға тіпті екі жақты қою өкініштi. Мен баламен бірге бардым, олар бізді ішке кіргізбеді, мен баламен фойеде тұрдым, олар тіпті биік орындық бермеді. Қазір Байтұрсыновта ғимарат бар. Кімнің мүмкіндігі болса, олар аспирантура алады, ал шын мәнінде мұқтаждарға жазылмайды. Бұл әділетсіз, ұят. Ешкім ренжімес үшін бұл қызметті мүлдем алып тастаса жақсы болар еді», «Жаңадан ашылған Собес ыңғайсыз орыналасқан. Түскі ас уақыттары 2 сағат, ол өте ыңғайсыз», «Өте алыс болды ХҚКО», «Жалпыға көп адам», «2 ауысады жетемін, жақсындау болса ғылым. Түскі ас 1-3 күн, 2 күн. Әл-Фараби аудандары (Шымкент); «Бір жыл ғана төледі, кейін бас тартты», «Паркинг жок», «Алыс жерде» (Жамбыл облысы); «Құту аймағы жоқ, отыратын орын жоқ» (БҚО); «Әкімдік алыста. Кейбір қызметкерлерді күтуге тура келеді, жұмыста жоқ. Күту алаңы ыңғайсыз. Автотұрақ жоқ», «Олар лайық емес сияқты, жақсылықпен бергім келмейді» (Қарағанды облысы); «Фар» (Қостанай облысы); «Түскі ассыз жұмыс істеу керек, бірін-бірі алмастыру керек, көлік қоятын орын жоқ», «Ауылдық округінде қызмет әділ өтпейді. Комсомол жақтарда комиссия мулдем тексермейді, жалған ақпарат беріп АСП алып жатыр. Қаланы қатты тексереді, ал ауылдық округтерге бақылау жоқ. Қызмет әділ өтіп жатқан жоқ» (Қызылорда облысы); «Өнімдердің сапасы соншалықты ыстық емес, макарон бергенде жеуге болмайды, қамыр сияқты пісіргенде өте үлкен, әйтпесе өнімдер жаман емес, балалар бұл макаронды жемейді, сізге азырақ қажет, бірақ жалпы өнім жаман емес», «Түскі асты кесіп таста, бірін-бірі алмастыр», «Әркімде АШЫҚ жоқ, телефоным заманауи емес, кіргіземін деп ұрысып қалдым», «Мектеп алған жоқпын. форма, тегін тамақтандыру сертификаты», «Автотұрақ аз. Орындар жоқ» (Павлодар облысы); «Тар паркинг» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Әкімдік ыңғайсыз орын алған, емес орталығы. Автотұрақ.

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,90 балл) бойынша респонденттердің 89,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Қажетті құжаттардың толық тізбесін ұсынбайды», «Жұмыс орнында жұмыс болмаған» (Ақмола облысы); «Қызметті алу туралы толық ақпарат бермейді» (Ақтөбе облысы); «Қызметкерлерді көп күттік, 14.00-де келеді, 15.30-да келеді дейді. Қызметкерді сол жерде мәжбүрлеу қиын болды» (Алматы облысы); «Кейде жоқсың, қарайсың, телефон соғасың, құжаттар тым көп, үлгісін көрсетпейді», «Әр айларда неліктен әртүрлі сомалар әртүрлі болатыны туралы ақпарат бермейді», «Тағы бір ботқа бір жастан асқан балаларға қажет», «Бұқаралық ақпарат құралдарында, сайтта, қызметкерлерде жәрдемақылар туралы ашық ақпарат» (Алматы); «Олар түсіндірмеді» (Нұр-Сұлтан); «Бірақ олар хабарлаған жоқ», «Қалыпты түсіндірмеді», «Олардан сұрасаң, отырады және шошып кетеді, бұрын қызметкерлер Мұстафин үшін жақсы жұмыс істейтін, ал қазір жаңа ғимараттағы қызмет қорқынышты», «Толық ақпарат айтпады», «Олар ештеңе бермеді», «Оқығанымен телефонды жұмысқа апармайды, whatsapp-қа жауап бермейді» (Шымкент); «Бұл жәй ғана жарма, шырын және сүт, бала оны жемейді, ешкім таңдамайды, ақшамен жақсы, неге мұндай өнімдерге қарағанда паста, щетка, ұнтақ және сабын ай сайын», «Егов үнемі іліп қояды», «Орын жоқ, олар

қарап, күтіп, ашуланып, мінез танытып, сөйлесуді, құрметпен сөйлеуді үйренер еді» (Қарағанды облысы); «Толық ақпарат бермейді» (Қызылорда облысы); «Айына бір пакет тамақ, ботқаны ұнатпаймын, балаға бергім келмейді, жаңа жылға сыйлық бермеді», «Төлемнің мерзімі біткен-келмейтіні туралы ақпарат бермейді. немесе жоқ», «Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы, жиберді, көмекейді қызмет алу жағынан» (Маңғыстау облысы). жақсы ақша, неге ай сайын паста, щетка, ұнтақ және сабын осындай өнімдерден гөрі», «Егов үнемі іліп тұрады», «Орын жоқ, оларды іздейсің, күтесің, олар ашуланады, олар мінез көрсетеді, олар үйренер еді. қарым-қатынас жасау, қалай сыйластықпен сөйлесу керек» (Қарағанды облысы); «Толық ақпарат бермейді» (Қызылорда облысы); «Айына бір пакет тамақ, ботқаны ұнатпаймын, балаға бергім келмейді, олар жаңа жылға сыйлық бермеді», «Төлемнің мерзімі бар-жоғын көрсетпейді. немесе жоқ», «Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы, жиберді, көмекейді қызмет алу жағынан» (Маңғыстау облысы). жақсы ақша, неге ай сайын паста, щетка, ұнтақ және сабын осындай өнімдерден гөрі», «Егов үнемі іліп тұрады», «Орын жоқ, оларды іздейсің, күтесің, олар ашуланады, олар мінез көрсетеді, олар үйренер еді. қарым-қатынас жасау, қалай сыйластықпен сөйлесу керек» (Қарағанды облысы); «Толық ақпарат бермейді» (Қызылорда облысы); «Айына бір пакет тамақ, ботқаны ұнатпаймын, балаға бергім келмейді, олар жаңа жылға сыйлық бермеді», «Төлемнің мерзімі бар-жоғын көрсетпейді. немесе жоқ», «Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы, жиберді, көмекейді қызмет алу жағынан» (Маңғыстау облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 91%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,91 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

«Біз сауаттырақ болдық, бірнеше көлік жүргіздік, бастапқы тізімде көрсетілмеген құжаттарды талап еттік», «Неге мен ай сайын басқаша аламын, бірақ зейнетақы жинақтары мен кірістер әлі де түседі?» (Ақмола облысы); «Жұмысқа сапарға байланысты мен АӘК-нен айырылдым, қайта тапсырғым келеді, бірақ менде күмән бар», «АӘК-ті қалай тапсыру және алу керектігін түсіндірмедім», «Тапсырманы тапсыруға мүмкіндік болмады. 2 рет малға байланысты құжаттары, әлі күнге дейін малдан пайда болмағанымен, әлі тумаған, шөп сатып алмаған, қосылғанына байланысты күрделі құжаттар бойынша» (Ақтөбе облысы); «Оқушылар ыстық тамақпен қамтылса екен», «Біз уыс жолы ала-алмай отырмыз. Кезінде менің жолдасымның атында жерге төлей елесі бар бұлған екен.Бізде жер жоқ.Олар сол төлейді жер деп есептеп тұр. Негізінде ол жер жоқ алмамыз» (Алматы облысы); «Құжат жинаған кезде бір аңықтаманы сұрай берді. Менің машиналар бар болғандықтан, артық табыс көзі бар деп айтады.Сол дурыс па? Мен туралы аңықтаманы бірде шындаса базарда тұр гой.Қосымша табысым жоқ деп түсіндіктеме жазғыза береді», «АСП тамағы бойша крупалар өте көп беріледі, бірак балалар оны жемейді. Онын Орнына құрғақ таңғы ас Берілсе Дурыс болатын еді», «Күміс, Алтын алқа егелеріне коммуналдық қызметке көмек Берілсе Екен» (Атырау облысы); «Бізде қызмет алу үшін құжаттардың толық тізімі болған жоқ», «Мен жалғыз Буста ана болғандықтан екі баламның әкесі жоқ Degen anyқtama алды.Бірінші ПЭТ құжат өткізуге үлгердім. түгендеп өткіздім" , "ЭЦҚ кілті болғандықтан қыдыруға тура келді", "Құжат жинаған кезде алимент туралы көмек алу мен үші қиындау. Себебі ол онықтаманы Балқаштан аламын.Бұрынғы жолдасым сол жақтан болғандықтан көп тосып қаламын» (Шығыс Қазақстан облысы); «Сыпайы болу», «Алматы қаласы, Алатау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасына біліктірек қызметкерлер», «Адамдардың жағдайына қарайтындай уақытында қабылдансын», «Жұмыс бірден бітпейді. қызметкерлердің біліксіздігіне байланысты», «Әкімдік өнімі 1 рет берілді 1 жыл. Өнім жүйесінің озгерту керек, кейбір кашаларды балалар жемейді», «Қызым 7 жаста, өнімдер көзге түсе ме?» (Алматы қаласы); «Ұлым балабақша барып жүрген еді, қазыр енді бармайды.Соның ананықтамасын сұрады.Тізімде көрсетілмеген сон алмаған едім», «Продуктың ішінде өте көп қаша берді, ол біздеоалып. 6 ailyk balağa beretin tamaq beriledi, birak ony jaytin bizde kïshkentai bala jok. Бұршақ, арпа дегенді көп берді, оны да жемейді», «Продуктымен қаттамасыз етсе дурыс болатын еді» (Нұр-Сұлтан); «Жүгіріп қалмас үшін құжаттар тізімі туралы толық мәлімет беріңіз», «Қыркүйек айында сұрады, бәрі өзгерді, құжаттар жетпейді, заң тағы өзгерді», «Қызметкерлер әдемі сөйлемейді, олар жақсы сөйлеспейді базарда отыру. Комиссияға жетіп, үйге келу үшін құжат тапсыру қиын», «Кейбір өнімнің тізгінін озгерсте, балының жасына сай қылып берілсе жақсы

болады», «Бір рет сотталғандықтан күйеуін жұмысқа алмайды, отбасында көп бала бар. Мемлекеттен ешнәрсе талап етпеймін, бірақ күйеуіме лайықты жұмыс тауып берейін деп едім», «Құжаттарды көрсеткен жүйемен алып барсан, мына құжаттың дұрыс емес деп қайтарып жиберген күні болады», «Ащы жарма тамаққа жарамайды. . Біз өнім сапасын арттыруымыз керек, «Jaap-jas zhigitter kelip Комиссия bolyp tekserip ketedi, adamdy tech mazaq etedi.Құжатыңызды қабылдаймын ба, ба деп қабылдамаймын ойланып жатырмын депосы мазақ қып турады.Қажет Емеса қыдырып жүрген жоқ. Көмектеспейді деп сұрайды.Қалайсыз бір ASP-n күн көресіз деп сұрайды.Менің жеке басыма қатысты сұрайды. Ақша сұраған күндері де болған. Уйде отырасыз кешке деп боска неге жымыс истемейсіз деп айтады. Менің балам әлі кішкентай гой қаратын қысы жоқ. Мен жұмыстамын десемде көнбейді, келініз деп айтады.Жасаймыз деп қорқытады бас тарту.Келетін уақыттарын ескертпей келеді. Өнімдер тағайындалмай жатыр. Мектептегі тегін тамасыз, сүйіп қалған. Самса, пирожкиді ақшаға алу керек. Маган мүгедектік қа 3 топпаға шығу үшін 200000 сурады, сол кезде комиссия берілген ütkizip zhiberimiz dedi. Al негізі маган 3 топ мүгедектігі керек"(Шымкент); «Медициналық маскалар бойынша көмек көрсетеді, оқушыларға керек», «ЭСҚ кілтіне байланысты басқа жаққа кеттім, орамал тағып, еркектің көзінше шешкен жоқпын», «қызмет мерзімін ұзарту» (Жамбыл облысы); «Маган құжаттарды жинап алып өткізген кезде, жолдасымның ауылы асып кететінін айтып жасалда's refusal. Мен жұмыссызбын 3 балам бар», «Үлкен ұлым мүгедек. Әлеуметтік көмек, кеңсе тауарлары бір балаға ғана беріледі» (БҚО облысы); «Берілетін киімдердің размерлері тур келмейді, сапасы төмең, бояуы шығып кетеді. Егерде мүмкіндік болса киімдерге бөлінетін сұманы өзімізге берсе, өзіміз шыдамды 2 жылдай киетін киім әперетін едік» (Қарағанды облысы); «Қараша айында менің алатын АЗК 5000 теңге ғана шықты ма? «Кем дегенде бір жыл мал өсіруге сертификат сұрасын», «Шынында мұқтаж адамдар АСП қызметтерін ала алмай жатыр. Өнімдерге жемейтін заттар береді.», «Олар толық мәлімет беруі керек» (Қызылорда облысы); «Балаға мектеп формасы мен мектепте тамақ беруге болады ма?», «Табысты растайтын кез келген нәрсені алып өткізген едім, олар оны керек емес барып сұрасам Табыс туралы аңықтаман жоқ деп қарап отыр. Неге адамды жынды қылады? Маган ноября октябрь айынын АСП комеги тусуи керек еді туспеди. Бізде комиссия дұрыс жұмыс істемейді. Комиссия уағында тексеруге келмеді. Үйинде емес бар деп сурайда? Уйдин жагдайын карайды ремонты бар ма деп сурайды. Микротолқын бар ма деп сұрайды?», «Менің жолдасым мүгедек. Алып тұраудың Жыл сайын сараптауы. Үнемі тек дари ішіп жүре береді. Ол созылмалы онкологиялық аурмен ауырады. Онкологиялық алыс орыналасқан, такси, жолға косымша төлемдер кетеді.Продукциялар аз берілді, сапасыз, балалар онша жегісі келмейді. Өнімдер берілгенде бала санының есіптеу керек. Мектептегі балалар жететін тамақтары дамсыз, сүйіп қалған. Алтын алқа алу үшін бала 1 жасқа толу керек, бұл дурыс емес», «Тексерушілер жақсы өмір сүріп жатырсың, бұл не үшін керек» (Маңғыстау облысы); «Құжаттарды 3 ай сайын тапсыру сәл ыңғайсыз», «Ескі өнімдер, мысалы, қара макарон және т.б.» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Өнім тізілімнің кішкене озгерту керек, балалар жететін өнімдері берілсе жақсы болады. Мал жоқ деген қағаз әр тапсырғанда сұрайды, ол компьютерде көрінбейме? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спорттық киім берген жоқ. Негізі ap zhyly beretin, os jily bermedi.Qyzym kollegde okida. Немес жатақханаға соған колледжі төлемі бойынша көмек, женілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан. ”,“ Балам дайарлау сыныбында оқы, соған ыстық тамақ алып қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жонінде тегін садиктер болса екен» (Түркістан облысы). бұл не үшін керек» (Маңғыстау облысы); «Құжаттарды 3 ай сайын тапсыру сәл ыңғайсыз», «Ескі өнімдер, мысалы, қара макарон және т.б.» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Өнім тізілімнің кішкене озгерту керек, балалар жететін өнімдері берілсе жақсы болады. Мал жоқ деген қағаз әр тапсырғанда сұрайды, ол компьютерде көрінбейме? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спорттық киім берген жоқ. Негізі ap zhyly beretin, os jily bermedi.Qyzym kollegde okida. Немес жатақханаға соған колледжі төлемі бойынша көмек, женілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан. ”,“ Балам дайарлау сыныбында оқы, соған ыстық тамақ алып қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жонінде тегін садиктер болса екен» (Түркістан облысы). бұл не үшін керек»

(Маңғыстау облысы); «Құжаттарды 3 ай сайын тапсыру сәл ыңғайсыз», «Ескі өнімдер, мысалы, қара макарон және т.б.» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Өнім тізілімнің кішкене озгерту керек, балалар жететін өнімдері берілсе жақсы болады. Мал жоқ деген қағаз әр тапсырғанда сұрайды, ол компьютерде көрінбейме? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спорттық киім берген жоқ. Негізі ар zhyly beretin, os jily bermedi.Qyzym kollegde okida. Немес жатақханаға соған колледжі төлемі бойынша көмек, женілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан. ”,“ Балам дайарлау сыныбында оқы, соған ыстық тамақ алып қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жонінде тегін садиктер болса екен» (Түркістан облысы). мысалы, қара макарон және т.б. (Солтүстік Қазақстан облысы); «Өнім тізілімнің кішкене озгерту керек, балалар жететін өнімдері берілсе жақсы болады. Мал жоқ деген қағаз әр тапсырғанда сұрайды, ол компьютерде көрінбейме? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спорттық киім берген жоқ. Негізі ар zhyly beretin, os jily bermedi.Qyzym kollegde okida. Немес жатақханаға соған колледжі төлемі бойынша көмек, женілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан. ”,“ Балам дайарлау сыныбында оқы, соған ыстық тамақ алып қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жонінде тегін садиктер болса екен» (Түркістан облысы). мысалы, қара макарон және т.б. (Солтүстік Қазақстан облысы); «Өнім тізілімнің кішкене озгерту керек, балалар жететін өнімдері берілсе жақсы болады. Мал жоқ деген қағаз әр тапсырғанда сұрайды, ол компьютерде көрінбейме? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спорттық киім берген жоқ. Негізі ар zhyly beretin, os jily bermedi.Qyzym kollegde okida. Немес жатақханаға соған колледжі төлемі бойынша көмек, женілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан. ”,“ Балам дайарлау сыныбында оқы, соған ыстық тамақ алып қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жонінде тегін садиктер болса екен» (Түркістан облысы). ol computerde korinbeyme? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спорттық киім берген жоқ. Негізі ар zhyly beretin, os jily bermedi.Qyzym kollegde okida. Немес жатақханаға соған колледжі төлемі бойынша көмек, женілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан. ”,“ Балам дайарлау сыныбында оқы, соған ыстық тамақ алып қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жонінде тегін садиктер болса екен» (Түркістан облысы). ol computerde korinbeyme? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спорттық киім берген жоқ. Негізі ар zhyly beretin, os jily bermedi.Qyzym kollegde okida. Немес жатақханаға соған колледжі төлемі бойынша көмек, женілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан. ”,“ Балам дайарлау сыныбында оқы, соған ыстық тамақ алып қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жонінде тегін садиктер болса екен» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 87,4 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,83 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Egov порталынан құжаттарды өздері шығарып алатындай мерзімді қысқартыңыз», «Бір ай күтеміз, көп уақыт, кезек сөйлеп жатыр» (Ақмола облысы); «Қарау мерзімін қысқарту» (Ақтөбе облысы); «Көп күтті», «Кезек болды, көп күтті, бір адам ғана қабылдайды», «Желтоқсанға әлі алған жоқ», (Алматы облысы); «3 жылға дейін АӘК алу жеткіліксіз, оны кем дегенде 6 жылға дейін ұзарту керек, мектепке немесе балабақшаға бармайынша», «Ұзақ», «Жазыңыз, бірақ мен әлі күтемін, адамдар жасайды кезек өздері», «Үлкен кезек» (Шығыс Қазақстан облысы); «Кезектер ұзақ, 4 сағаттай, ұзақ сөйлеседі, ұрыс-керіссіз қызмет көрсетпейді», «Күйеуімнің зейнетақысы кейін түсетіндіктен қызмет көрсетуге уақытымыз жоқ», «Жаяу жүру керек» Ұзақ уақыт және қызметкерлерді іздеу», «АӘК кешігуі, кезек» , «Кешігіп келсеңіз, балалар мектепте тамақ ала алмайды. 3 айда бір рет қабылдау ыңғайлы емес, 6 айда бір рет ыңғайлырақ болды. Мен көшкен кезде қайта өтініш беруге тура келді. Үлкен (5 бала) пәтер берілгендіктен, бас тартулар келді. Менде марқұм анамның үйі мен маған қатысы жоқ үй болған екен. Олар есептен шығарса да, мен өтініш бере алмаймын, өйткені 5 жыл өтуі керек. Біздің сонда тұрамыз ба, жоқ па, үйдің өзі тұрғын ба, соны да тексермейді. Талапкерлердің қандай жағдайда, қандай жерлерде тұратынын тексерсін. Ал пәтерлер бала санына байланысты берілмейді.*

Қазір тіркелу үшін кезекте тұрмыз» (Алматы); «Мерзімді қысқартыңыз, олар өздері Egov порталынан құжаттарды алып тастайды», «Сіз ұзақ уақыт отырасыз, сіз 2 сағат күттіңіз, содан кейін олар шығып, жүйеде ақаулық бар екенін айтып, тарап кетті» (Нұр-Сұлтан); «Бұған дейін комиссия келеміз деп ескерткен еді, енді келіп, пәтердің қасында тұрып, екі-үш минуттың ішінде ашыңдар дейді. Баламен емханаға немесе туыстарына барсам, олар бірден бас тартады», «Кезек», «Құжаттар тапсыру үшін кейбір адамдар таңы 6 дан тұрады», «1 апта уақытта берілсе қызмет», «Таңертен». сағат 11 -де кіріп, сағат 16.00-де бірақ өттім құзатты», «Билет беру керек, алдыңда қанша адам, кезек ұзын», «Айдын басында адам көп, болашақтың кезегі» , «Кешіктіру» (Шымкент); «Кезекте көп құтып қаламыз, бір адам 40 минут отып қалады. Бір-ақ адам қабылдайды, бірнеше маман отырса, тезірек жұмыс жасатын», «Жылдам» (Жамбыл облысы); «Очериди» (БҚО облысы); «Мен хабарлама алғанымызды қалаймын, тек поштаға ақша жіберіледі, мен пошта бөлімшесінде кассирді алаңдатуым керек», «Бізді 3 ай ұстадық», «Олар ұзақ уақыт бойы кезекте тұрды» (Қарағанды облысы); «Кішкене ұзақ», «Үлкен кезек» (Қостанай облысы); "Кезек адам көп болада" (Қызылорда облысы); «Мен 3 айға қамауға алындым, СОБЕС-ке жүгінуге тура келді», «3 күнде көрсетілсе қызмет», «Барлық сабез бен ХҚКО-ны жемқорлыққа қарсы тексеру үшін комиссия жіберу керек» (Маңғыстау облысы); «Мерзімдерді тездету үшін әлеуметтік пакет уақытында келмейді, 2 ай болды осы уақытқа дейін жоқ, маған нақты көмек керек, менде коронавируспен үлкен проблемалар бар, мен әкімдікпен үлкен қақтығыспын, олар келмейді ' мүлде әрекет етпей, үлкен әкім келді, мағынасы жоқ, қызметкерлерді ұстау қиын», «Көп күттік» (Павлодар облысы); «Кезек», «Қызмет ұзақ қаралады» (Түркістан облысы). әлеуметтік пакет уақытында келмейді, 2 ай болды осы уақытқа дейін жоқ, маған нақты көмек керек, менде коронавируспен үлкен проблемалар бар, мен әкімдікпен үлкен жанжалдамын, олар мүлдем әрекет етпейді, және үлкен әкім келді, мағынасы жоқ, қызметкерлерді ұстау қиын» , «Көп күттік» (Павлодар облысы); «Кезек», «Қызмет ұзақ қаралады» (Түркістан облысы). әлеуметтік пакет уақытында келмейді, 2 ай болды осы уақытқа дейін жоқ, маған нақты көмек керек, менде коронавируспен үлкен проблемалар бар, мен әкімдікпен үлкен жанжалдамын, олар мүлдем әрекет етпейді, және үлкен әкім келді, мағынасы жоқ, қызметкерлерді ұстау қиын» , «Көп күттік» (Павлодар облысы); «Кезек», «Қызмет ұзақ қаралады» (Түркістан облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,95 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 89,7%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Кішкене жетілік, пәтер жалдап тұрып жатқанымызды ескерсе екен», «Бұрын 5 балаға 97 мың еді, қазір 50 мың», «Өзіміз үйді рентаға жалдап тұрамыз, 5 бала-қадам бар. Бізге бас тарту берді, дурыс есептейді», «Жеткіліктің төлемі» (Шымкент); «Барлық қызмет түрі тегін» (Жамбыл облысы); «Ауылдық округтерін тексермейді. Комиссарлар таныс, бір-бірін таңдай, сондықтан оларға беріледі, типті бай, аура емес адамдар болсада, «Ксерила» (Қызылорда облысы); «Кіміне деп жылына 25 000-нан береді, ол жетіксіз», «Төлемдер 20 000-ға ғана азайды, әркім әрқалай алады. Мүгедектік бойынша да төлемдер 3 есеге азайды. Адамдарды тонап, ақшамызды тартып алады», «Тек 26 000 теңге аламын, көбірек сум төленсе» (Маңғыстау облысы); «Тегін болды», «Сертификаттарды төледік», «Отын да, көмір де жоқ, 3 баламды жалғыз тәрбиелеп жатырмын, менің қызым псориазбен ауырады инвалид, өзіміз карантинде болдық тек көршілерім ғана көмектесіп жатыр арызымды жазбаша қабылдамады 15ке жазып алды сосын тағы кейінге қалдырды мен керек түсіндірем көмектесіңіздерші ақшалай көмек сұраймын Алматыға билет сұраймын коронавирустан кейін жұмыс істей алмаймын бүйрегім ауырады көзім нашар 2 жыл бұрын 22 000 ғана берді көмектесті әлі күнге дейін сөгіп жатыр үй кепілде, менің күйеуім 4 000 000 қарыз, бұл көмектеспейді, олар ешқандай реакция жасамайды, олар мені ұмытып кетті» (Павлодар облысы); «Төлемдер бөлек төленеді, яғни бөліп-бөліп төленеді, бұл мен үшін аса қолайлы емес» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Осы декабрга дейин оте аз сум берилди» (Түркістан облысы); коронавирустан кейін жұмыс істей алмаймын бүйрегім ауырады көзім нашар 2 жыл бұрын небәрі 22000 берді көмектесті әлі күнге дейін жамандап жатыр үйім кепілде күйеуім 4 000 000 қарыз , көмектеспейді , олар ешқандай реакция жасамайды, олар мені ұмытып кетті »(Павлодар облысы) ; «Төлемдер бөлек төленеді, яғни бөліп-бөліп төленеді, бұл мен үшін аса қолайлы емес» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Осы декабрга дейин оте аз сум*

берилди» (Түркістан облысы); коронавирустан кейін жұмыс істей алмаймын бүйрегім ауырады көзім нашар 2 жыл бұрын небәрі 22000 берді көмектесті әлі күнге дейін жамандап жатыр үйім кепілде күйеуім 4 000 000 қарыз , көмектеспейді , олар ешқандай реакция жасамайды, олар мені ұмытып кетті »(Павлодар облысы) ; «Төлемдер бөлек төленеді, яғни бөліп-бөліп төленеді, бұл мен үшін аса қолайлы емес» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Осы декабрга дейин оте аз сум берилди» (Түркістан облысы);

Респонденттердің кері байланыс құрамдас бөлігімен қанағаттанушылық деңгейі төмен (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,72).*«Арыздарға жауап бермейді» (Ақмола облысы); «Азық-түлік қоржынына қараған жоқ, жауап бермейді» (Шығыс Қазақстан облысы); «Ешқандай шара қолданылған жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Келіп тексеретін комиссия иә дөрекілік танытады.өткен айда тамағ жағынан берелетің көмек келді.Себебін біле алмай отырмын» (Шымкент);*

Қызмет нәтижесі(4,79 балл), 82,2% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«Олар түсіндірмейді, басқа операторға бағыттайды. Бас тартады дейді, бас тартқанын растайтын ресми құжат бермейді, яғни алдап жатыр» (Ақмола облысы); «Бас тартты АӘК бермеді» (Ақтөбе облысы); «Кімге шағымдану керек? Шағымданатын ешкім болмады», «Барлығына көңілім толады, рахмет», «Ішінде болып, қызметкерлерге көбірек қызмет көрсету үшін күту орындары» (Алматы облысы); «Айтар еш арыз шағымым жоқ, тек алғыс айтамын» (Атырау облысы); «Кіріс аз болса да, бір тоқсанда неге АӘК алмағаным туралы толық мәлімет беруі керек», «Жағдай бар адамдар алып жатыр, ал шынымен мұқтаж адамдар ала алмай жүрді, әділетсіз, кейбір үйі, қарсы бар адамдар, отірік пәтер. алып, сол жерді көрсетіп асп алып жатыр, өте әділетсіз», «Мен төлем сомасын көтергім келеді» (Алматы); «Комиссия келді. Kazir video callpen nemese video түсіндіріледі zhiberiz.Sebebi carantine bulgandyktan kele almaytynyn ytyty», «құжаттарды қабылдау бойынша менеджерлер көбейтілсін», «қызметкерлер уақытылы жауап беріп, маған төлем тағайындалған немесе тағайындалмағанын хабарлау үшін кері байланыс орнатқым келеді. », «Өнімдерге қатысты шағымдарыңыз бар. Барлық өнімдердің жарамдылық мерзімі өтіп кеткен. Сүт, өсімдік майы, гемотоген және т.б. (Нұр-Сұлтан); "1414 қыңырау Шалған Емәйт Неге Ақшам Түспи Жатыр Деп, Олар Бізге Қазыус Жо-терең Жуаап Берді.Сошин Тамаққа Кажстика иә қңырау Шалған Емім Тағи Иә Бызза қаты жо-деп, құжаттарын тапсыру "бар. « «Қызметкерлер дөрекі болмасын, халықпен сыпайы сөйлеседі», «Ешқандай себепсіз бас тартады», «Берілетінің өнімдері төлеп жатыр, сүттері, крупалары», Берілтін өнімінің сапасы өте нашар. Бала жейтіндей өнім салса. Better az biraq duranlyktay azyk tulik berilse», «Комиссия тексеруинен оте аламын ба деп коркамын.Әр тапсырған сайын қиналып отырамын. Себеби олар болемди суретке тысиреді. Егер олар звандаған кезде алмай қалған, бос толтырып бас тартқан жасап тастайда. Балаларым сабаққа барады, үйдегі тірлігім бар емес пе?», «Комиссия тексеруге кеш келді.Үйдің жағдайын тексереді, үйді сүретке түсті. Баланың тамаша ар түрлі уақытта береді», «Комиссия келіп менің жағдайымды тексерді. Маған анам комектесип турады.Комиссия мушелери орынсыз сурак кояды.Мен жалгызбасты анамын. Комиссия маган озин жалгызбастысын мына балаларды кайдан туып жатсын деп айтты. Менің жолдасым жол апайына қазақ болған.Мен қатты капа болып, жылап қалдым.Сол кезде комиссияның анасы көмекке келеді деп 20 000 теңгеге қосылып жазып кеткен. Маған anam үnemi көmektesip тұrmaydy ғoy.Endi маған sonуң kesiren әл ақsha түsip zhatyr.Olarға технологиялық ақsha Kerek baryp тұrған zhemқorlуқ қoy.Өzim жалға иә тұramyn.ASP almasaң қalay Kun көresің депосы adamdy қorlaytyn sұrақ қoyady.Onуң қanday құқуғу бар ondi sұrақ қoyatyn.Osуған шара қолдануыңызды сұранамын.1414 қоңырау шалу мүмкін емес.қоңырау шаласын бірақ жауап ала алмайсың», «АӘК-ң көлемін йәғни ақшасын 100 пайызға қоймібейт. Себебі Жолдасым Жұмысқа жарамсыз» (Шымкент); «Атаулы әлеуметтік көмек барлығына жетіп айта алмаймын. Себебі жалдамалы патерде тұрамын, көп балалы анамын» (Жамбыл облысы); «Тек қана алғыс айтамын уақытылы көмек көрсетеді», «Асп 3 айға беріліп, табысы көбейгендіктен жойылды», «Жұбайының атына екі көлік жазылғандықтан АӘК ала алмайды» (БҚО) аймақ); «Олар құжаттарды қарастырған кезде тек кірісті қарастырады. Ал олар шығынға көз жұмады. Жалдамалы пәтерім және төрт балам бар, мен бесіншісі жүктімін», «Портал жақсы жұмыс істеуі*

үшін сайт үнемі ілулі тұрады», «Олар берді, АӘК бермеді» (Қарағанды облысы); «Әлеуметтік өнім берді, балалар жететін тамақ емес», «Балаларға тамақ ұнамайды, жарма сапасыз», «Құжат қуды» (Қызылорда облысы); «Қызметкерлер сыпайы емес, бәлкім, олар кезекке байланысты дөрекі. Тамақ беретін адам әрқашан бола бермейді. Әр жолы сұрау керек. TSA комиссиясы ескертусіз үйге келеді, егер сіз үйде болмасаңыз, бас тартуды күтіңіз. Комиссия шкафтарды, тоңазытқыштарды тексереді, неге олар көп босанды деп сөгіс береді? Keybir zherin tүsinbesең sұrayyn depосы CHS қyzmetkerin shaқyrsaң kelmeydi.Tamaқty bұrynғyday Beerse deymin.Bolmasa қyzmet deйin шoy Үшін 2-3 қyzmetker қoyu Kerek shyғar базалары oylaymyn «,» Құzhattardy tapsyrғan kezde zhauapkershilikpen қarasa deymin.Salғyrttyқtyң kesirinen oktyabrdің aқshasyn Ala Almada «,» Бала zhemeytin тамаша берілді, оның орнының ақшасын берсе», «Қызметкерлер дөрекі, көмектеспейді, бастықтары бір», «Қызметкерлер сыпайы болса» (Маңғыстау облысы); «Жұмысшылардың жалақысын қосу», «Азық-түлік себеті баланың жасына қарамастан өзгерген жоқ, олар өнімнің толық пакетін бермеді, олар бірдей нәрсені әкелді» (Павлодар облысы); «Комиссия мушелері айтпай келіп тексере береді. Бөлмелерді тексереді, қараны қарайды.», «Киім берер кезде біз ылғы иленбей қаламыз. Ыш балам мектепте оқиды.Комиссия тексеруге келгенде айтпай келеді.Ыйды қарайды, кіші құран тексерді, гардеробтар ашып қарайды тамақ бар ма деп тексереді. Жемқорлықтан шаршадық. Eger ayyna cop shygyp kalsa, yartysyn ber depots aytady.Bul jerdegi kisiler osygan uyirip kalgan, indemey jüre beredi.Men sizge kizir shyndykty ayttym, lés goth kelesi ASPiti qilii qilii qilii qilii qiliii qilii qilii iilii qiliili qilii qiliii qilii qilii qilii qilii ğilii qiliiti". "Memktten Billetin karžiži çin report earmiz kerkek, qada ansha pul juMSagan Жылы ло от о ол ола олададА Артық прать", "Біз 3 Айда Пет Аламыз ASP, Birak ұұZhtardda Zhina kyyn, Sol үShin Memlekets Tarapanan ay 2010" Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (5,6%) көрсетілетін қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (158 кестені қараңыз):

158 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=27)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**55,6%**	44,4%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**66,7%**	29,6%	3,7%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық талқылаулар өткізілді. Сондай-ақ, қызмет құпия сатып алушы әдісімен алынды.

Көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды жинау және кірістерді есептеу барысында кездесетін бірқатар проблемаларды атап өтті:

«Менде балаларды алиментте қиындықтар бар. Сот орындаушысы маған тоқсан сайын алатын анықтама беруі керек. Ол маған бұл анықтаманы уақытында бере бермейді. Маған бұл есеп тоқсан сайын қажет. Кейде алименттер келмейтін болады. »;

«Олар келген кезде уақыт босқа кетті. Мен босандым, босандым, сонда 99 теңгеден асып кетті. Сосын осы 99 теңгенің оқылмауы үшін әлі 3 ай күтуге тура келді, яғни құжаттар жиналып қойған, бірақ біраз тариф, айталық, 50-99 теңге аз болса да асып кетті»;

«Олар сіздің жалпы табысыңызды есептейді, егер сіздікі асып кетсе, 3 айға бөліп, сол жерде 100 теңгеден асып түседі. Осы 100 теңгенің кесірінен адам бұдан былай АӘК ала алмайды».

Қызметті алу тәртібі көрсетілетін қызметті алушыларға қолайсыздықтар туғызады:

«комиссия қашан келетінін алдын ала ескертпейді, бірақ біз серуендеп, балалармен бірге шыға аламыз»;

«Осы тоқсанда жұмыспен қамту орталығында қызметкерлер тарапынан дөрекілік орын алды, қызметкерлер мұндай наразылықпен дөрекі сөйлейді. Біз сізден үйде отыра алмайтындай сезім алдық. Ал менің мектебім, балабақшам бар, кішісімен бір жаққа да бара аламын. Ал біз неге комиссияның келуін күтіп отыруымыз керек? Мәселе бұл емес. Сіз жай ғана күте тұрыңыз, біз сізге қоңырау шалып, ескертеміз ».

Сондай-ақ, қызмет алушылар жұмыспен қамту орталығы қызметкерлерінің дөрекілігі мен кәсіби еместігіне шағымданады:

«Жұмыспен қамту орталығына (Көкшетау қаласы, Сүлейменов көшесі 23А) құжаттарды тапсырған кезде дөрекі сұрақтар басталады. Қыздар сурақ қояды: Сіз немен келдіңіз? Мұнда не үшін келдің? Сонда күйеуің қайда, али қосылған жоқсың ба? Бұл бізге қойылатын сұрақтар. Неге күйеумен қосылмайсың? Олардың не айырмашылығы бар, біздің өз проблемаларымыз бар...»;

«ауызша қабылданады, 100 сұрақ қойылады. Олар «не? Қайда? Неліктен?". Бұл жеке. Бірде адам садақа беруге келсе, сосын қажет. Жекелікке кірудің қажеті жоқ»;

«Жұмыспен қамту орталығының қызметкерлері құжаттарды тапсыру кезінде «Неге жұмыс істемейсіз?» деген дөрекі сұрақтар қояды. «Баламды жұмысқа қалдыратын ешкімім жоқ, әлі 3 жасқа толған жоқпын» деймін. «Ал, саған күртеше қанша тұрады? Сіз кірпіктеріңізді жасадыңыз! «Неге жұмыс істемейсің? Бұл сондай өрескел сұрақтар»;

«қызметкерлер «қандайсың, қалайсың, қайдансың, жалпы киімің қалай» дегенге ауысып жатыр, басынан аяғына дейін қарайды»;

«Мысалы, менің қазір көлігім бар, бұл менің көлігім емес, құрбыларым. Ол құқығынан айырылды. Мен оны балаларыммен бірге мектепке апарамын. Бір қызметкер менің көлікпен келе жатқанымды көріп, ішке кіріп: «Не кірдің?» деді. Мен көлікпен айтамын: «Неге көлігің бар екенін көрсетпейсің?» «Неге көрсетемін, менің көлігім емес, көршінің көлігі» деймін. Ол: «Неге көршілер бізге көлік бермейді?» деп жауап береді. Өзара келекелейді, білесің бе, адамға ауыр тиеді! (Ф.Г., Көкшетау).

«Қызмет көрсетушінің өкілі сұрақтарға жауап бермейді, елемейді. Даусын көтереді» (Т.П., Нұр-Сұлтан).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметтерді алу тәртібі туралы халықты хабардар етуде проблемалар бар.
- Қызметті алу құқығын растау үшін құжаттарды тоқсан сайын жинау тәртібі қолайлы емес.
- Атаулы әлеуметтік көмек алуға өтініш білдірген тұлғаның жиынтық табысын анықтау қызметтің қолжетімділігіне кедергілер тудырады. Есептелген кірістің сәл асып кетуімен қызмет қолжетімсіз болады.
- Респонденттер жұмыспен қамту орталығы қызметкерлерінің кәсіби еместігін, дөрекілігін, әдепсіздігін атап өтеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Халық арасында қызметтерді алу тәртібі туралы кеңінен ақпараттық жұмыс жүргізу.
2. Қызмет көрсететін қызметкерлердің дөрекілік, кәсіпқой еместігіне жол бермеңіз. Алдын алу шараларын жүргізу, мұндай жағдайларды болдырмау үшін ішкі бақылауды ұйымдастыру.
3. Осы қызметке жүгінген халықтың әлеуметтік осал жағдайын ескере отырып, шешім қабылдауда икемділік пен өтініштерді қарау бойынша сапалы жұмысты қамтамасыз ету.
4. Комиссия тұрғын үйді қарау уақытына қатысты көрсетілетін қызметті алушының қалауын қамтамасыз етеді.

5. АӘК алу мерзімін 3 айдан 6 айға дейін арттыруды қамтамасыз ететін нормативтік құқықтық актілерге тиісті өзгерістер енгізу бойынша қажетті жұмыстарды жүргізу. Бұл растайтын құжаттардың бірнеше жинақтарын болдырмайды.

3.68. Мүгедектер мен мүгедек балаларды санаториялық-курорттық емдеумен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00705007 Мүгедектерді және мүгедек балаларды санаториялық-курорттық емдеумен қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу.

Қызмет коды: L16.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:22 қаңтар 2015 ж. 26.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: мемлекеттік корпорациясы, көрсетілетін қызметті беруші, ЖПҚ (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының бөлімшелеріне, жұмыспен қамту бөлімдеріне жүгінген кезде.

Порталда құжаттар топтамасы тіркелген күннен бастап – 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: порталда: іс қағаздарын жүргізу туралы хабарлама.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

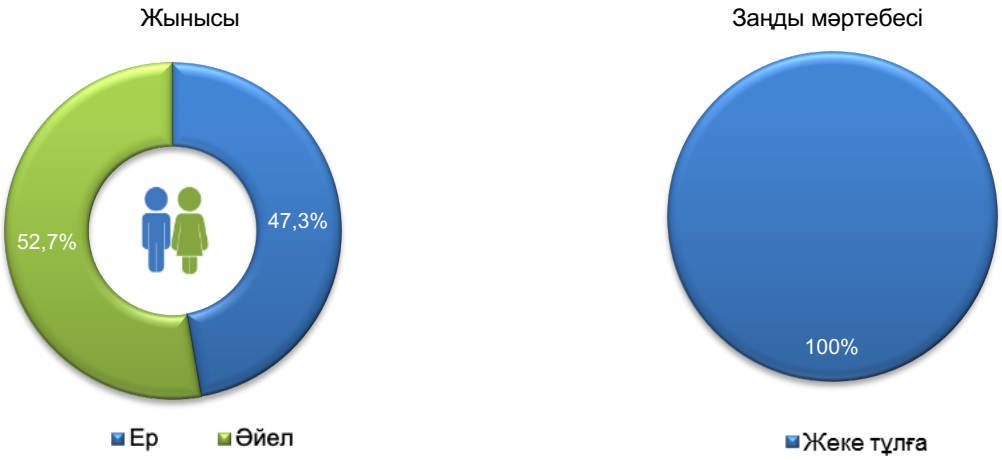
Зерттеудің негізгі нәтижелері

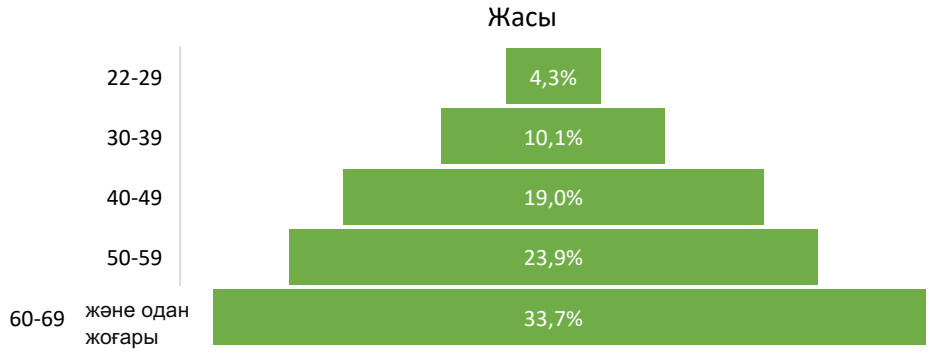
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 347 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (52,7%) әйелдер, ал қалған 47,3% ер адамдар. Респонденттердің ең көп саны 60-69 жас тобына тиесілі – 33,7%, 50-59 жас – 32,9%.ретінде қызмет алуға барлық қызмет алушылар (100%) жүгінгенфизикалықбеттер жәнефизикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар

Диаграмма 204. Әлеуметтік-демографиялық блок

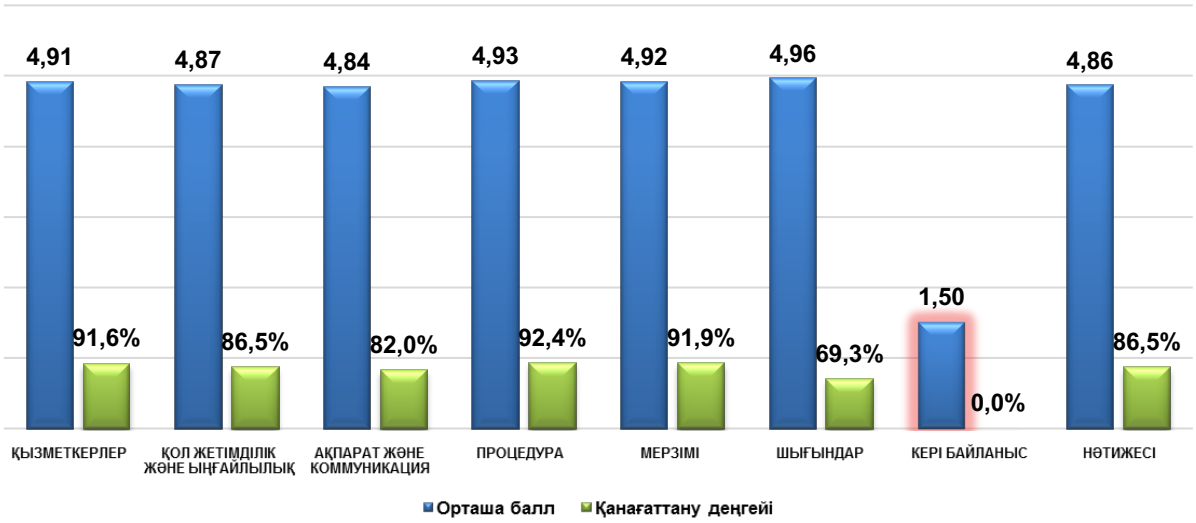




Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 75,0%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,47 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

205 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,91 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 91,6% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертулер болды: «Мүмкіндігі шектеулі адамдарға кезексіз қызмет көрсету және телефонды алу», «Тәжірибелі қызметкерлер» (Ақмола облысы); «Ақылдырақ жұмыс істе», «ЦОН қызметкерлерінің барлығы бірдей бұл қызметті біле бермейді», «Қоңырау шалу және хабарлау», «Емделуге арналған бөлмені көбейту» (Ақтөбе облысы); «Олар тек жарты жылға ТЭЦ береді, диагнозды қарастыру керек, және өңдеуді бастамай, осы мәселені шешіп алсын, мүгедектік бере ме, бермей ме, комиссия ұзақ ойлайды, сен жұмыс істейсің, мүгедектігің не үшін керек, талон берген дұрыс дейді. Мүгедектерге ХҚКО бөлек, бірақ кәдімгісін берді, отырды да, құжат қайдан келді, кетіп қалды, тіркелгім келді, шипажайға әлеуметтік қамсыздандыру жоқ, бұл жолы бас тартты,

береді. жылына бір рет, мен оны өзім болжадым, мен маманға бардым, олар жауап бермеді, «Алғашында олар түсіне алмады, не керек екені түсініксіз, егер олар бәрін тезірек жасаса, олар адасып қалады және себеп іздеуге асықпай, кім білсін, өз-өзінен жүгіріп өту керек, хабардар болсын», «ЭСҚ ұзартуға бардым» (Алматы облысы); «Сондықтан 4-тен бас тартты, мен қалаған жерге билет береді, облысты таңда» (Атырау облысы); «База қатып қалады», «Көп құжаттар сұралады, алға-артқа жіберілді» (ШҚО); «Алматыдағы Цон қызметкерлері бұл қызметті білмейді», «Талон беретін бөлімді жетілдіру және өзіне-өзі қызмет көрсету бөлімін жақсарту бойынша кеңес беру» (Алматы); «Біз сұрадық, бірақ спа уақытының тек қыста берілетініне қанағаттанбаймыз ба?», «Олар біз қойған сұрақтарға нақты жауап бермейді, олар кездескен-келмеген көлік туралы сұрады және жауап бермеді. Егжей-тегжейлі ақпарат берсем», «Санаторияда адам көп, кезек көп, тамақ маңызды емес, ет өте аз, аздап, 1 дана немесе алмұртқа жемістер де жетпейді. , арзан, салат өте қарапайым, тек қызанақ пен қиярдан және көбіне орамжапырақтан , ең болмағанда борщ, қарақұмық, шай керек, санаторияда ем аз, бассейндер жұмыс істемейді, жаяу, отыратын жер болмады , тек орындықтар, бос уақыт үшін ештеңе қарастырылмаған » «Автотұрақтар аз» (Қарағанды облысы); «Жыл сайын қызметкерлер ауыстырылады», «Қызметкерлердің жауапкершілігін арттырып, мұқият болу үшін», «Мен жылына бір рет барамын, одан басқа, маған ешкім көмектеспейді, мен инсулинге тәуелдімін», «Қызметкерлер себебін толық түсіндірмеді. жұмыс көлемі» (Қостанай облысы); «Сабазда қыз маған күле бастады, киімге байланысты ма, әлде бірдеңе болды ма, әлдеқашан жұмыстан шығарылды. Әлеуметтік қызметкерлер өз жұмысын істемейді, көмектеспейді, тек өздеріне қол қою үшін келеді, дүкеннен сұрағанымызды сатып алмайды, сондықтан бас тартуға тура келді» (Маңғыстау облысы); «Жастар тағы сұрайды» (Павлодар облысы); «Мекенжай дұрыс емес, қосымша ақпарат ескертуі» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Жылына бір рет барамын, одан басқа ешкім көмектеспейді, инсулинге тәуелдімін», «Қызметкерлер жүктемеге байланысты толық түсіндірмеді» (Қостанай облысы); «Сабазда қыз маған күле бастады, киімге байланысты ма, әлде бірдеңе болды ма, әлдеқашан жұмыстан шығарылды. Әлеуметтік қызметкерлер өз жұмысын істемейді, көмектеспейді, тек өздеріне қол қою үшін келеді, дүкеннен сұрағанымызды сатып алмайды, сондықтан бас тартуға тура келді» (Маңғыстау облысы); «Жастар тағы сұрайды» (Павлодар облысы); «Мекенжай дұрыс емес, қосымша ақпарат ескертуі» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Жылына бір рет барамын, одан басқа ешкім көмектеспейді, инсулинге тәуелдімін», «Қызметкерлер жүктемеге байланысты толық түсіндірмеді» (Қостанай облысы); «Сабазда қыз маған күле бастады, киімге байланысты ма, әлде бірдеңе болды ма, әлдеқашан жұмыстан шығарылды. Әлеуметтік қызметкерлер өз жұмысын істемейді, көмектеспейді, тек өздеріне қол қою үшін келеді, дүкеннен сұрағанымызды сатып алмайды, сондықтан бас тартуға тура келді» (Маңғыстау облысы); «Жастар тағы сұрайды» (Павлодар облысы); «Мекенжай дұрыс емес, қосымша ақпарат ескертуі» (Солтүстік Қазақстан облысы). олар тек өздеріне қол қою үшін келеді, дүкенде біз сұрағанымыздан мүлде басқа нәрсе сатып алады, сондықтан одан бас тартуға тура келді» (Маңғыстау облысы); «Жастар тағы сұрайды» (Павлодар облысы); «Мекенжай дұрыс емес, қосымша ақпарат ескертуі» (Солтүстік Қазақстан облысы). олар тек өздеріне қол қою үшін келеді, дүкенде біз сұрағанымыздан мүлде басқа нәрсе сатып алады, сондықтан одан бас тартуға тура келді» (Маңғыстау облысы); «Жастар тағы сұрайды» (Павлодар облысы); «Мекенжай дұрыс емес, қосымша ақпарат ескертуі» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,87 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 86,5%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Орналасқан жері алыс», «Алыс, такси ұзын, орын аз, тұру керек», «Автотұрақ жеткіліксіз», «Ауылда интернет жоқ, сондықтан мен онлайн қызмет ала алмаймын, мен көлікпен жүру керек», «Автотұрақ көп нәрсені қаламайды» (Ақмола облысы); «Тұрақ орындары аз», «Мүгедектерге көлік қоюға бір орын бөліңіз, орын жетпейді», «Алыс жерде» (Ақтөбе облысы); «Карантиндік шараларға байланысты орындықтар жетіспейді, жартысы отырады, жартысы тұрады», «Тұрақ орындары әрдайым бола бермейді, қызметкерлер ұзақ ойлайды», «Екі трансфермен халыққа қызмет көрсету орталығына бару керек» , «Екінші қабатта бір ғана қызметкер отыр, олар өте ұзақ уақыт қызмет етеді . Сенбі күні де жұмыс істегім келеді» (Алматы облысы); «Карантин кезінде болды. Карантинге байланысты үлгермедім», «Шымкент барған кезде жағдай жоқ болды, енді тұрыс болмады, тамақ ішеді. Ынғайсыз жағдайлар болды. Көкшетауға*

түсе алмай жатырмыз. Тамақ жақсырақ керек тек тауық еті, қарақұмық жейміз. Санаторий диетолог керек» (Атырау облысы); «60 шақырым өте алыс, ұзын-сонар кезек, тұрамыз, кейде отырамыз», «іш тым ыстық болды», «тұрақ жоқ» (ШҚО); «Ғимарат ескі», «орындар көп, кезек ұзын», «Жайлылық жоқ, адамдар көп», «Жексенбі күні емес, жұмыс күнін жасаңыз», «Ғимаратқа кіру аз. қиын, Алтынсаринмен жүресің, бұрыла алмайсың, тура бұрылыс жоқ», «Спутникте қызметшілер болған жоқ. Тамағы жақсы емес», «Кіру қиын, кіреберіс тым тік, белгілі дәрежелі пандус болуы керек, бірақ бұл жерде өте биік» (Алматы); «Жаяу тым алыс», «Кішкентай паркинг», «Таразда «Самал» шипажайында ең қажетті ем-домдар ақылы, тамақ өте нашар, компот берілмейді» (Жамбыл облысы); «Ұзақ», «Кезек көп.Кейде осылай отыра бересің, уақыт жоғалтасың.Мен 1-топтағы мүгедекпін, маған ыңғайлы емес» (БҚО облысы); «тұрақ жоқ», «қызметкерлер аз», «ескі және жайлы емес ғимарат. Жөндеңіздер», «Онлайннан гөрі тірі кезекті жақсы көремін, компьютер телефоны үнемі жұмыс істемейді, кейде тіркелмегендіктен кірмейсіз, мен әрең жүремін, олар әрқашан алға қарай жүреді, өте адамгершілік» , «Бәрі адал, бірақ олар шипажайға қосымша ақша төледі, Бурабайда адамдар көп, тамақ көп қалады, жемістер туралған, жақсырақ, кейде тамақ суық, бірақ қызық және сонда дискотека және экскурсиялар», «Тұрақ орындары аз, келушілерді қабылдау билет арқылы жүзеге асырылады, пандустар жоқ, күту орындары аз» (Қарағанды облысы); «Сағат 12-де немесе бірде келсең, ол жерден тез кетпейсің, 2-3 сағат отырасың. ХҚО өте суық, орындар жеткіліксіз » «Сапасы өте нашар санаторийі. Қосымша порциялар беріліп жатқан жоқ. Бөлмедегі ауа тазартқыш жок», «ХҚО-ға өтініш бергенде демалыста болу мерзімі есепке алынбайды», «Олар жол жүру картасын төлемеген», «ХҚО жанында аялдама жоқ. Автотұрақ аз. Әрқашан шындыққа жанаспайтын кезектер болады», «Мен жеке секторда тұрамын, автобустар жүрмейді», «Санаторияда: тамақ нашар болды, қызмет көрсету нашар және жалпы жағдай маңызды емес, тамақ өте нашар болды, менде болды. өз ақшаммен алып кетсем, емі де жақсы емес» (Қостанай облысы); «Көлік қоятын жер тарлау», «Автотұрақ аз, күту орындары қолайлы емес» (Қызылорда облысы); «Мүгедектерге арналған бөлек терезе жоқ», «Карантинге байланысты қолайсыздықтар туындады», «Мүгедектерге арналған арнайы үйірмелер, білім беру бағдарламалары ашылады», «Автотұрақ аз» (Маңғыстау облысы); «Орналасқан жері алыс, жеті қиын, автобустар 2 сағат көтереміз, таксимен барамыз. Буфет болса», «Мүгедектерге арналған тұраққа бір ғана орын, санаторийде қызықсыз болды, жастарға бір музыка, палата, тағы бір палата ішіңіз, соқырға мұқият болыңыз, жақынырақ болыңыз, көмектесіңіз, мен» Мен ол жерде болғанымды сезіндім, тек қарттар ғана болды, іс-шараларды ұйымдастыруға болады, мен оң көзіммен әрең көріп тұрмын, музыка және сен отырасың, бәрібір, біз дәрменсіз болдық, біз болмадық. бір-бірімен байланысыңыз», «ХҚКО қаланың соңында, вокзалға жақын жерде орналасқан, жету өте ыңғайсыз», «Кіре беріс пандустарға жақынырақ орнату керек, әсіресе қыста ыңғайсыз және қар соншалықты жақсы тазаланбағандықтан, зейнеткерлер мен мүгедектерге ЭСҚ алу қиын» (Павлодар облысы); «ХҚКО-да мүгедектер мен аяқтары ауыратындар үшін баспалдақта тұтқалар жоқ», «Жазда санаторийге жіберу», «Санатория көп нәрсені талап етеді, бөлмелер әлсіз, тамақ нашар. бильярд болса 4 балл, қажетті құрал-саймандар жоқ, таяқша жоқ, сол сияқты, ракеткалар болса, олар өсіп кеткен, жалықтырмайтын, бөлмелері сондай шағын», «Ғимарат ескі баспалдақ» (Солтүстік Қазақстан облысы); Тарлау тұрағы (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпараттандыру және коммуникация (4,84 балл) бойынша респонденттердің 82,0%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Пікірлер арасында «Автобустар алға-артқа жүрмейді, қатынау қиын, көлік қозғалысы жоқ», «Кеңесші 10 минутқа кешігіп келді, қай билетті береді» (Ақмола қ.) деген ескертулер мен ұсыныстар түсті. аймақ); «Оңай емес» (Алматы облысы); «Сирек телефон соғады», «ХҚО-да кезекке тұру үшін порталға электронды түрде тіркеле алмадым», «Толық ақпарат бермеді» (Алматы); «Интернет жақсы жұмыс істемейді» (Шымкент); «Ешқандай белгі жоқ», «Жылына бір рет телефон соғып, хабар береді», «Жылына бір рет телефон соғып, хабардар етеді», «Санаторияның айтуы бойынша, бәрі кеңес заманынан қалған, бәрі ескі, бөлмесі, ғимараты. » (Қарағанды облысы); «Ауысым ауысқанда бірінші ауысымдағылар бір айтты, екіншісі келіп, басқаша айтты. Қабылдауда орысша сөйлегенім үшін жауап бермеген қыздар болды», «Мүгедектерге диагноз бойынша қайда барғысы келетінін таңда»,

«Әлеуметтік қамтамасыз ету салқын, нені, қайда қалайсың өзің ізде. демалу», «Пішіндер, формалар қарапайым емес еді. Қызметкерлер толық ақпарат бермеді» (Қостанай облысы); «Олар орынға сай келмейтін жерлерді ұсынды. Мен негізгі адаммын, мені жазда санаторияға жіберу керек», «Мен жоспарда мекен-жайымды өзгерте алмадым, өзгертуді сұрадым, олар өзгермеді» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Олар орынға сай келмейтін жерлерді ұсынды. Мен негізгі адаммын, мені жазда санаторийге жіберу керек», «Мен жоспарда мекен-жайымды өзгерте алмадым, өзгертуді сұрадым, олар өзгермеді» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Олар орынға сай келмейтін жерлерді ұсынды. Мен негізгі адаммын, мені жазда санаторийге жіберу керек», «Мен жоспарда мекен-жайымды өзгерте алмадым, өзгертуді сұрадым, олар өзгермеді» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 92,4%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,93 балл. Сондай-ақ респонденттер құжаттарды тапсыру кезінде мынадай келеңсіздіктерді атап өтеді: «Шучинск қаласында шипажай өңделмеген, таза емес еді» (Ақмола облысы); «Мүгедектік тобы дұрыс берілмеген. Үшіншісін берді, бірақ екіншісін алу керек еді», «Хабар беріп, отыратын орын аз», «Мүгедекке арналған іс-шаралар, сыйыллықтар мейрамға байланысты болаттың еді, биіл болып жатқан жоқ» (Ақтөбе облысы)); «Оралдың санаторий ұлы жағынан жақсы жейді керек. 8 жылдай болып жатыр мүгедек алғаныма, өмірлік мүгедек санаттың кашан беріледі екен?». (Атырау облысы); «Денотерапия деген қызмет ақылы болды Массаждын көп түрлері ақылы болды. Путевканың ішінде жақсы процедуралар аз болды. Менің ұсынасым балшықпен көрсетілетінің процедураларын көбейтсе». (ШҚО); «Барлық қызмет көрсетілмейді. Тамағы нашар. Үнемі жазда емес, күзде кездеседі», «Жақсы санаторийлер болсын», «Ол жерде құжатқа ешкім қарамайды. ТЕГ-ке келесің, өмір бойына мүгедектікке кесілген болса да, тез тексеріп, кетіп қалады», «Олар бұл қызметті түсінбейді, мүгедектермен, қарттармен жұмыс істеу бойынша тренингтер» (Алматы); «Санаторияда қызмет көрсету нашар, тамақ та нашар. Үлкен кезек. Процедуралар уақыты қысқа, қызметкерлерге сыпайылық көрсетілмейді, сапасы мен қызметі мемлекет беретін ақшаға сәйкес келмейді» (Шымкент); «Ақсу-Жабағылыда қызмет көрсету аздап көңіл көншітпейді, әкем соқыр, бөлме дәретханадан алыс» (Жамбыл облысы); «Толығырақ ақпарат беріңіз» «1962 жылы Жылға Мүгедек Жүгінісов Сұлтанғазы Шәкенұлы оған шипажай, жолдама беріп жатқан жоқ. Денсаулығы жақсы емес. Осыны қарастырып жиберсеңдер», «Көп адамдар» (Қарағанды облысы); «Санаторияда процедуралар аз болды, массаждар алынып тасталды», «Санаториядағы қызметтер қысқартылды, қосымша ақы төлеу керек, бұрын ол қосылды, қызметтер аз» (Қостанай облысы); «Санатория терезелер тұрады емес, масалар болды», «Сайт арқылы жақсырақ хабарлау үшін, бірақ басқалардан естіп жатамыз», «Барғымыз келмеген жерге жибереді. Соңғы рет Сарыағашқа жіберді.Ол жердің қызметі ұнамоды.Қант диабетине арналған диеталық тағамдар болмады.Жалпы адамдарға арналған тамашаларды ішіп қантымызды көбейтіп қайтық», «In with. Дәріханалар да жоқ, дүкендегі баға тым жоғары, таңдау жоқ. Курорттағы тамақ жақсы емес, қызмет көрсету қатыгез. Тазалаушылар бөлмені тазартпайды» (Маңғыстау облысы); «Құжатты қабылтайтын жерде кісі көп, бір-ақ терезе Қабылдайда, ұлдары көбейіп қойса», «Тағам жақсы емес, қызмет көрсету де. Бөлмелеріміз тазаланбайды. Кадр жетіспейді», «Санаториядағы бөлме жақсы тазаланбаған» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 91,9%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,92 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Кезектер бұрын ұзақ болатын, қазір жылдамдады», «Халыққа қызмет көрсету орталығында кезек бар» (Ақмола облысы); «Емдейдің кездегі уақыт аздау, жетілік» (Ақтөбе облысы); «Ұзақ қызмет», «Ұзақ қызмет» (Алматы облысы); «Уақытты тездет», «10 күннің өзі жарайды, 14 күн өте көп», «Кейде 20 күн куту керек болады. Кезекте көп құтып қаламыз» (Атырау облысы); «Тезірек қабылданады», «Қызметкерлердің қадағалауынан әрең дегенде кезекке тұрдым» (ШҚО); «Сағаттап отырасың», «Олар қоңырау шалу үшін мерзімдерді тездет» (Алматы); «Жеделдету» (Шымкент); «14 күн аз, өйткені ем күнде болмайды», «Жылына 2 рет жібереді немесе ұзақ уақыт жасайды, өйткені бізде ілесіп жүретін адам бар», «Кезек ұзақ, жеңілдік талондары бар. қажет» (Жамбыл облысы); «Кезек көп», «Жұмысшыларды көбейтіңіз, жеңілдіктер терезесі жұмыс істеуі керек» (Қарағанды*

облысы); «Кезек, жеке үстел және мүгедектерді қабылдау кабинеті» (Қостанай облысы); «Осындай санаттағы адамдар үшін жеке терезе бөлу», «Кешігіп келу, кезек» (Маңғыстау облысы); «Кезек», «Оларды ХҚО-дан сабасына жібереді» (Павлодар облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,96 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 69,3%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Барлығы тегін болу керек еді, бірақ санаториге 25000 теңге төледік», «Барып келу жол ақсын берен еді, біл бермі», «Тегін болды, тек арасында кейбір массасы ақылы тұрда алдым» (Актюбинская); «Дәл өзіміз қалаған жерде, егер сома жетпесе, тиімді ем алу үшін жоғарыдан қосымша төлеу керек», «Өткен жылы 12 000 төлеген» (Алматы облысы); «Кейбір емдерге ақылы» барамыз. 5-6 куннен кейін массаж ақылы болады.Ішек тазалау 4500 тг, бұл қымбат ари мүгедекке колайсыз "(Атырау облысы); «Менен қосымша шыққан болды. Себебі кейбір массаждар ақылы болды», «Шығындар бұлған жоқ.Тек санатириде ақылы қызмет болды» (VKOobl); «Барлық дерлік процедуралар ақылы», «Тегінде болды және ақылы қызметте болды. Озиме кажет болган сон алдым», «Процедуралардың көбі ақылы, Қызмет құны тым жоғары» (Шымкент); «Қосымша шыққан тақиге кетті, басқа болмады», «Ақылы массаж» (Жамбыл облысы); «Ақылы қызмет түрі бұлған жоқ, бізге тегін болды» (Батыс Қазақстан облысы); «Ультрадыбыспен төленеді», «Цонада ксерокс пен касса болуы керек» «Қосымша шығындар болды, олар көбейді», «Иә, шипажайға қосымша шығындар болды», «Жұмыспен қамту және мемлекеттік департаментінде. Әлеуметтік қорғау құжаттарын өзіміз рәсімдейміз», «Қызмет көрсету тегін болды, бірақ төсекке 14 000 теңге қосымша шығын болды», «Осы жылы қалаған жерге бару үшін жоғарыдан қосымша ақша төледі. Мен Павлодардағы шипажайға бардым, бөлмелер тып-типыл, бірақ қалғаны маған ұнады. Жазда ваучерлер шығарылса деймін» (Қарағанды облысы); «Шипажайда 2-3000 теңгеден артық төледім, мемлекеттен бөлінген қаржы жетпейді деді», «Санаторияда жүргенімде қосымша шығын болды. Өйткені ол жерде көптеген қызметтер ақылы болатын. Мысалы, массаж және кейбір процедуралар ақылы болды. Сапалы массаж алғыңыз келсе, төлеңіз, 2000 теңгеге жақсы массаж аласыз», «Бұл қызмет тегін, бірақ бұл жолы 4000 теңге көлемінде қосымша шығындар болды. Жоғары қабат алсаң, тиісінше ақша да жоғары болады.Бұрын ондай үстеме ақы болмағанымен», «14 күнге қосымша төледім, жол ақысын өзім төледім», «Мемлекеттен қаражат бөлінді деді, бірақ ол жеткіліксіз және біз қосымша төледік, тіпті қазір де өз қаражатымызбен жол жүрдік, бұрын автобустар тегін жүретін», «Санаторияда қосымша 4000 төленген» (Қостанай облысы); «Бұл тегін болды, бірақ кейбір процедуралар үшін қосымша шығындар болды», «Жоқ. Бірақ дегенмен кейбір процедуралар ақылы болды.15 процедура болса, соның жартысы ақылы. «Қосымша төлемдер болды», «Санатириде керек процессуалдық барлығы ақылы, болмайынның процессуалдық тегін» (Маңғыстау облысы); «Қосымша шығындар жолға жұмсалды. Мүгедектерге арналған шипажайдағы барлық процедуралардың тегін болғаны абзал» (Павлодар облысы); «Бәрі тегін болды. Бірақ кейбір процедуралар үшін қосымша шығындар болды», «Қосымша неге көктем-жаз айларында кетеді, неге біз қосымша төлеуіміз керек?», «Бәрі тегін болды, мен де өзіме ақылы қызмет алдым. Бұл массаж процедуралары болды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Ақылы қызмет болғанда кейбір процедураар болды, мысалы қолшатыр жутқанда, массаж косымша ақша төледім» (Түркістан облысы). Бірақ кейбір процедуралар үшін қосымша шығындар болды», «Қосымша неге көктем-жаз айларында кетеді, неге біз қосымша төлеуіміз керек?», «Бәрі тегін болды, мен де өзім үшін ақылы қызмет алдым. Бұл массаж процедуралары болды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Ақылы қызмет болғанда кейбір процедураар болды, мысалы қолшатыр жутқанда, массаж қосымша ақша төледім» (Түркістан облысы). Бірақ кейбір процедуралар үшін қосымша шығындар болды», «Қосымша неге көктем-жаз айларында кетеді, неге біз қосымша төлеуіміз керек?», «Бәрі тегін болды, мен де өзім үшін ақылы қызмет алдым. Бұл массаж процедуралары болды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Ақылы қызмет болғанда кейбір процедураар болды, мысалы қолшатыр жутқанда, массаж қосымша ақша төледім» (Түркістан облысы).*

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,50).*«Қарапайым халық жәрдемақы алу кезегіне көтерілді» (Алматы); «Олар жауап бермеді» (Қарағанды облысы).*

Қызмет нәтижесі(4,86 балл), 86,5% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген бағамен бағаланады. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша айтып беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді: «Қолайсызы – жыл соңында өтініш беру. Мен жыл басында тапсыруды ұсынғым келеді» (Алматы облысы); «2016 жылы мүгедектік алдым. Аралар 5 жылдың ішінде 2-ақ рет жолдама алдым. Biyl Сарыағашқа жолдама алған едім, сонда көрсеткен ем домның біразы ақылы екен.Ақылы болған сон онда бізге неге жиберді?», «Мен кез келген ыңғайлы уақытта халыққа қызмет көрсету орталығына барып, бронсыз қызмет алу мүмкіндігін қалаймын», «Барлық қызметкерлер сауатты емес, олар ақпаратты біледі», «Елеян на Утеген батыр ХҚО сұмдық» (Алматы); «Жағдайлар қолайлы емес, кезектер жыл мезгілдері бойынша демалыс таңдау құқығын бермейді» (Қарағанды облысы); «Эпидемиологиялық жағдайды ескере отырып, адамдар көп болмағанын қалаймын», «Мен екінші топтағы мүгедекпін, бұрын менің үйіме халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлері келіп, қызмет көрсеткен, бірақ қазір. олар жасамайды», «Санатория жиберген кезде дурыстау жерге жибересендер деймін. Тамағын уақытылы бермейді», «Ұзын кезек болмайтындай жақсарту керек» (Қостанай облысы); «Путевканы уақытылы беріліп тұрса, өзіміз қалаған уақытта» «Маған барлық қызмет түрі жақсы көрді.Тек мен жолдамамен санаторий бара алмадым. Отбасылық жағдайыма байланысты еш мүмкіндігім болмаса.Барлығына ризамын», «Санатория көңілім толмады.Барған кезде қабылдап тұрады. Тамақтары мен жақсы болмады.Көңілімнен шықпады» (Қызылорда облысы); «Санаторияның тазалығы жоқ. Gimarattyn Eskilginde shek jok 18-19 gsyrda bolgandai boldym.ҚҚңңызтар көп болды, демалуға мүмкіндік болмады "(Маңғыстау облысы); «Швед үстелі халыққа қызмет көрсету орталығында жасалар еді, өйткені біз көп күтеміз, ауылдан адамдар келеді, мысалы, мен қант диабетімен ауырдым, мен шай ішуім керек» (Павлодар облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (3,2%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (159 кестені қараңыз):

159 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=11)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	54,5%	45,5%	0%
Толық ақпарат алыңыз	54,5%	45,5%	0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,91 және қанағаттану деңгейі – 83,3%.

160 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.49	76,4%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.91	83,3%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,49 балл және 76,4% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылармен тереңдетілген сұхбат және фокус-топтық пікірталас жүргізілді, оның барысында келесі проблемалық мәселелер атап өтілді

«Олар ұшып шығу күнін соңғы сәтте өзгерте алады, бірақ сіз билеттерді өзіңіз сатып аласыз, содан кейін олар жоғалады. Ал сіз жұмыстан демалыс алдыңыз»;

«Әлеуметтік қамсыздандыруда байланыс бар болса, қызмет көрсетуді тезірек реттеп, беделді санаторийлерде демалуға болады»;

«- қызмет туралы ақпаратты қайдан аласыз?

- біз KOG-тегі қызмет туралы барлық ақпаратты немесе жалпы чаттардағы сурдоаудармашылардан аламыз;

- Ақпарат алу үшін қызмет провайдеріне хабарласасыз ба?

– деп өзіміз хабарлассақ, мұның бәрі көпке дейін бітті, кел, сұра, қайта хабарласамыз дейді. Біреуі ақпаратты екіншісіне бергенде отыру үшін сонда күту керек және т.б.

- ақпараттың қолжетімділігін 5 балдық шкала бойынша бағалау?

- дуа! Еш жерде ақпарат жоқ, сіз дәрігерден, COG немесе әлеуметтік қорғаудан сұрауыңыз керек, бірақ тағы да әлеуметтік қамсыздандырудың не екенін бәрі бірдей біле бермейді. »;

«Құжаттарды жинау қиын, қызмет көрсету оңай емес, әсіресе мүгедектікті есепке алсаңыз. Әлеуметтік қамсыздандыру санаторийлер туралы толық ақпарат бермейді, сіз өзіңіз қарап, таңдауыңыз керек»;

«Қызмет көрсетуші қажет емес құжаттарды сұрайды, мысалы, мекенжай анықтамасын сұрады, ол қазір жоқ»;

«Қызмет көрсетушіде барлық жас қызметкерлер жұмыс істейді, әдептілік жоқ, ештеңеге деген құрмет жоқ. Сен келесің, олар сенімен Сенде сөйлеседі»;

«Жалпы, олар қызметтен себепсіз бас тарта алады, қызмет қажет емес деп айтады. Орындарды басқаларға қайта сатады, ал олар басқаларға жазылады деп естідім» (Г.И., Нұр-Сұлтан).

«Қазір бұрынғыдан жақсырақ, қағазбастылық жоқ, таңдау бар, кезек жоқ, күнді өзіңіз таңдайсыз, қаңтарда қашан, қайда баратыныңызды білесіз»;

«Төлемде мәселе бар, т. санаторий ақшаны адам келіп, демалып, кеткеннен кейін ғана бір ай ішінде алады. 2 мың адамның барлығы несиеге демалысқа шығады екен, себебі шипажай барлық актілері мен басқа да құжаттарын қызмет көрсетуші тексеріп, содан кейін ғана ақша аударылғанда ғана төлем алады. Бұл шипажайдың жазғы кезеңге адамдарды қабылдаудан бас тартуына жағдай жасайды, олар үшін алдын ала төлеммен келген адамдарды жеке қабылдау тиімдірек»;

«Әлеуметтік қызметтер порталы үнемі қолжетімді бола бермейді, техникалық ақаулар жиі орын алады. Мен ЭСҚ кілтіммен қызмет көрсетушіге бардым, біз кіруге тырыстық, бірақ кіре алмадық»;

«Қиындық тек құжаттарды жинауда, атап айтқанда медициналық карта, сіз терапевтке жазылуыңыз керек, содан кейін сол жерде тексеруге жолдама алуыңыз керек, содан кейін оны тапсырасыз, содан кейін терапевтке оның бәрін тағайындағанын жазасыз. сен. Мен терапевтке келемін, ол «қазір көп уақыт жазуға уақытым жоқ» дейді, ол балағаттау болып шықты. Бұл күрделі кедергі. Кем дегенде, осы талдаулардың барлығын қысқарту керек, тек негізгі талдауларды қалдыру керек, өйткені шипажайда мұның бәрі қажет емес »;

«Порталда шипажай таңдағанда қол қоясыз, содан кейін екінші рет қол қою керек. Бұл әсіресе егде жастағы адамдарға қатысты мәселе, олар оны жиі өткізіп алады, олар шипажай таңдап, оған қол қояды, бірақ коцнадағы кепілдендірілген сомаға қол қоймайды» (ФГ, Ақмола облысы

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мәселесі. Қызмет көрсетуші көрсетілетін қызметті алушыларды осы қызметті алу мүмкіндігі туралы хабардар етпейді. Оның үстіне қызмет көрсетуден негізсіз бас тарту және қызмет туралы дұрыс емес ақпарат беру жағдайлары орын алған.
- Әлеуметтік қызметтер порталында қызметті тіркеу тәртібін жеңілдету қажет.
- Санаторлық-курорттық емдеу мекемелеріне бару талаптары, атап айтқанда, медициналық картаны ресімдеу үшін көптеген сынақтарды тапсыру ұзақ уақытты қажет етеді және мүгедектердің жүріп-тұруындағы қиындықтарды ескере отырып, кедергі болып табылады.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың көрсетілетін қызметті берушінің, Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлерінің дұшпандық әрекеттеріне жиі жүгінуі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті алу тәртібі және Ережеге енгізілген өзгерістер туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету. Көрсетілетін қызметті алушыларды осы қызметті алу мүмкіндігі туралы хабардар ету, қызметті тіркеу кезінде жиі жіберілетін қателер туралы ескерту.
2. Медициналық жазба үшін қажетті сынақтар тізімін қарап шығуды қарастырыңыз.
3. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру, қызметкерлердің дөрекі және дұрыс емес мінез-құлық жағдайларын болдырмау бойынша қажетті шараларды қамтамасыз ету.

электрондық үкімет порталы

4. Қызметті тіркеуді жеңілдету, шипажайды таңдаумен бірге кепілді соманы автоматты түрде бекітуді қамтамасыз ету.

3.69. Үй жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттарды ресімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 00705008 Үйде күтім жасауда арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсетуге құжаттарды ресімдеу.

Қызмет коды: L17.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 28 мамырдағы №. 197.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: мемлекеттік корпорация, қызмет көрсетуші, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 14 жұмыс күні. Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді, бұл ретте көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін Мемлекеттік корпорацияға көрсетілетін қызметті алушыға бір күн бұрын береді. мемлекеттік қызметті көрсету мерзімінің аяқталуы.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мемлекеттік қызметті көрсету мерзімін көрсете отырып, еркін нысандағы құжаттарды ресімдеу туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

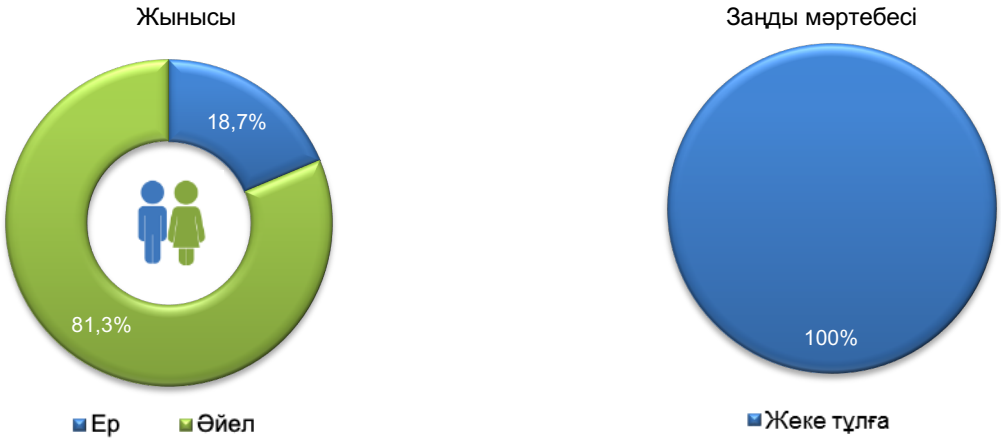
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

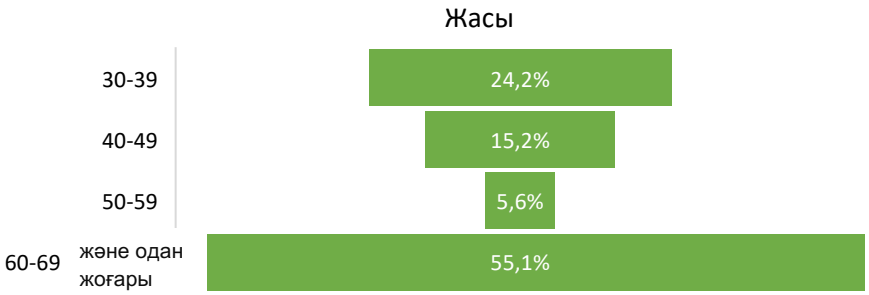
Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 198 респондент қатысты, олардың көпшілігі (81,3%) әйелдер, қалған 18,7% ерлер болды. Респонденттердің

ең көп саны 60-69 жас тобына тиесілі – 55,1%.ретінде қызмет алуға барлық қызмет алушылар (100%) жүгінгенфизикалықбеттер. Оның ішінде 55,6%физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 206. Әлеуметтік-демографиялық блок





Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 72,2%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,39 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

207 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,89 балл, қанағаттану деңгейі 90,7% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертулер де тіркелді: «Әлеуметтік қорғау басқармасының басшысы Ж.С. жәрдемақы туралы мүлдем ештеңе білмейді, бір жыл бұрын мен барлық құжаттарды тапсырдым, бірақ осы уақытқа дейін қызмет алмадым, былтыр қараша айында олар қызметкерді тағайындады, бірақ маған ешкім келмеді. Мүлдем сауатсыз, жәрдемақы туралы ештеңе білмейді», «Менің анам 2 топтағы мүгедек, еңбек ардагері, ол Альцгеймер ауруымен ауырады, жасы 90-нан асқан, мен оған памперс пен арба беруге, тым болмаса балконға апаруға, душ қабылдауға мүмкіндік бере алмаймын» (Алматы); «Қарттарды ЦОН-ға апару қиын», «Дәрекі сойлейді, баламен тұрасын қабылдамайды, құжаттарының жетпейді деп», «Маған ұнамады жазылу керек, қабылдамаймыз, ертең айтасың, менде болды. менеджерді шақыру, содан кейін ғана олар қабылдады» (Шымкент) ; «ХҚО қызметкерлері көмектеспейді, адам аз. Өзіне-өзі қызмет көрсетуді алып тастау» (Жамбыл облысы); «Терминалдарды орнату және келушілердің купондарды алуын қамтамасыз ету» (Қарағанды облысы); «Жоқ.Аптасына 2-3 рет келіп көшіп тұрады» (Павлодар облысы); «Үйдегі суды тексерген жоқ, зейнеткерлерге ешкім су апармайды, қалауыңызша алыңыз, колбамен жүріңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). тым болмаса балконға, душқа апару үшін памперс пен арба берсін» (Алматы); «Қарттарды ЦОН-ға апару қиын», «Дәрекі сойлейді, баламен тұрасын қабылдамайды, құжаттарының жетпейді деп», «Маған ұнамады жазылу керек, қабылдамаймыз, ертең айтасың, менде болды. менеджерді шақыру, содан кейін ғана олар қабылдады» (Шымкент) ; «ХҚО қызметкерлері көмектеспейді, адам аз. Өзіне-өзі қызмет көрсетуді алып тастау» (Жамбыл облысы); «Терминалдарды орнату және келушілердің купондарды алуын қамтамасыз ету» (Қарағанды облысы); «Жоқ.Аптасына 2-3 рет келіп көшіп тұрады» (Павлодар облысы); «Үйдегі суды тексерген жоқ, зейнеткерлерге ешкім су апармайды, қалауыңызша алыңыз, колбамен жүріңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). тым болмаса балконға, душқа апару үшін памперс пен арба берсін» (Алматы); «Қарттарды ЦОН-ға апару қиын», «Дәрекі сойлейді, баламен тұрасын қабылдамайды, құжаттарының жетпейді деп», «Маған ұнамады жазылу керек, қабылдамаймыз, ертең айтасың, менде болды. менеджерді шақыру, содан кейін ғана олар қабылдады» (Шымкент) ; «ХҚО қызметкерлері көмектеспейді, адам аз. Өзіне-өзі қызмет көрсетуді алып тастау» (Жамбыл облысы); «Терминалдарды орнату және келушілердің купондарды алуын қамтамасыз ету» (Қарағанды облысы); «Жоқ.Аптасына 2-3 рет келіп көшіп тұрады» (Павлодар облысы); «Үйдегі суды тексерген жоқ, зейнеткерлерге ешкім су апармайды, қалауыңызша алыңыз, колбамен жүріңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). баламен тұрасын қабылдамайды, құжаттарыңыз жетпейді деп», «Ұнамадым жазылу керек еді, сізді қабылдамаймыз, ертең айту керек еді, менеджерді шақыру керек еді, содан кейін ғана қабылдады» (Шымкент) ; «ХҚО қызметкерлері көмектеспейді, адам аз. Өзіне-өзі қызмет көрсетуді алып тастау» (Жамбыл облысы); «Терминалдарды орнату және келушілердің купондарды алуын қамтамасыз ету» (Қарағанды облысы); «Жоқ.Аптасына 2-3 рет келіп көшіп тұрады» (Павлодар облысы); «Үйдегі суды тексерген жоқ, зейнеткерлерге ешкім су апармайды, қалағаныңызша алыңыз, колбамен жүріңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). баламен тұрасын қабылдамайды, құжаттарыңыз жетпейді деп», «Ұнамадым жазылу керек еді, сізді қабылдамаймыз, ертең айту керек еді, менеджерді шақыру керек еді, содан кейін ғана қабылдады» (Шымкент) ; «ХҚО қызметкерлері көмектеспейді, адам аз. Өзіне-өзі қызмет көрсетуді алып тастау» (Жамбыл облысы); «Терминалдарды орнату және келушілердің купондарды алуын қамтамасыз ету» (Қарағанды облысы); «Жоқ.Аптасына 2-3 рет келіп көшіп тұрады» (Павлодар облысы); «Үйдегі суды тексерген жоқ, зейнеткерлерге ешкім су апармайды, қалауыңызша алыңыз, колбамен жүріңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Терминалдарды орнату және келушілердің купондарды алуын қамтамасыз ету» (Қарағанды облысы); «Жоқ.Аптасына 2-3 рет келіп көшіп тұрады» (Павлодар облысы); «Үйдегі суды тексерген жоқ, зейнеткерлерге ешкім су апармайды, қалағаныңызша алыңыз,

колбамен жүріңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Терминалдарды орнату және келушілердің купондарды алуын қамтамасыз ету» (Қарағанды облысы); «Жоқ.Аптасына 2-3 рет келіп көшіп тұрады» (Павлодар облысы); «Үйдегі суды тексерген жоқ, зейнеткерлерге ешкім су апармайды, қалауыңызша алыңыз, колбамен жүріңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,83 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 76,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:

«Қызмет көрсетушінің ғимараты қолайлы емес» (Ақмола облысы); «Таңертең келген жақсы» (Ақтөбе облысы); «Цонға қызметкерлерді қосу» (Атырау облысы); «Мен ХҚО қызметкерлерін үйлеріне шақырып, барлық құжаттарды тапсырдым» (ШҚО); «Райсабез сәл алыста», «Әпкем құжатты жақсы білетіндіктен ХҚО-ға барды, шығуға амалым жоқ», «Бар болғаны 115 автобус бар, өте алыс. Көшеде адамдар күтіп тұрды, 2-3 орындық бар, адамдар көп. Адамдарға жағдай жоқ» (Алматы); «Тұрақ орындары аз», «Қызметкерлер маған көмектесті» (Нұр-Сұлтан); «Тұрақ орындары аз», «Автобус жүрмейді, барамын 2 трансфер. Сенбі күні түскі ас дейін жұмыс жасас. Кішкентай автотұрағы. Ішінде су болса, баланың дарисін бере алмай қаламыз», «ХҚКО алыста», «ХҚКО алыс, Жагелдиновта болғаны өте ыңғайлы болар еді, автобустар жүрмейді, жеткенше аттарымды жылжытып кете жаздадым», «Тұрақ аз, Цонға қызметкерлерді қосыңыз, күту алаңы жетпейді» (Шымкент); «Райсабес алыста» (БҚО облысы); «Баланы тасымалдайтын көліктер жоқ, бірақ олардың туыстарын тасып жүргенін көріп тұрмын. массаж терапевтінің қызметін байланыстыру», «Цона ғимараты алыс» (Қостанай облысы); «Алыс», «Тұрақ орындары аз» (Қызылорда облысы); «Күту залында бірнеше орындық» (Маңғыстау облысы); «Иә, бәрі кедергісіз болды», «Иә, бәрі де жарасады» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер үшін үлкен көлемдегі міндеттер», «Халыққа қызмет көрсету орталығынан алыс жерде біз өмір бойы өз қаражатымызға көлік жалдап, жүргіземіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). массаж терапевтінің қызметін байланыстыру», «Цона ғимараты алыс» (Қостанай облысы); «Алыс», «Тұрақ орындары аз» (Қызылорда облысы); «Күту залында бірнеше орындық» (Маңғыстау облысы); «Иә, бәрі кедергісіз болды», «Иә, бәрі де жарасады» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер үшін үлкен көлемдегі міндеттер», «Халыққа қызмет көрсету орталығынан алыс жерде біз өмір бойы өз қаражатымызға көлік жалдап, жүргіземіз» (Солтүстік Қазақстан облысы). массаж терапевтінің қызметін байланыстыру», «Цона ғимараты алыс» (Қостанай облысы); «Алыс», «Тұрақ орындары аз» (Қызылорда облысы); «Күту залында бірнеше орындық» (Маңғыстау облысы); «Иә, бәрі кедергісіз болды», «Иә, бәрі де жарасады» (Павлодар облысы); «Қызметкерлер үшін үлкен көлемдегі міндеттер», «Халыққа қызмет көрсету орталығынан алыс жерде біз өмір бойы өз қаражатымызға көлік жалдап, жүргіземіз» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,81 балл) бойынша респонденттердің 77,8%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Ешкім әлеуметтік көмек бермеді қызметкерге рұқсат етілмейді деп айтылды», «Олар ұсынылатын қызметтердің тізімі туралы толық ақпарат бермеді» (Ақтөбе облысы); «Осы сәттердің барлығын мен үшін Қауіпсіздік Кеңесіндегі әйел жасады. Мен арыз жаздым, әлеуметтік қызметкер оны ХҚО-ға апарды. Өйткені мен жаяу жүретін адам емеспін». (Алматы облысы); «Қате, өзекті емес ақпарат берілді, олар құзыретті емес. Мүгедектің қамқоршысы зейнетақыны картамен емес, есеп айырысу шотымен алуы керек, ал қызметкерлер бұл туралы білмеген» (Алматы); «Біздің үйге қызметкерлердің өзі келді», «Әлеуметтік қызметкерлер нақты не істейтінін біз толық түсіне алмаймыз, әлеуметтік қызметкер туралы ХҚО-дан көбірек ақпарат беруіміз керек, әйтпесе көбі білмейді» (Нұр-Сұлтан); «Зом арқылы қоңырау шалып, келмеу», «Бір адамды өте ұзақ қабылмайды», «Қызметкерлер барлығын түсіндіріп айтты. Сосын үйге әлеуметтік қызметшінің өзі келіп бізбен таңысты. Содан тәке аптасына 2 рет келеді.Қолынан келгенше көмектеседі» (Шымкент); «Әлеуметтанушы Гуля бізге әлеуметтік қызметкерді тіркеуге көмектесті. Мүмкін барлық сәттерді мен бағалай алмайтын шығармын. Бірақ көңіліміз толды» (Қостанай облысы); «Ешкандай киындық болған жоқ барлық ақпарат берілді» (Қызылорда облысы); «Жоқ, өйткені біз бұл

қызметті жыл сайын жыл басында жаңартып отырамыз. Сондықтан бәрі түсінікті», «Бұл жерде еш қиындық жоқ, бәрі жақсы, құжаттар тізімін береді» (Павлодар облысы); «Дәріханада дәрі тегін берілмейді», «Шынымды айтсам, мұның бәрін менің күйеуім жасады. Мен жаяу жүретін адам емеспін. Маған бәрі жарасады» (Солтүстік Қазақстан облысы). Мүмкін барлық сәттерді бағалай алмайтын шығармын. Бірақ көңіліміз толды» (Қостанай облысы); «Ешкандай киындық болған жоқ барлық ақпарат берілді» (Қызылорда облысы); «Жоқ, өйткені біз бұл қызметті жыл сайын жыл басында жаңартып отырамыз. Сондықтан бәрі түсінікті», «Бұл жерде еш қиындық жоқ, бәрі жақсы, құжаттар тізімін береді» (Павлодар облысы); «Дәріханада дәрі тегін берілмейді», «Шынымды айтсам, мұның бәрін менің күйеуім жасады. Мен жаяу жүретін адам емеспін. Маған бәрі жарасады» (Солтүстік Қазақстан облысы). Мүмкін барлық сәттерді мен бағалай алмайтын шығармын. Бірақ көңіліміз толды» (Қостанай облысы); «Ешкандай киындық болған жоқ барлық ақпарат берілді» (Қызылорда облысы); «Жоқ, өйткені біз бұл қызметті жыл сайын жыл басында жаңартып отырамыз. Сондықтан бәрі түсінікті», «Бұл жерде еш қиындық жоқ, бәрі жақсы, құжаттар тізімін береді» (Павлодар облысы); «Дәріханада дәрі тегін берілмейді», «Шынымды айтсам, мұның бәрін менің күйеуім жасады. Мен жаяу жүретін адам емеспін. Маған бәрі жарасады» (Солтүстік Қазақстан облысы). Мен жаяу жүретін адам емеспін. Маған бәрі жарасады» (Солтүстік Қазақстан облысы). Мен жаяу жүретін адам емеспін. Маған бәрі жарасады» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 85,7%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,84 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

«Ұсынылатын қызметтер туралы толығырақ мәлімет беріңіз» (Ақтөбе облысы); «Мен өте ризамын, өйткені қазір маған көмектесетін әлеуметтік қызметкер бар. Ол маған үйге көмектеседі және бір сөзбен айтқанда маған көмектеседі» (Алматы облысы); «Мен 2 жылдан бері күйеуімнің пәтерін мұрагерлікке ала алмай жүрмін. Жағдайды қарастыруыңызды өтінемін» (Атырау облысы); «Әлеуметтік қорғау маған мүлдем көмектеспейді, мен таксидің өзін де білдім, олар мені мүлдем ұмытып кеткен сияқты», «Құжаттарды жинау кезінде серуендеу болды. Бізге шипажайға жолдама бермейді, мен эскорт ретінде барғым келді, бірақ бізге бас тартты. Қарауыңызды өтінемін» (ШҚО облысы); «Әпкем бұл туралы барлық құжаттарды тапсырды, мен жаман ештеңе айта алмаймын. Қалай дегенде де Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлеріне шағымданбады» (Алматы); «Әлеуметтік қызметкерлер маған құжаттарды тапсыруға көмектесті. Олар мені ХҚО-ға апарды, «Бұл бір жыл бұрын болды, мүмкін кейбір сәттер есімде жоқ. Бірақ мен бәрі қарапайым және түсінікті екенін білемін», «Әлеуметтік қызметкерлер маған құжаттарды тапсыруға көмектесті. Олар мені Халыққа қызмет көрсету орталығына апарды», «Мен медициналық картаны алып жүруім керек еді, бірақ бұл туралы ескертпеді», «Бір жыл бұрын болған, мүмкін кейбір сәттері есімде жоқ. Бірақ мен бәрі қарапайым және түсінікті екенін білемін» (Нұр-Сұлтан); «Сотталмаған деген анықтама суретады, ол қолайсыз карттарға», «Шымкент қаласында Тұранда газ жоқ. Әлеуметтік көліктер, жүйрік келгенде кері алмайды өйткені жол жоқ, бізде өте қиындау бұл жағынан» (Шымкент); "Соңдықтан қиын болған жоқ.Өтініш жазған соң келесі күні әлеуметтіккөмекші үйге келді", "Әлеуметтіккөмекші үйге келіп құжат жағынан барынша көрмейді. Қazir қyzymnyң zhambas sүyegi synған өzdiginshe zhүre АЛМА қaldy.Өzinің Talmas бар қiyn bolyp ketti.Menің қyzymdy Ана atalatyn emdeu ortalyғyna zhiberse deymin.Biz kөmekke қatty tyқtazhbyz.6 А.Х. бойы қyzym қatty қinaldy.Kimnen Көмек sұraytynymyzdy bilmeymiz Bala кафедрасы өзгерді. « (Жамбыл облысы); «Әлеуметтік қызметкерлер үйді суретке түсіргенде ыңғайлы емес, суретке түсірмесе жақсы болар еді» (БҚО облысы); «Әлеуметтік қызметкер баланы емдеу әдісін үйретсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «мүгедектерге кезек көп, терезе жоқ» (Қостанай облысы); «Құжаттармен ешқандай киіндік болған жоқ. ПМПК қаздарды алып бірден өткіздім» (Қызылорда облысы); «Бізге барлығы түстікті жыл сайың өткен ұлы» (Маңғыстау облысы); «Үйге қажеттінің бәрін жасау» (Маңғыстау облысы). Менің қызымды Ана мен Бала деп аталатының емдеу орталығына жіберсе деймін. (Жамбыл облысы); «Әлеуметтік қызметкерлер үйді суретке түсіргенде ыңғайлы емес, суретке түсірмесе жақсы болар еді» (БҚО облысы); «Әлеуметтік қызметкер баланы емдеу әдісін үйретсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «мүгедектерге кезек көп, терезе жоқ» (Қостанай облысы); «Құжаттармен

ешқандай киіндік болған жоқ. ПМПК қаздарды алып бірден өткіздім» (Қызылорда облысы); «Бізге барлығы түстікті жыл сайың өткен ұлы» (Маңғыстау облысы); «Үйге қажеттінің бәрін жасау» (Маңғыстау облысы). Менің қызымды Ана мен Бала деп аталатының емдеу орталығына жиберсе деймін. (Жамбыл облысы); «Әлеуметтік қызметкерлер үйді суретке түсіргенде ыңғайсыз, суретке түсірмесе жақсы болар еді» (БҚО облысы); «Әлеуметтік қызметкер баланы емдеу әдісін үйретсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «мүгедектерге кезек көп, терезе жоқ» (Қостанай облысы); «Құжаттармен ешқандай киіндік болған жоқ. ПМПК қаздарды алып бірден өткіздім» (Қызылорда облысы); «Бізге барлығы түстікті жыл сайың өткен ұлы» (Маңғыстау облысы); «Үйге қажеттінің бәрін жасау» (Маңғыстау облысы). «Әлеуметтік қызметкерлер үйді суретке түсіргенде ыңғайлы емес, суретке түсірмесе жақсы болар еді» (БҚО облысы); «Әлеуметтік қызметкер баланы емдеу әдісін үйретсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «мүгедектерге кезек көп, терезе жоқ» (Қостанай облысы); «Құжаттармен ешқандай киіндік болған жоқ. ПМПК қаздарды алып бірден өткіздім» (Қызылорда облысы); «Бізге барлығы түстікті жыл сайың өткен ұлы» (Маңғыстау облысы); «Үйге қажеттінің бәрін жасау» (Маңғыстау облысы). «Әлеуметтік қызметкерлер үйді суретке түсіргенде ыңғайлы емес, суретке түсірмесе жақсы болар еді» (БҚО облысы); «Әлеуметтік қызметкер баланы емдеу әдісін үйретсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы); «мүгедектерге кезек көп, терезе жоқ» (Қостанай облысы); «Құжаттармен ешқандай киіндік болған жоқ. ПМПК қаздарды алып бірден өткіздім» (Қызылорда облысы); «Бізге барлығы түстікті жыл сайың өткен ұлы» (Маңғыстау облысы); «Үйге қажеттінің бәрін жасау» (Маңғыстау облысы). «Бізге барлығы түстікті жыл сайың өткен ұлы» (Маңғыстау облысы); «Үйге қажеттінің бәрін жасау» (Маңғыстау облысы). «Бізге барлығы түстікті жыл сайың өткен ұлы» (Маңғыстау облысы); «Үйге қажеттінің бәрін жасау» (Маңғыстау облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 89,9%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,87 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:

«Өтінішті қарау мерзімін қысқарту және өтінішті қарау бойынша түсіндірме беру» (Ақтөбе облысы); «Кезек», «Адамдар көп, оларды кезекке жібермеді, бала үйде мүгедек екенін түсіндірдім» (Атырау облысы); «Әдетте олар бір рет қателесіп, қарттар үйіне жазылады» (ШҚО); «Олар қызметті 10 күн ішінде көрсетуі керек еді, бірақ қызметкерлерде барлық қажетті ақпарат болмағандықтан барлығы ұзағырақ болды» (Алматы); «Кезек» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттар мәселесі тым көп», «Ұзақ күтесің, бес күнде берілсе. Кезекте көп күтесін», «Қызметтің тез арада берілуін қалаймын» (Шымкент); «Әлеуметтік қызметкерлерді, жаялықтарды әртүрлі қызметкерлер қабылдайды. Бұл бізге ыңғайсыз, өйткені 2 талон, кезек алып, үйде бала мүгедек», «Кезекте құтты қаламын» (Жамбыл облысы); «Кезек» (Қарағанды облысы); «Ұзақ күту» «Біз өтініш берген кезде келесі күні олар бізді әлеуметтік қызметкер етіп тағайындады. Біз оған ризамыз. Үй шаруасына, іс қағаздарына көмектеседі» (Қостанай облысы); «Өтініш жазған сон 2 күннен сон әлеуметтік көмекші келді» (Қызылорда облысы); «Үш жыл бұрын мен әлеуметтік қызметкер алуға өтініш бердім. Бірақ мен оны биыл ғана алдым. Ол маған бәріне көмектеседі. Тіпті, дәріханаға жүгіреді, тамақты жақсы жасайды, жинайды», «Кезектер ұзақ», «Арыз бергеннен кейін ертеңіне әлеуметтік қызметкер тағайындалды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бізге әлеуметтік көмекші тез тағайындап берді.Отініш жазған сон барлығы тез болды. Аптасына 2 рет келіп тұрды» (Түркістан облысы). «Өтініш жазған сон 2 күннен сон әлеуметтік көмекші келді» (Қызылорда облысы); «Үш жыл бұрын мен әлеуметтік қызметкер алуға өтініш бердім. Бірақ мен оны биыл ғана алдым. Ол маған бәріне көмектеседі. Тіпті, дәріханаға жүгіреді, тамақты жақсы жасайды, жинайды», «Кезектер ұзақ», «Арыз бергеннен кейін ертеңіне әлеуметтік қызметкер тағайындалды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бізге әлеуметтік көмекші тез тағайындап берді.Отініш жазған сон барлығы тез болды. Аптасына 2 рет келіп тұрды» (Түркістан облысы). «Өтініш жазған сон 2 күннен сон әлеуметтік көмекші келді» (Қызылорда облысы); «Үш жыл бұрын мен әлеуметтік қызметкер алуға өтініш бердім. Бірақ мен оны биыл ғана алдым. Ол маған бәріне көмектеседі. Тіпті, дәріханаға жүгіреді, тамақты жақсы жасайды, жинайды», «Кезектер

ұзақ», «Арыз бергеннен кейін ертеңіне әлеуметтік қызметкер тағайындалды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бізге әлеуметтік көмекші тез тағайындап берді.Отініш жазған сон барлығы тез болды. Аптасына 2 рет келіп тұрды» (Түркістан облысы). «Бізге әлеуметтік көмекші тез тағайындап берді.Отініш жазған сон барлығы тез болды. Аптасына 2 рет келіп тұрды» (Түркістан облысы). «Бізге әлеуметтік көмекші тез тағайындап берді.Отініш жазған сон барлығы тез болды. Аптасына 2 рет келіп тұрды» (Түркістан облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 67,2%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:

«Азық-түлікке жұмсалатын қосымша шығын кетеді» (Атырау облысы); «Таксиге бір жаққа 800-1000 теңге» (БҚО облысы); «Ешқандай шығын болған жоқ, қызмет көрсету тегін» (Павлодар облысы); «Біз дәрі-дәрмектің ақысын төлейміз» (Солтүстік Қазақстан облысы);

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді: *«Мен Өскемендегі «Мүгедектерге көмек» мекемесіне жүгіндім, 3-4 рет телефон соқтым, бірақ шара қолданылмады» (ШҚО облысы).*

Қызмет нәтижесі(4,90 балл), тек 89,9% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:

«Әлеуметтік міндеттерге не кіретіні белгісіз. жұмысшы» (Ақтөбе облысы); «Маған қараша айында әлеуметтік қызметкерді тағайындайтындарын айтты, бірақ маған ешкім келмейді, яғни бұл қызмет маған көрсетілмейді, бір жыл өтті және ешқандай шара қолданылмады, мен басшы ретінде Жанар Секеновнаны алып тастаңыз, сұрамасаңыз, білмейді. Президенттің өзі түрмеге салғандай болды, жұмысына көп шағымдандым, шара қолданылмады. Бізге шынымен көмек керек», «Оларға марапаттар жасаңыз» (ШҚО облысы); «Олар қамқоршының қалай өмір сүріп жатқанын білу үшін «Алатау» қамқорлығына телефон соқты, бірақ олар келмеді, қызығушылық танытпады. Лауазымдық нұсқаулықтарды мұқият оқып, зерделеуге рұқсат етіңіздер», «Әйелім екеуміз әлеуметтік қызметкердің қызметіне өте ризамыз» (Алматы); «Алғыс айтудан басқа айтар сөзім жоқ. Қызметке көңілім толды», «Мен тек рахмет айта аламын. Маған әлеуметтік қызметкер өте ұнайды.»Әлеуметтік қызметкер қолынан келгенше көмектеседі. Біз ризамыз» (Павлодар облысы); «Мен оған өте ризамын. Ол мен үшін бәрін жасайды. Ол тамақ жасайды, тазалайды. Ол бір сөзбен бәрін жасайды. Алғыс айтудан басқа айтар сөз жоқ» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Айтар арыз шағым жоқ.өзімізбен бірге жүгіріп қызметін атқарада. Көңілім толады» (Түркістан облысы); Өзіммен бірдей жүгіріп қызметін атқарада. Көңілім толады» (Түркістан облысы); Өзіммен бірдей жүгіріп қызметін атқарада. Көңілім толады» (Түркістан облысы);

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде қызмет алушылардың аз бөлігі (3,5%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (161 кестені қараңыз):

161 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=7)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**57,1%**	42,9%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**85,7%**	14,3%	0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,89 және қанағаттану деңгейі – 80 ,5%.

162 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.41	71,3%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.89	80,5%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,41 балл және 71,3% құрайтыны көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында Көкшетау қаласындағы қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас өткізіліп, қатысушылар өңірдегі қызмет көрсету сапасының жоғары екендігін атап өтті.

«Бәрі жақсы болды, Роза маған көмектесті, ол әлеуметтік қызметтен, өте жанашыр, талантты адам»;

«Барлығы жақсы өтті, мемлекет сізге қамқорлық жасап жатқаны сезіледі, зейнеткерлікке шыққанда сіз ешкімге керек емес деп ойласаңыз да, бұл дұрыс емес болып шықты»;

«Мен қызмет нәтижесін күткеннен гөрі медициналық тексеруден өттім. Содан кейін мен бірден қызметті алдым »;

«Дұрысын айтқанда, құжаттарды қабылдау мен өңдеуді тездеткен дұрыс болар еді, бірақ біз басқа да мұқтаж адамдар бар екенін түсінеміз»;

«Өкінішке орай, жалғыз қалдым, олар маған қызмет көрсетуге кеңес берді, қазір менде әлеуметтік қызметкер бар, олар бәріне көмектеседі және көмір мен отын әкеледі, мен бәріне көңілім толады» (Ф. Г., Ақмола облысы).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсету шарттарын қысқарту, тіркеу рәсімін одан әрі оңайлату мүмкіндігін қарастыру.
- Әсіресе Ақтөбе, Атырау, Жамбыл Шығыс Қазақстан, БҚО және қалалардағы қызмет көрсету сапасының төмендігі, қызмет көрсетілетін орындардың ыңғайсыз орналасуы, қызметкерлердің біліктілігі мен қызметтің қолжетімсіздігі туралы шағымдар. Алматы, Шымкент және Нұр-Сұлтан.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қажетті құжаттар бойынша қызметті жеңілдету және қызметті көрсету уақытын қысқарту.
2. Жоғары сапалы кері байланыстың болуын қамтамасыз ету, қызмет сапасын ішкі бақылауды күшейту.
3. Қызметкерлердің кәсіби деңгейін арттыру бойынша шараларды қамтамасыз ету (психологиялық тренингтер, семинарлар және т.б.), қызмет көрсету сапасын жоғары деңгейде қамтамасыз ету үшін ынталандыру шараларының жүйесін енгізу.

3.70. Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру кезінде, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, машиналар мен технологиялық жабдықтарды сатып алу лизингінде сыйақы мөлшерлемесін субсидиялау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 01301002 Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру кезінде, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техника мен технологиялық жабдықты сатып алу лизингінде сыйақы мөлшерлемесін субсидиялау.

Қызмет коды: L18.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2018 жылғы 26 қазандағы №. 436.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: мемлекеттік корпорациясы, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: порталда – 10 жұмыс күні. Мемлекеттік корпорацияға – 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:субсидияны аудару туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарлама.

Қызмет алушылар:Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

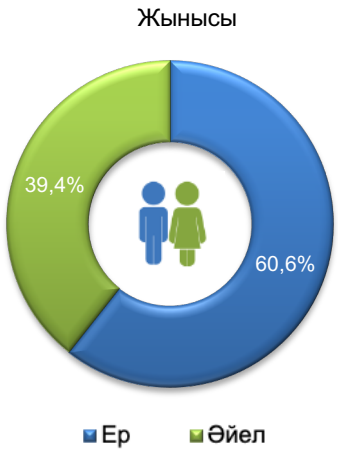
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

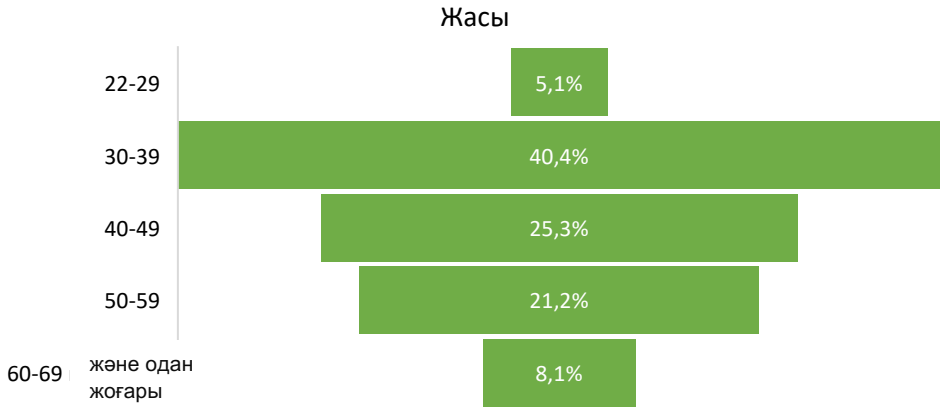
Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 99 респондент қатысты, олардың көпшілігі (60,6%) ерлер, ал қалған 39,4% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына жатады – 40,4%.Қызметке негізінен заңды түрде жүгінді беттер (48%). 31% жағдайда респонденттер қызметті ретінде алдыфизикалықбеттер және басқалар 21%сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың ішінде жеке кәсіпкерлер.Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3%физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 208. Әлеуметтік-демографиялық блок





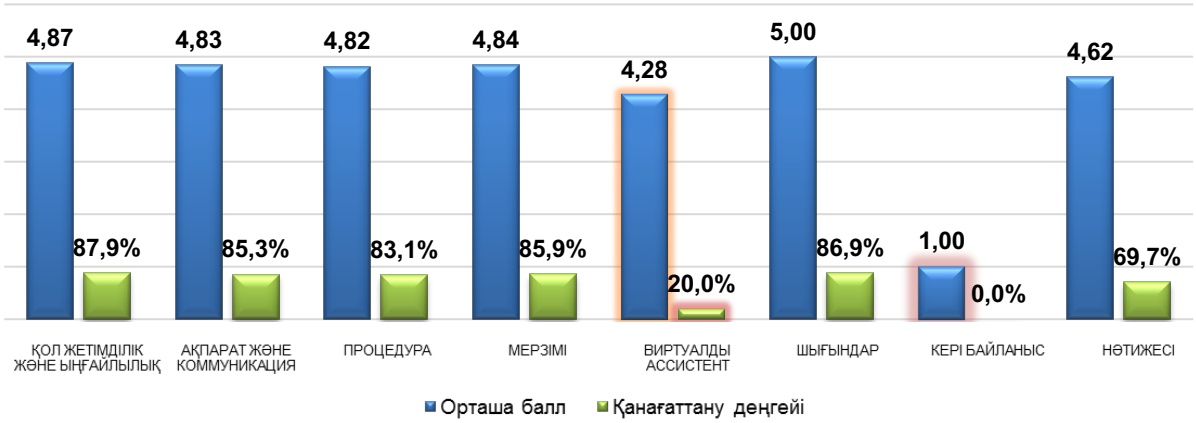


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 64,8%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,28 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

209 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,87 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 87,9%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«Портал порталды ашқан кезде қатып қалады, субсидия алуға өтініш беру тәртібі түсініксіз, порталды ашық, өтінім беру үшін түсінікті ету керек», «Қол қою кезінде үнемі қол қоюды сұрайды, бәрін қоюға болады. бір рет», «Тіркеу кезіндегі қателіктер», «Кеше өтініш берем дегенде құжаттарды қоса алмай қалдық, себебі жұмыс органында қаражат жоқ» (Ақмола облысы); «Ол жерде басатын жерді анықтау қиын» (Ақтөбе облысы); «Бюджет бірден есептен шығарылмайды» (Алматы облысы); «Порталды ашық, мөлдір, ыңғайлы, түсінікті ету», «Мен қарапайым түсті ұнатпаймын» (Жамбыл облысы); «Жақсарту», «Соңғы жолы жақсы болды, порталда орналасқан жері онша жақсы емес», «Өте қиын, адамдарды жалдауға тура келді», «Балалар көмектесті» (Қарағанды облысы); «Біздің өтінішіміз кері қайтарылды, мыс қате, олар өздерін лақтырып тастайды, сосын бізде ақша жетпейді, жөндеу керек», «Портал қатып қалады» (Қызылорда облысы); «Қарттар үшін жеңілдетіңіз, бұл түсініксіз», «Бәрі оңай емес», «Портал қатып қалады, ол түнде ғана жұмыс істейді», «Панельдің сол жағында өтініш беру кезінде қалқымалы терезе болуы керек , басқа субсидияларға жүгінсек, негізгі өріс көрінбейді, субсидияға көбірек ақша бөліңіз» (Солтүстік Қазақстан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,83 балл) бойынша респонденттердің 85,3%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

«Өтінім беру порталын жеңілдету», «Сайттан ақпаратты табу қиын, олар бәрібір ескертеді, жаңа өзгерістер туралы хабардар еді», «Қате құжаттар сұралды», «Спутниктік суреттер жаңартылмайды» (Ақмола облысы) ; «Серверді жылдамдату» (Алматы облысы); «Саитта қайта есептеу болып жатыр, мен әлі келісім-шарттар еңізе алмаи жүрм. Болгар zhagdayda нұсқаулығын қайта есептеу joq saitta», «Портал қатып қалады, интернет байланысы нашар», «Сақтау функциясы жоқ, сіз 72 жолды толтырасыз, содан кейін портал қатып қалуы мүмкін және бәрі жойылады және оны қайтадан толтыруыңыз керек» (Атырау). аймақ); «Портал пысықталмаған, қатып қалған, Тараз қаласында, Жамбыл облысы әкімдігінің ауыл шаруашылығы басқармасында, қызметкерлер құзыретті емес, ақпараты жоқ, біліктілігі жоқ, субсидиялау туралы ҚХ-ға хабарламау, кеңес бермеңіз, карантинге жібермеңіз, кеңседен шықпаңыз» «Өтініштер ұзақ қарастырылады», «Көп қателер жіберіледі, кейін құжат кері тасталады, нұсқау бойынша бәрі түсінікті, бірақ мамандардың көмегімен оңайырақ болуы керек» (Жамбыл облысы); «Мен ештеңе түсінбедім» (Қарағанды облысы); «Интернет нашар, интернет жоқтығынан қолдауға қыру киін», «Порталды жетілдірейік» (Қызылорда облысы); «Мамандар жоқ. Маман өтінішті дұрыс бермеген, санат бойынша қате жіберген. Бізге сапалы байланыс орталығы, санат бойынша мамандар қажет» (Маңғыстау облысы); «Жалғыз келеңсіз нәрсе – құжаттарды тапсыру кезінде ақпарат жоқ», «Көп қиын сұрақтар», «Бірден таппадым», «Ол түсінікті және қолжетімді, ол түнде ғана жұмыс істейді» (Солтүстік Қазақстан облысы).

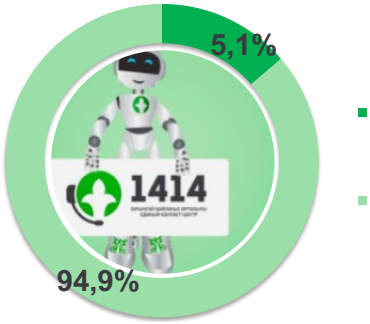
Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 83,1%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,82 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«Жаңа ғана өтініш бердім, әлі түскен жоқ» (Ақтөбе облысы); «Портал кейде қатып қалады» (Алматы облысы); «Порталда ақша жоқ кезде біздің өтініш қабылданбайды. Ал ақша түскенде алдын ала өтініш жібергендер қарастырылмайды», «Кесте нұсқасы қабылданбайды. Процесс қайта есептеуден арыға бармайды, «өтеу кестесі дұрыс толтырылмаған, жалпы сома нөлге тең болуы керек» қатесі көрсетіледі. Санақ төменнен емес, жоғарыдан шығады» (Атырау облысы); «Олар Sophora-ға рұқсатты соңғы сәтте ашты», «Олар өтінім беру ережелерінде көзделмеген өтініштерді беру үшін көптеген қажетсіз құжаттарды талап етеді, құжаттарды жүктеп салуға арналған жады аз, құжаттарды жүктеп салу кезінде проблемалар туындайды. , Порталға кіру процесін жиі өзгертемін» (Жамбыл облысы); «Портал кейде айлап жұмыс істемейді», «Ауылда қатып қалады», «Тым көп құжат сұрайды және олардың өмірі уақытысымен тура келмеді. Бағдарлама көп истимей турады, интернет сапас жақсы емес. Теру ауылдық жерге сай келмейді.Біздің лизинг алған техникамыздың пайызы түспей жатыр, бірак біз жартысын төлеп қойғанбыз», «Томдар сығымдалу керек және мұрағаттағы құжаттар жүктелмейді» (Қарағанды облысы); «Кейде қайта жүктеуге тура келеді», «Құжаттарда қате болды, үтір болды», «Құжатты салған кезде бағдарлама қаламайды. Басып өлгермесең ақша таусып қалады.Бағдарлама жұмыс істегенде сен кеш қаласың ақшадан.Бұрын порталы түні уақытта да жұмыс істеген.Түнде де ақша үсетін еді» (Қызылорда облысы); «Портал ілулі тұрды», «Портал ілулі тұр, жақсы жұмыс істемейді» (Солтүстік Қазақстан облысы). Теру ауылдық жерге сай келмейді.Біздің лизинг алған техникамыздың пайызы түспей жатыр, бірак біз жартысын төлеп қойғанбыз», «Томдар сығымдалу керек және мұрағаттағы құжаттар жүктелмейді» (Қарағанды облысы); «Кейде қайта жүктеуге тура келеді», «Құжаттарда қате болды, үтір қойылды, үтір қоймайды», «Құжатты салған кезде бағдарлама қаламайды. Басып өлгермесең ақша таусып қалады.Бағдарлама жұмыс істегенде сен кеш қаласың ақшадан.Бұрын порталы түні уақытта да жұмыс істеген.Түнде де ақша үсетін еді» (Қызылорда облысы); «Портал ілулі тұрды», «Портал ілулі тұр, жақсы жұмыс істемейді» (Солтүстік Қазақстан облысы). Теру ауылдық жерге сай келмейді.Біздің лизинг алған техникамыздың пайызы түспей жатыр, бірак біз жартысын төлеп қойғанбыз», «Томдар сығымдалу керек және мұрағаттағы құжаттар жүктелмейді» (Қарағанды облысы); «Кейде қайта жүктеуге тура келеді», «Құжаттарда қате болды, үтір қойылды, үтір*

қоймайды», «Құжатты салған кезде бағдарлама қаламайды. Басып өлгермесең ақша таусып қалады.Бағдарлама жұмыс істегенде сен кеш қаласың ақшадан.Бұрын порталы түні уақытта да жұмыс істеген.Түнде де ақша үсетін еді» (Қызылорда облысы); «Портал ілулі тұрды», «Портал ілулі тұр, жақсы жұмыс істемейді» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Құжаттарда қате болды, қате болды, үтір қоймайды», «Құжатты салған кезде бағдарлама қаламайды. Басып өлгермесең ақша таусып қалады.Бағдарлама жұмыс істегенде сен кеш қаласың ақшадан.Бұрын порталы түні уақытта да жұмыс істеген.Түнде де ақша үсетін еді» (Қызылорда облысы); «Портал ілулі тұрды», «Портал ілулі тұр, жақсы жұмыс істемейді» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Құжаттарда қате болды, қате болды, үтір қойылмайды», «Құжатты салған кезде бағдарлама қаламайды. Басып өлгермесең ақша таусып қалады.Бағдарлама жұмыс істегенде сен кеш қаласың ақшадан.Бұрын порталы түні уақытта да жұмыс істеген.Түнде де ақша үсетін еді» (Қызылорда облысы); «Портал ілулі тұрды», «Портал ілулі тұр, жақсы жұмыс істемейді» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 85,9 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,84 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Көп уақыт болды, жөндесек, тағы 2 апта күтеміз», «Қатырғандықтан көп уақыт кетеді», «Жаппай ағынмен қызмет шыдай алмай, жүктеп саласыз және лақтырып жібер, кейде үлгермейсің» (Ақмола облысы); «Әлі түскен жоқ» (Ақтөбе облысы); «Терминді қысқарту», (Атырау облысы); «Субсидияларды төлеу мерзімін қысқарту» (Жамбыл облысы); «Кешігіп келді» (Қарағанды облысы); «Жүктеуге көп уақыт кетеді» (Қызылорда облысы); «Кететін уақыт көп», «Уақытты қысқарту» (Солтүстік Қазақстан облысы).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 5,1%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 94,9% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (210-диаграмманы қараңыз).

210 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=5)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4.25	20,0%
Жауаптың толықтығы	4.25	20,0%
Жауап жылдамдығы	4.33	20,0%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 20,0%, орташа балл 5 мүмкін баллдан 4,28 баллды құрады.ІшінараРеспонденттер қызмет алу үшін виртуалды ассистентні оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді: *«Виртуалды ассистент жоқ» (Ақмола облысы); «Жауап алған жоқпыз» (Ақтөбе облысы); «Виртуалды ассистент жоқ» (Солтүстік Қазақстан облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 5,00 баллмен бағаланды (қанағаттану деңгейі 86,9%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Компанияның ағымдағы шоты арқылы төлем әдісін қайтару», «Төлемнің өте қымбат сомасы», «Жеке шот үшін төлеу керек, шағын шаруа қожалықтары үшін қымбат», «Кеңсеге кіру үшін 11 АЕК», «Тек халық банк қабылдайды, дәл қазір көптеген адамдар үшін kaspi. Олар сондай-ақ ұялы телефон балансымен төлеуге болатынын қосады. Кейбір адамдарда есептік жазба жоқ. Интернет-банкингі жоқ адам төлем*

тапсырмасын толтыруы керек» (Ақмола облысы); «5мр-ден 10мрп-қа дейін 11мрп ыңғайлы» (Алматы облысы); «32200 қымбаттау», «Төлем сомасы қымбаттау», «Қолдауға 32000 төлейді, бұл жарамайды» (Атырау облысы); «Қызмет қымбат», «Портал жұмысы үшін 10-11 АЕК төлеуге әркімнің қалтасы көтере бермейді», «Қызмет қымбат, порталға тіркелу төлемін карта арқылы емес, ағымдағы шот арқылы қайтару және субсидиялар алынбаған жағдайда қайтаруды қамтамасыз ету» (Жамбыл облысы); «Қосымша ақша мамандардың қызметіне жұмсалды, мен өзім істей алмадым», «Бағаны төмендетіңіз», «Шағын шаруа қожалықтары үшін тым қымбат, төменірек болар еді» (Қарағанды облысы); «Tөlenentin aқsha бесінші көр.Қoldaudy paydalanyp otyrғan соң 3 zhylda Bir РЭТ tөleytin қylsa zhaқsy Bolar edi.Zhyl Saiyn tөlegen tiimsiz», «Tөlem somasy tөmendeu Bolsa», «Қosymsha shyғyn shyғaryp kompyuterdi tүsinetin brokerlerge berip istetkimiz келген, birақ Olay zhasamadyқ.Olarға beretin ақшамыз болмады», «Қымбат қызмет» (Қызылорда облысы); «Қосымша шығындар 30 000 өтінім үшін болды. Осы ақшаны өздері алсын, бірақ сапалы» (Маңғыстау облысы); «Төлем сомасына қанағаттанбадым», «Қосымша шығындар болды», «Ақылы қызметтер бар, төлем сомасы қабылданбайды», «Қолайсыз төлем» (ОҚО облысы). азайту» (Қарағанды облысы); «Қымбат қызмет» (Қызылорда облысы); «Қосымша шығындар 30 000 өтінім үшін болды. Осы ақшаны өздері алсын, бірақ сапалы» (Маңғыстау облысы); «Төлем сомасына қанағаттанбадым», «Қосымша шығындар болды», «Ақылы қызметтер бар, төлем сомасы қабылданбайды», «Қолайсыз төлем» (ОҚО облысы). азайту» (Қарағанды облысы); «Қымбат қызмет» (Қызылорда облысы); «Қосымша шығындар 30 000 өтінім үшін болды. Осы ақшаны өздері алсын, бірақ сапалы» (Маңғыстау облысы); «Төлем сомасына қанағаттанбадым», «Қосымша шығындар болды», «Ақылы қызметтер бар, төлем сомасы қабылданбайды», «Қолайсыз төлем» (ОҚО облысы). «Қосымша шығысын шығарып компьютерді түсінетін брокерлерге беріліп истеткім келген, бірақ олай жасамадық.Оларға беренің ақшамыз болады», «Қызмет қымбат» (Қызылорда облысы); «Қосымша шығындар 30 000 өтінім үшін болды. Осы ақшаны өздері алсын, бірақ сапалы» (Маңғыстау облысы); «Төлем сомасына қанағаттанбадым», «Қосымша шығындар болды», «Ақылы қызметтер бар, төлем сомасы қабылданбайды», «Қолайсыз төлем» (ОҚО облысы). «Қосымша шығысын шығарып компьютерді түсінетін брокерлерге беріліп истеткім келген, бірақ олай жасамадық.Оларға беренің ақшамыз болады», «Қызмет қымбат» (Қызылорда облысы); «Қосымша шығындар 30 000 өтінім үшін болды. Осы ақшаны өздері алсын, бірақ сапалы» (Маңғыстау облысы); «Төлем сомасына қанағаттанбадым», «Қосымша шығындар болды», «Ақылы қызметтер бар, төлем сомасы қабылданбайды», «Қолайсыз төлем» (ОҚО облысы).

Респонденттер кері байланыс құрамдас бөлігіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 0,0%, орташа балл 1,00). Респонденттер процестің келесі кемшіліктерін де атап өтеді:*«Біз бұл мәселені шешкен жоқпыз» (Ақмола облысы); «Олар түсіндірмеді, толық жауап бермеді» (Жамбыл облысы); «Интернет жылдамдығы нашар» (Қарағанды облысы); «Олар ешқандай реакция жасаған жоқ» (Солтүстік Қазақстан облысы). «Күзде кестеге байланысты субсидия алудан бас тартты, бірақ кесте бізге байланысты емес. Порталды жетілдіреміз», «Порталды, өтініш беру процесін жетілдіреміз», «Бюрократия құрылуда, сайт жасанды ілулі тұр, ақша жоғалып жатыр, сондықтан біз оны төлейміз», «Ірі шаруа қожалықтары шағын шаруа қожалықтарынан кезексіз озады. , біз бұл сәтті түзететін едік. Менің жеке кабинетіме үнемі стандартты бұзып жатқандығым туралы хабарламалар түсіп, мал басын қысқартамыз деп жатыр. Шағын шаруа қожалықтарының көпшілігінде егістік жазбалары болуы керек», «Сайт көптеген пайдаланушылардың бір уақытта пайдалануына арналмаған сияқты, сондықтан ол жиі қатып қалады», «Есеп беру жүйесін жетілдіру», «бос емес кезде сервер жұмысын жақсарту» (Ақмола облысы); «Асыл тұқымды малға өтінім 4 айдан бері қаралып жатыр. Ал 10 пайыздық мөлшерлемедегі мал да бір айға ілінеді. Мақұл болсам, ол несиені өтеу шотына түседі. Сол жылы желтоқсан айында трактор алдым, бірақ соңғы 2 айда субсидиядан пайыз алмағанмын, бұл да несие төлеуге барса» (Ақтөбе облысы); «Банк тарапынан техникалық ақаулар бар, 3 айдан бері ақша ала алмай жатырмыз. Банкке бағдарламаны пайдалануды үйретсе екен деймін. Ал банкке ай сайын өтініш бермеу үшін», «Жұмыс истеймін деген адамға барлығы түсті» (Алматы облысы); «Хангс» (Атырау облысы); «Порталды ыңғайлы, түсінікті, қолжетімді ет», «Бұл*

порталда қарапайым шаруа жұмыс істей алмайды, бағдарлама күрделі, жеңілдетуді ұсынамын», «Порталды ыңғайлы, ашық, қолжетімді, түсінікті ету», «Қиыншылықтар көп, бәрі түсініксіз», «Порталдан инвестиция бөлінгені туралы хабарлама болатын еді, өтініш беруге болады», «Кезек тетігі жоқ, қызмет өте қымбат, техникалық қолдау жұмыс істемейді. , олар тек дөрекі болуы мүмкін, сыпайылық жоқ. Біздің арқасында сіз айлық аласыз, техникалық қолдауды төлейсіз, соған сәйкес жұмыс жасаңыз. Тіркелу үшін жыл сайын қыруар қаржы жұмсаймыз. Ал сол ақшаға сіз жалақы аласыз. Бейнеклиптер порталда көрсетілген нұсқауларға сәйкес келмейді. Тағы бір айта кетерлігі, шаруалардың бәрі компьютерде жұмыс істеуді біле бермейді. Қолдауға жүгіне алмай жүргендерді көп көрдім, жер бетінде жұмыс істейтін қарапайым шаруа қалай өтініш беруді, қалай тіркелу керектігін қайдан түсінсін? Ойланыңыз», «Портал тұтқаны қояды, жақсы жұмыс істемейді», «Портал ілулі тұр, жақсы жұмыс істемейді» (Қарағанды облысы); «Ауыл шаруашылғы техникасын алайық десек 2022 жылы қайтарамсыз субсидияның проценті көтеріледі ИУ жоқ тұзды пейізбен қалама білгім келеді Сона», «Желтоқсанда субсидия берді, бірақ наурыз айының аяғында болды. қалмайды.Биылғы жылы аламай қалдым. Себепті екен деп түсіндірмей айтпайды. «Ауыл шаруалығына арналған көлік жоқ, ескірген», «Алдын ала құжаттарды салып қойсақ алған техникаларымыздың, сосын ақша түскен кезде кезекпен алатын қылса.Әйтпесе отырасың құжатты саламын дегенше порталға түскән жақсы көремін, Порталға ыңғайлы болсын. , қарапайым, «(Қызылорда облысы); «Портал қатып қалады» (Маңғыстау облысы); «Бағдарламаны жеңілдетіңіз», «Бәс тым жоғары. Біз қосымша құжаттарды жинаймыз. Бізде интернетте қиындықтар бар, интернет жоқ. Қос жұмыс», «Портал ыңғайлы емес, ыңғайлы, ашық, қолжетімді ет» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Қызмет нәтижесі(4,62 балл), 69,7% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:*«1414 құзыретті емес» (Ақтөбе облысы); «Жылына 10-11 МРП толейді, сол соңғы арзандаца» (Жамбыл облысы); «Біз құжаттарды тексеруге жібереміз және екі ай күтеміз, бұл тым ұзақ» (Солтүстік Қазақстан облысы).*

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (11,1%) көрсетілетін қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (163 кестені қараңыз):

163 кесте.Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=11)

ББО 1414	**Иә**	**Жоқ**	**Жауап беруге қиналамын**
Теру жылдамдығы	**72,7%**	27,3%	0%
Толық ақпарат алыңыз	**81,8%**	18,2%	0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,86 және қанағаттану деңгейі – 82,5 %.

164 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.28	63,6%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.86	82,5%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,28 балл және 63,6% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Қызмет алушылармен фокус-топтық талқылаудың нәтижелері бойынша келесі мәселелер анықталды:

«- Сіз атап өтуге болатын негізгі оң және теріс тұстарды атаңыз?

- қызмет уақытында және уақытында көрсетіледі. Ауыл шаруашылығы басқармасының мамандары мұны дер кезінде қарастырады, әрине, бір жерде жүйе кедергі келтіреді, кейде Қор да бәрін дер кезінде жасайды. Бірақ мәселе процедураның өзінде, ол байланысты емес, ыңғайсыз, бюрократизацияланған. Ешқандай субсидиясыз агроөнеркәсіп кешенін 6 пайыздық субсидиялау болуы керек. Негізгі мұраты елдегі агроөнеркәсіп кешенін дамыту, маржа алу емес, АКК, Қор ұсынатын қаржы институттары десек, ең алдымен дамумен айналысуы керек».

«Соңғы жылдары қызмет көрсету сапасы қалай өзгерді?

– жарайды, әрине, бірдеңе жақсы, бірде жаман нәрсе өзгерді. Кейде құжаттарды дайындайсың, содан кейін ол өзгеріп кеткен болып шығады, содан кейін қайталайсың»;

«Осындай мәселе бар, неге субсидиялау мөлшерлемелерін клиент субсидиялауды несие алған күннен бастап алатындай етіп жасамасқа, ол жинақталған күннен бастап емес, содан кейін тек субсидиялауға өтінім беріледі, содан кейін. ставканы субсидиялауды мақұлдағаннан кейін ғана басталады. Өйткені, қызметті тіркеу процесі 2-3 айға созылады, кейде оның мақұлдауын алғанша жарты жыл уақыт кетеді де, осы уақыттың бәрінде ол 16 пайыз төлейді, менің ойымша, басты мәселе осында»;

«Ереже бойынша, клиент несие мақұлданғаннан кейін бірден субсидия алуға өтініш беруі керек, бірақ әдетте бұл қиын, өйткені ол ақшаны алғандықтан, малды біреу өзгертпеген соң тез арада апаруы керек».

«- қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігін бағалаңыз?

- егер сіз қызметті бірінші рет алсаңыз да, оның мәні түсінікті болады, бірақ ұсақ-түйектер мен бөлшектерде оның қызмет алуы жалған болады»;

*«Заңға сәйкес, қызмет тегін, бірақ оны алу үшін ақпараттық қызметке кіру ақысын төлеу керек.*Қолдау»

«- Қызмет қолжетімді және пайдалану оңай деп санайсыз ба?

жоқ, бұл қарапайым емес. Мен компьютермен доспын, ұсақ бөлшектердің осы кезеңдерінің мәнін түсінетін адаммын, бұл мен үшін қиын болды және мен қателескен шығармын. Бұл тек бәрі емес. Ал интернет жоқ елді мекендерде мыңдаған шаруалар тұратынын ескерсек, қолжетімділік үшін дер кезінде ақы төлеу мәселесі болып отыр, осы мәліметтердің бәрін түсінетін осы өтінішті толтыратын мамандарды табыңыз...

– Мамандардың көмегіне жүгіну соншалықты қиын ба?

-әрине!

- қиын, қиын, түсінетін адамды жұмысқа аламын;

- негізінен барлығы адам іздейді, сирек кез келген адам оны өздігінен анықтайды;

Сонымен, нақты қиындық неде?

- бұл интуитивті түрде түсініксіз, сіз бірдеңені енгізесіз және сіз әрқашан дұрыстығына күмәнданасыз, онда ешқандай түсініктемелер жоқ, сонымен қатар,

қызмет алушы ретінде мен міндетті емес ақпаратты толтыруым керек, мысалы: «Қашан Финдегі ауыл шаруашылығы басқармасынан төлем болды. институты, сома қай күні қай сомаға түсті? мен мұны қайдан білуім керек? Тұтастай алғанда, сынақ пен қателік арқылы уақытты жоғалтып, өтінімді жіберу және оны қалай дұрыс толтыру керектігі туралы нұсқаулармен қайта қарауға жіберуді күту үшін бір ғана жол бар»;

«Тағы бір мәселе - қашан Qoldau money ешбір өтініш қабылданбайды, егер мен бүгін тамыз айында алсам және ақша наурыз айында келсе, онда тек наурыз айында тапсыруға құқығым бар. Ал осы уақыт аралығында неге 16 пайыз төлеуім керек? Қолдаудағы ақшаның бар-жоғына қарамастан өтінішті қабылдау шынымен мүмкін емес пе?

Жалпы алғанда, қызмет алушылар бұл қызметтің орындылығына күмән келтірді:

«Бұл субсидиялаудың логикасы түсініксіз. АКК мен ҮШ бүтін мемлекет және мемлекет несие береді, сосын субсидиялайды екен, неге бұл схема? Маған 6 пайызбен несие беріңізші. Бұл сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтады, көп уақытты үнемдейді және бұл қосымша әрекеттердің барлығы болмайды. Қозғалыс үшін қажет емес қозғалыстарды алып тастаңыз. Қарапайым, бірден 6 пайыз және бәрі де».

«Бізге бос жүрудің қажеті жоқ, бізге ешқандай субсидиясыз тікелей несие берудің бұрынғы әдісіне қайта оралу керек, біз бұл сандырақтан түбегейлі бас тартуымыз керек, қайтарылған несиелерден түскен ақшаның қайда салынғанында ашықтық жоқ, мемлекет жай ғана ауысады. бір қалтадан екінші қалтаға ақша. Сондай-ақ порталда жинауды тоқтату керек, ол тегін болуы керек».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет көрсету тегін болғанына қарамастан, көрсетілетін қызметті алушылар «Субсидиялау өтінімдерінің электрондық тізілімі» (Qoldau) ақпараттық жүйесіне қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін жеке кабинетті ашу және жүргізу үшін ақы төлеуі қажет.
- Өтініштер жіберілетін портал түсініксіз, түсініксіз, тіпті тәжірибелі қызмет алушылар үшін өтініштерді толтыруда елеулі қиындықтар туғызады. Осыған байланысты олар үшінші тарап мамандарын жалдау шығындарын өз мойнына алады.
- Қызметті алудың бүкіл тәртібі, көрсетілетін қызметті алушылардың жіберетін жиі кездесетін қателері туралы нақты қадамдық ақпарат жоқ.
- Қызмет тұрақты негізде қол жетімді емес, бұл қызмет алушылар арасында тең емес жағдайға және алынған несиелердің жоғары пайыздық мөлшерлемелері кезінде қаржылық шығындарға әкеледі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында агроөнеркәсіптік кешенді қолдаудың бұрын қолданылып жүрген бағдарламаларына қатысты осы қызметтің орындылығы мен артықшылықтары туралы түсіндірме жұмыстарын жүргізу. Бұл транспаренттікті қамтамасыз етуге және қызметті алға жылжытуға көмектеседі.
2. Қосымша төлемсіз автоматтандырылған нысанда (Qldau) қызметке нақты тегін қол жеткізуді қамтамасыз етіңіз. Бұл қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз етуге көмектеседі.
3. Қаржыландыруға қарамастан, тұрақты негізде қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз ету. Несие берілген сәттен бастап қызмет көрсетіңіз. Бұл осы қызметті көрсетудің мақсатына, атап айтқанда, қызмет алушыларға қаржылық жүктемені азайтуға ықпал етеді.
4. Тіркеу сапасын арттыру және қызмет алушылардың кері байланысын ескере отырып, ИС Qoldau-ға өтініш беру тәртібін қайта қарау. Қызмет алушылар арасында Qoldau АЖ пайдалануды оқыту бойынша іс-шараларды қамтамасыз ету.

5. Қызметке ақпарат қолжетімділігін қамтамасыз ету. Қадамдық нысанда қызметтерді алу әдістері мен ережелері туралы ақпараттық материалдарды дайындап, интернет-ресурстарында орналастыру.

3.71. Жер учаскесін алуға кезекке қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02201015 Жер телімін алуға кезекке қою.

Қызмет коды:L19.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 1 қазандағы №. 301.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: кондиционер,ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 12 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: өтінішті арнайы тіркеу туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

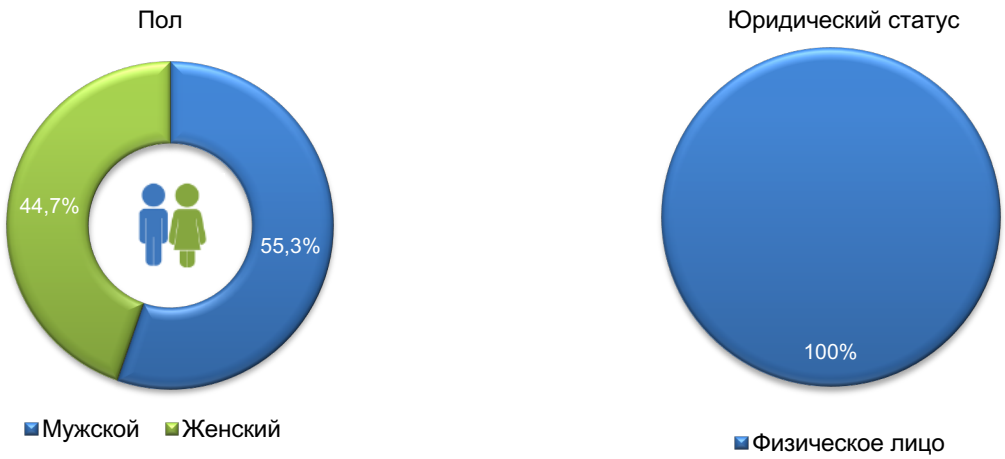
Зерттеудің негізгі нәтижелері

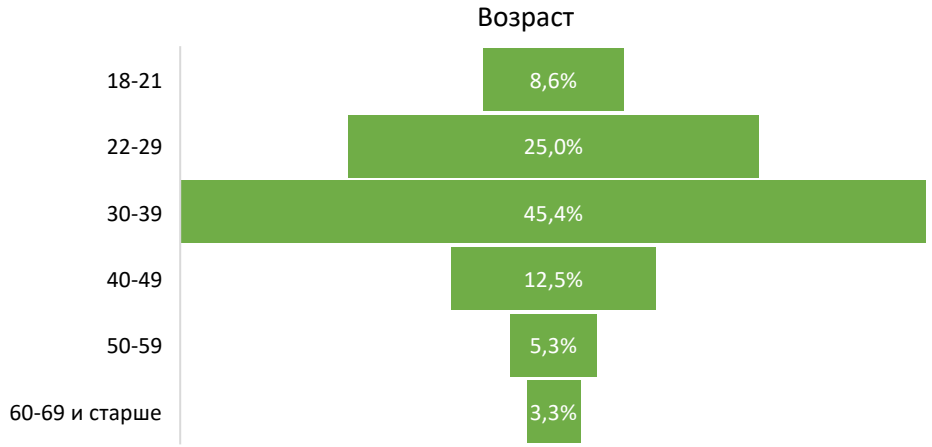
Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ, жұмбақ сатып алушы), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 152 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (55,3%) ерлер, ал қалған 44,7% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 45,4%.Бұл қызметке барлығы жеке тұлға ретінде жүгінген беттер (100%). Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 5,9%физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар

Диаграмма 211. Әлеуметтік-демографиялық блок



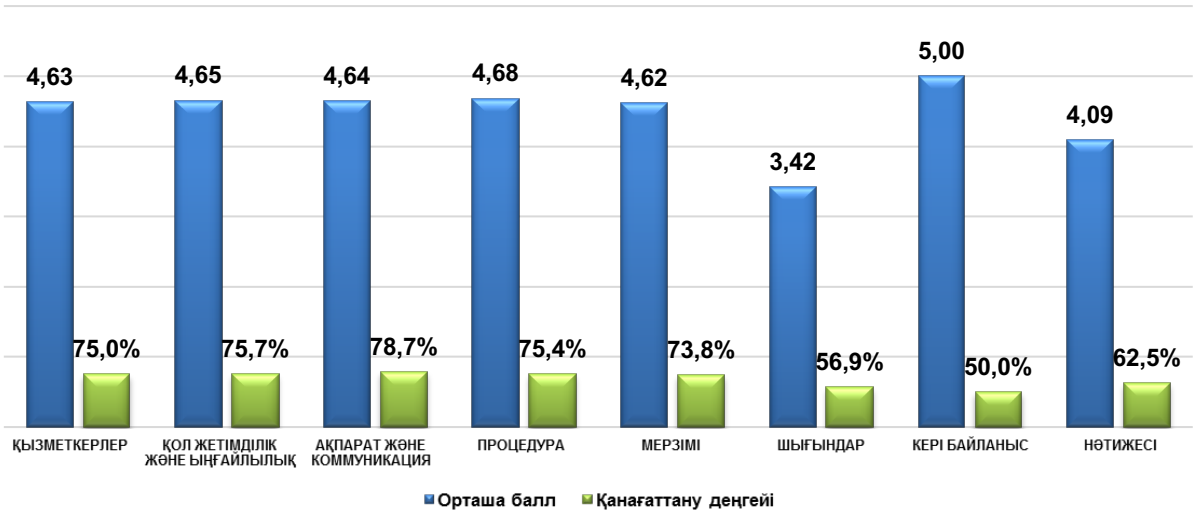


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 68,5%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,47 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

212 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар 5 балдық жүйе бойынша 4,63 баллмен бағалады, қанағаттану деңгейі 75,0% құрады. Сонымен бірге, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертпелер тіркелді:*«сөзбе-сөз түсіндіру және т.б., қысқаша түсіндіру, көбірек назар аудару», «аудан әкімінің қабылдау уақытын еш жерден таба алмаймыз» «онлайн кезек, қиын, ЭЦҚ арқылы», «болған жоқ. жауаптар» (Ақмола облысы); «бланкілер дайын болуы керек», «бастама жоқ», «электрондық хабарлама болуы керек», «ашықтық» (Алматы облысы); «Толық түсіндір» (Нұр-Сұлтан) «Бәрі керемет!» (Шымкент) «Өте нашар, халыққа қарамайды. ертегі айтады», «почта жоқ», «шынымды айтсам», «тез жер бер», «айқындық жоқ, жедел болу керек» (Батыс*

Қазақстан облысы); «Сұрақтар жоқ», «тек бір қызметкер құжат қабылдайды», «ұсыныстар: шай құйылды, сайт тезірек шығарылды» (Қарағанды облысы).

Қолжетімділік пен ыңғайлылық қызметтер 4,65 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 75,7%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді: *«тезірек», «тез тарац», «акселерация», «кеңес көлемін толық ала алмайды, әр ауданның өз кезегі бар, соғыс ардагері, бөлек кезек жоқ», «онлайн», «автотұрақ төселмеген, орын аз», «тұрақ аз», «қолайсыз орналасқан, уақыт бұрынғы, тұраққа орын жетпейді, бәрі ыңғайсыз, жоқ», «орын аз болды», (Ақмола облысы)); «диван жоқ», «алыс», «жауапты қызметкерлер көп болсын» (Алматы облысы); «Кезек алға жылжымайды» (Атырау облысы); «Қосатын ештеңе жоқ» (Нұр-Сұлтан); «үстелдер мен орындықтар берілмеді, қандай да бір бюрократия болды», «ХҚО-да қызмет алғым келеді» (Батыс Қазақстан облысы); «Тәжірибені арттыру», «Сұрақтар жоқ» (Қарағанды облысы); «Кезекті брондау» (Солтүстік Қазақстан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,64 балл) бойынша респонденттердің 78,7%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Жоқ, қызмет көрсетудің ыңғайлылығын жақсарту бойынша ұсыныстар жоқ, өйткені бәрі қалыпты», «сөзбен айтқанда», «Түйе мен қаракөл, құс шаруашылығын өсіргім келді, бірақ 3 ауданда жер бөлінбейді, өтініштер қабылданбайды. », «сайттарда, әлеуметтік желілерде» , «бұл әкімдік екенін көрсету үшін ғимаратта», «нұсқау жоқ, ақпарат берілген жоқ» (Ақмола облысы); «Егов» (Алматы облысы); «құжаттар қабылданбады», «кезек алға жылжымайды» (Атырау облысы); «белгілері аз болды», «ХҚО-да қызмет алғысы келеді», (Батыс Қазақстан облысы); «Тәжірибені арттыру», «қызметкер демалыста болды, олар құжаттарды бірден қабылдамады», «ұсыныстар жоқ, бірақ ол 2021 жылдың басында тапсырды, бірақ өз бұйрығын әлі білмейді» (Қарағанды облысы).).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 75,4%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,68 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:*«дайын пішіндер болуы үшін», «Жер телімдерінің бар-жоғын жасыру бар, ешқандай ақпарат берілмейді»(Ақмола облысы); «құжаттарды қабылдамады», «кезек алға жылжымайды» (Атырау облысы); (Нұр-Сұлтан); «ХҚО-да қызмет алғысы келеді» (Батыс Қазақстан облысы); «Тәжірибені арттыру», (Қарағанды облысы); «Құжаттардың дайындығы туралы хабарланбаған және жер теліміне кезекке тұру туралы әлі де нәтиже жоқ» (Солтүстік Қазақстан облысы).*

Уақыт қызмет алушылардың 73,8 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,62 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Кезек электронды түрде болса, нәтижені тезірек алу және халық өз кезегін көруі үшін оны көпшілікке көрсету» (Ақмола облысы); «құжаттарды қабылдамады», «кезек алға жылжымайды» (Атырау облысы); (Нұр-Сұлтан); «ХҚО-да қызмет алғысы келеді» (БҚО); «Жұмысқа қабылдау кезінде қызметкерлерді таңдаған дұрыс» (Қарағанды облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 3,42 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 56,9%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Ұсыныстар жоқ» (Ақмола облысы); «құжаттар қабылданбады», «кезек алға жылжымайды» (Атырау облысы).*

ТОҚанағаттану критерийіне қатысты респонденттер құрамдас бөлікке қанағаттанғанын көрсетті (қанағаттану деңгейі 50,0%, орташа балл 5,00). *«Қызмет көрсетілді, бірақ уақыт бойынша мәселелер бар «Көмекші учаскеге жер берілмейді, бұл конституциялық құқыққа нұқсан келтіру деп есептейді, бұрынғы әкімдер ондаған гектар жерді алып, бермей жатыр. халық. өзіме де, адамдарға да емес» (Ақмола облысы); «құжаттарды қабылдамады», «кезек алға жылжымайды» (Атырау облысы); «ХҚО-да қызмет алғысы келеді, өйткені ол бұл туралы ұмытып кетуі мүмкін» (ЗКО); «1414-ке сақтандыруға хабарластым, олар ұзақ уақыт жауап бермеді» (Қостанай облысы).*

қатысты **нәтиже** қызметі (4,09 балл), 62,5% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (13,2%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (165 кестені қараңыз):

165 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=20)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**80%**	15%	5%
Толық ақпарат алыңыз	**85%**	10%	5%

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық пікірталас өткізілді. Сондай-ақ, Мемлекеттік корпорацияның Нұр-Сұлтан қаласындағы филиалында құпия сатып алушы әдісі бойынша зерттеу жүргізілді. Тәуелсіздік, 32 жаста, мұнда филиалдың жұмысын ұйымдастыруға барлық жағдай жасалған және техникамен қамтамасыз етілген, кейбір тұстарын қоспағанда: кіре берісте көмекке шақыру түймесі жұмыс істемейді және мүмкіндігі шектеулі жандарға арналған дәретхана жоқ, ол Сондай-ақ компьютерлердің барлығы жұмыс істемейтіні анықталды. Қызметті алудың белгіленген ережелеріне қарамастан, іс жүзінде қызмет электронды түрде қолжетімді емес екені белгілі болды. Мемлекеттік корпорация қызметкерлеріне көрсетілетін қызметті берушіге тікелей хабарласу ұсынылды. Әрі қарай, біз қызмет провайдері Нұр-Сұлтанда қай жерде орналасқанын түсіну үшін қызмет туралы ақпарат жинауды бастадық, алайда,

Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің сайты туралы.

Әкімдіктің ресми сайтын өзі табу қиынға соқпады, дизайны мен ішкі навигациясы қарапайым және түсінікті, дегенмен мұнда Қызмет көрсету стандартына сілтемеден басқа қызмет туралы ақпарат табылмады. Жұмыс нөмірлері бар контактілердің жалпы тізімін қоспағанда, нақты байланыс мәліметтері де табылмады. Сайт виртуалды ассистент режимінде iKomek 109 JCC-ке хабарласуға мүмкіндік береді, ал оған сұрақ қою үшін сіз оған тіркелуіңіз керек еді, ол да 14 минутты алды. Нәтижесінде, осы байланыс орталығына қоңырау шалынды, онда операторлар арасында бірнеше рет ауысу кезінде желіде ұзақ күтуден кейін электрондық пошта арқылы қазіргі уақытта қызмет көрсетуге болатыны туралы түсініктемелер алынды, бірақ іс жүзінде мораторий болғандықтан ешқандай нәтиже бермейді.

ҚБ кезінде респонденттердің жауаптары ЖЭП-те қызметтің жоқтығын растайды:

«Бұл қызметті автоматтандырылған, электронды форматта жасауға болады. Егер адам ауылда болса, қалаға келе алмайды, арыз жаз. Кілттерді электрондық мемлекеттік қызмет ретінде ЭЦҚ арқылы тапсыру қажет»;

«Мен бұл қызметтің компьютер арқылы болғанын қалаймын, ЭСҚ электронды түрде тапсырады. Бұл оңайырақ болар еді»;

«осы қызметтің қағаз және электронды форматын қалдырыңыз».

Қызмет нәтижелерін алуда мәселе туындады:

«Олар пошта арқылы хат жібереді, біз хабарлама аламыз. Олар жібереді делік, хабарламаның өзі бір аптадан кейін келеді, екіден кейін. Және бұл келетіні шындық емес»;

«Олардың айтуынша, олар хатты уақтылы жолдаған, яғни мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін кешіктірмеген, яғни бұл хатты жолдаған кезде мені кезекке қойғаны туралы хабарлама берген. .”

Респонденттер қызмет көрсету шарттарын одан әрі қысқартқан жағдайда қолайлы болатынын атап өтті:

«Қызмет көрсету мерзімін 7-10 күнге қысқартуға болады».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мәселесі.
- Бұл қызметтің басты мәселесі – оның әлі күнге дейін қағаз жүзінде көрсетілуінде, қызмет электронды үкімет порталында қолжетімді емес.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Халық арасында қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттық жұмыс жүргізу. Қызметті алу тәртібін кезең-кезеңімен нақты түсіндіретін ақпараттық материалдарды дайындаңыз және оларды қолжетімді интернет-ресурстарға орналастырыңыз.
2. Қызметті автоматтандыру, қағаз түрінде қызмет көрсетуді жою. Бұл қызмет көрсету процедурасының ашықтығын қамтамасыз етеді.

3.72. Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02302002 Мұрағат анықтамаларын, мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін немесе мұрағаттық үзінділерді беру.

Қызмет коды: L20.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2020 жылғы 29 мамырдағы №. 159.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: мемлекеттік корпорациясы, кондиционер, ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 11 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мұрағаттық анықтама, мұрағаттық құжаттың көшірмесі және қағаз жеткізгіштегі мұрағаттық үзінді не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

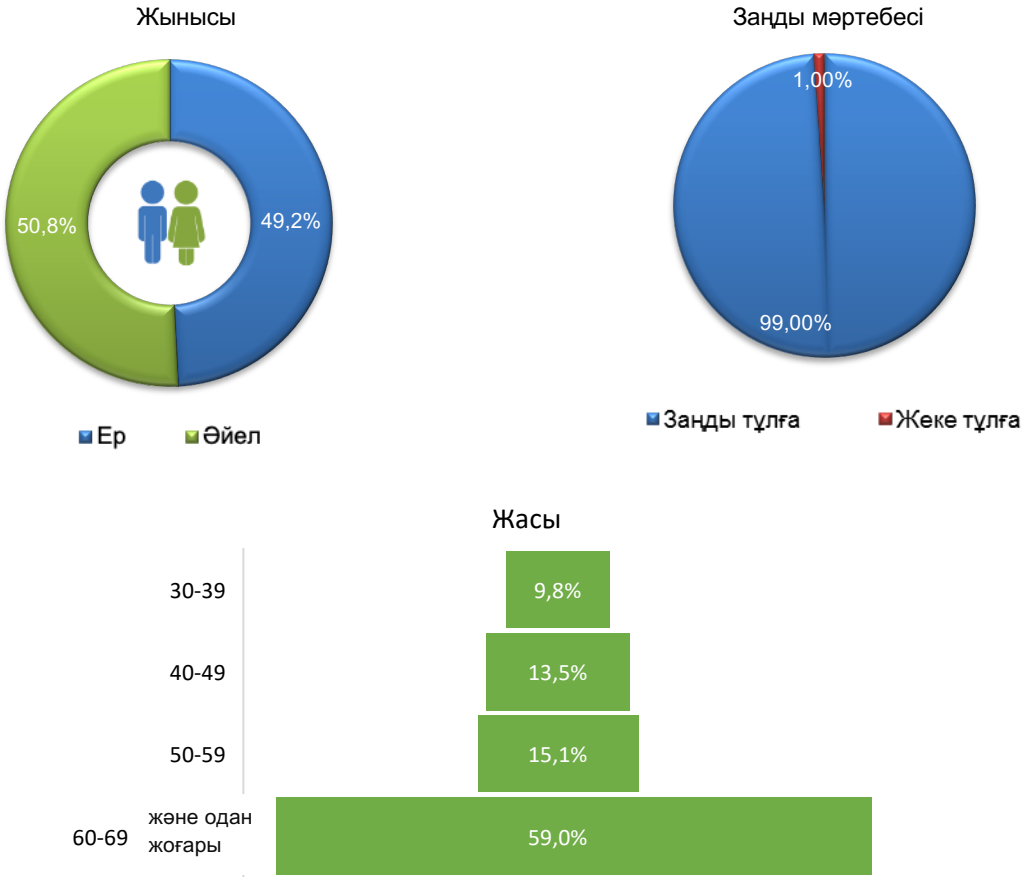
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер (Фокус-топ, құпия сатып алушы) жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 378 респондент қатысты, оның жартысынан сәл астамы (50,8%) әйелдер, ал қалған 49,2% ер адамдар. Респонденттердің ең көп саны 60-69 жас тобына жатады – 59%.Қызмет негізінен жеке тұлғалар ретінде қолданылды беттер (99%). Жағдайлардың 1% респонденттер қызмет ретінде алдызаңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер.Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 5,8%физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 213. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 74,6%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,46 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

214 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері болып табылады. Көрсетілетін қызметті берушілер қызметкерлерінің жұмысы келесі критерийлер бойынша бағаланды: құзыреттілік, ақпаратты білу, жеделдік, сыпайылық және қызмет алушылардың қажеттіліктеріне көңіл бөлу. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жалпы жұмысын жаппай сауалнамаға қатысушылар айтарлықтай жоғары бағалады – 5 балдық жүйе бойынша 4,79 балл, қанағаттану деңгейі 85,8% құрады. Сонымен қатар, ескертулер арасында қызметкерлер жұмысының тиімділігіне қатысты ескертулер де жазылған: «Олар бір-бірінен не істеп жатқанын сұрайды, олар құзыретті емес, олар компьютерге барып, оларды білсем, алыңыз дейді. компьютерлер мен олармен байланыспас едім. Жұрттың алдында иіскеп, есінеп жүрмесін, түр-түстері түгел мылжың, қалыпты сөйлессін. Бұл компьютер жұмыс істемейді дейді, сонда барыңыз, неге олардың арасына жүгіруім керек», «Қабылдаудағы қызметкерлер дөрекі» (Ақмола облысы); «Анықтама таба алмадым», «Барлық қызметкерлер жұмыс істемейді, жұмысқа немқұрайлы қарау» (Ақтөбе облысы); «Құлыптауға байланысты нәтиже пошта арқылы жіберілді, олар өте ұзақ күтті, үнемі тексеруге бару ыңғайсыз», «Олар құзыретті емес. Олар тек бір-біріне сілтеме жасайды. Білімді қызметкерді күтіп жарты сағат отырды. Бағыну жоқ», «Жоқ, бірақ сапа жақсырақ келеді» (Алматы облысы); «Қызметкерлерді қосу» (Атырау облысы); «Қабылдау бөлімінде бұл қызметті білмейді, студенттерге тренинг өткізеді», «Кезек көп болады. Талонмен кезек күтсек жақсы болды. ”,“ Жұмысшылар жетіспейді, жалақыны көбейтіңіз ”(ШҚО); «Олар өздері ештеңе түсінбейді, аудара да алмайды, толық жауап бермеді, ештеңе түсіндірмеді», «ХҚКО қызметкерлері дұрыс жұмыс істемейді. Тапсырысты дұрыс жібермеген. KhQKO oziniz barynhyz okygan zhernizge dedi. Sonda olar not isteydi?» (Алматы); «ХҚО қызметкерлерінің ақпараты жоқ. Мен оларға ескі гараждың құжаттарын түзетуге бердім, олар пәтердің құжатын алып, түзету жұмыстарын жүргізді. Мұны қалай түсінуге болады?», «Компьютер қатып қалады» (Нұр-Сұлтан); «Қызметкерлер қабілетсіз. Тәртіп жоқ», «ЦОН-да цифлық жұмыстарды жақсы болды», «Көптен күтті», «ХҚо қызметтеріне айтар шағым жоқ, барлығы жақсы болды» (Шымкент); «Ар адамға мұқият қараса екен», «Телеорталықтағы мұрағат қызметкерлерге дөрекі болды, олар өздері қателессе де», «Барлық қызметкерлер сауатты емес, оларда ақпарат бар», «ХҚО бәрі жақсы мұрағат: олар мүмкін емес. анықтаманы табыңыз» (Жамбыл облысы); «Бәйтерек ауданы, Переметное ауылындағы Халыққа қызмет көрсету орталығының ұжымына мың алғыс» (БҚО); «Оқыту тренингтерін өткізіңіз, Цона қызметкерлерін қосыңыз», «Чекаловодағы қызметкерлер тіпті жұмыс істегісі де келмейді», «Қызметкер дөрекі, қатал болды. Қарым-қатынас өте дөрекі болды», «Ешкім көмектеспеді, мен ештеңе түсінбеймін», «Олар бір ай бойы созылды, мұрағатқа хат жіберді, құжаттар жіберілмейді, олар бір айды қарастырды. , Мен ешқашан зейнетақы алған емеспін, достарым арқылы тіпті мұрағатқа да жібермегенін білдім», «Барлық қызметкерлер сыпайы емес» (Қарағанды облысы); «Біз футбол ойнадық, сертификат сұраудың қажеті жоқ», «Қарттар компьютерді пайдалана алмайды, бізге көмектесетін қызметкерлер керек» (Қостанай облысы); «ХКо отырған мамандар ешкандай ақпаратты білмейді», «Қызметкерлер толық ақпарат айтпады. Әр жаққа жұмсай берді. Архиветист телефондарын алмайды, ішке кіргізбейді, карантин деп. Сол себептен пенсия кеш шықтым» (Қызылорда облысы); «Олар архивке қалай жүгінетінін білмейді, мамандар 40 мыңға отырады және мәселенің мәнін айтып бере алмайды, олар қандай сертификатты білмейді, олардың біліктілігін арттыру керек. Мұрағат пен Халыққа қызмет көрсету орталығы бірігуі керек, ол жақта адвокаттар жоқ, мені тепкілеп тастады» (Маңғыстау облысы); «Олар еңбек еткен жылдарын дұрыс есептемеген. Олар менің 1 жыл 5 айымды ұрлап кетті. Қалай ренжімеуге болады? Бірақ олар сыпайы», «Білікті емес қызметкерлер 3 ай бойы құжат күтті» (Павлодар облысы); «Өтініш берген көмекшілер қабілетсіз, кеңесші әйел өте жақсы», «Анықтамалық үстелде отырған қызметкерлерде оларда ақпарат жоқ», «Мен 59 жарым жаста зейнетке шығуым керек еді, бірақ коронавируспен ауырдым, ақшам жарты жыл берілмеді, 2 ай ауырдым. Уақытында келуім керек еді дейді, бірақ наурыз айында ғана сауығып кеттім» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Түскі астан кейін қызметкерлер өте жақсы қызмет көрсетпейді», «Барлық қызметкерлер сауатты емес,

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,81 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 82,4%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:

*«Автотұрақ жоқ. Орындықтар жеткіліксіз. Адамның жасына қарамайды» (Ақмола облысы); «Тұрақ орындары аз» (Ақтөбе облысы); «Автотұрақ орындары жеткіліксіз» (Алматы облысы); «Мен өтінімді енгізуді ұнатпаймын, сондықтан вакцина да бар» (Нұр-Сұлтан); «Жұмыс уақыты сағат 20.00-ге дейін, қосымша сенбі», «сыпайылық жоқ, олар ЭГО туралы ештеңе түсіндірмейді, зейнеткерлерге деген жаман көзқарас» (Жамбыл облысы); «Жұмыс уақыты 20.00-ге дейін, қосымша сенбі», «Отыратын жер жоқ, бір орындық жоқ, кірпіш тосқауыл, аулада орындық керек», «Автотұрақ аз» (Қарағанды облысы); «Олар сенбіде жұмыс істесін» (*Қостанай облысы); «15-ші ХҚО-ға барсаң, тапсырасың, сосын зейнетақыны тіркеу үшін басқа ХҚО-ға аударады, 3 Б-ға хабарласу керек, бірақ ринстонға сол жерге бару керек екенін айтпайды, қос қозғалады және уақыт жоғалады. 10 күнде зейнетақы шығару мүмкін емес, кем дегенде жарты жыл жүгіресің. Бастапқыда олар қандай құжаттарды жинау керектігі туралы толық мәлімет бермейді. Бұқаралық ақпарат құралдарында айту» (Маңғыстау облысы); «Жеткелікті орын жоқ куту аймағында» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,79 балл) бойынша респонденттердің 79,4%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:

*«Бәрі де жұмыста бола бермейді, түскі астан мезгілсіз келеді де, түскі ас уақытына байланысты бізді балағаттай бастайды» (Ақмола облысы); «Барлығы сауатты емес, оларда ақпарат бар» (*Ақтөбе облысы); «Жұмыс орнында бірінші рет болған жоқпын, ақпарат алған жоқпын, көңілім толмайды», «1-ші ші рет барғанды құжаттардан түпнұсқа сұрада. Апарып өткізген ұлы 3 айдан кейін келесіз деді. (Алматы қаласы); «белгілер жоқ» (Жамбыл облысы); «Барлық қызметкерлер құзыретті емес» (Қарағанды облысы); "Өзімізде мүмкіндік болмаған сон барған жоқпын ба ХҚКО-на" "Толық нұсқаулықтар бермеді" (Қызылорда облысы); «Бір күн бұрын жазылмасаңыз, халыққа қызмет көрсету орталығына түспейсіз» «Нақты көрсеткіштер жоқ» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 83,4%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,81 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

*«Маған ондай мұрағаттық анықтамаларды ешкім бермеген, Халыққа қызмет көрсету орталығына 3 рет жүгіндім» (Ақмола облысы); «Анықтамалар жоқ, көбісі шатастырды, еңбек кітапшасы бүлінген», «Тренингтер) (*Ақтөбе облысы); «Олар құжатты алу үшін ағымдағы айдың 24-і күні келіңдер деді. Маған айтқандай, бүгін 26 терезе құжаттарын алуға келдім. Олар маған мүлде қате құжат берді» (Нұр-Сұлтан); «Негізі бір болса, қызметтердің бәрі автоматтырылса екен», «жақсы болсын деп алып тастауға болатын пайдасыз тізімдер бар» (Жамбыл облысы); «Қажетті құжаттар тізімі туралы толық мәлімет беріңіз», «Бір қыз маған үнемі қызмет етті, өте дөрекі және қабілетсіз» (Қарағанды облысы); «Керек емес нәрсені талап етті» (Қостанай облысы); «Бәрі жарасады» (ОҚО).

Уақыт қызмет алушылардың 85,8 пайызы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,83 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді: *«Уақыт бойша ертерек алдым айтқан күнінен» (Алматы облысы); "Поликлиника, госпиталь Баламан Барғанда ізсіз қаубылдас Екен", "Ұқыт Бойыңсын әр ұзқтау.Жуабыя 15 Күнде Келді.Бірақ Менің Сұратқан ҰҰЖТЫНАҢ ОРНЫНА БАСҚА ҰЖАТ ЖІБЕРГЕН.МІҢАТТЫҒАНШЫҒАН МЫҢТАҒАНҚЫМ"; «Мен өте ұзақ күттім», «Уақытты 1-2 күнге дейін қысқартыңыз». (Жамбыл облысы); «Мерзімді қысқартыңыз», «Мұрағаттық анықтамалар 10-12 күн ішінде жасалды, қалған құжаттардың барлығы тура 2 ай күтті, мен барлық құжаттарды жинағанша қобалжып, жұмыстан үздіксіз демалыс сұрадым», «30-дан жыл, 13 жыл белгіленді, небәрі 13 жыл жұмыс істедім, шынымды білмеймін, білмеймін деп көрсетті», «Ұзақ, кейде кезек», (Қарағанды облысы); «2 ай» (Маңғыстау облысы); «Мен 3 ай бойы құжаттарды күтіп жүрмін. Біріншіден, ХҚО қызметкерлері менің құжаттарымды дұрыс толтырмаған. Өрескел қателер болды. Қызметкерлердің қателігінен құжатты уақытында ала алмадым» (Павлодар облысы); «Бір аптадан кейін қызмет көрсетілуін қалаймын», «Марттан алып қарастырып жатыр, Әлі мұрағат аңтаманы алдым» (Түркістан облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,87 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 72,4%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:

«Ақылы қызмет болған жоқ. Шығын болған жоқ» (ШҚО); «Әлеуметтік қамсыздандыруда көшірме аппараты жоқ» (Жамбыл облысы); «Ақылы қызмет бұлған жоқ» (Қызылорда облысы); «Тек көшірме аппаратының құны» (Түркістан облысы).

ТОКритерий бойынша респонденттердің қанағаттануы кері байланыс құрамдас бөлігін көрсетті (қанағаттану деңгейі 25,0%, орташа балл 2,00). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді:

«Шағым жазамын дегенде шағымдар кітабы жоқ деді» (Түркістан облысы);

Қызмет нәтижесі (4,77 балл), 82,8% ғана іс толық қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қиындықтар туындаса, мәселенің мәніне қысқаша сипаттама беруіңізді сұраймыз» деген сауалға респонденттер арасында «Анықтама жоғалған, жауапсыз» (Ақтөбе облысы); «Қызметкерлердің жұмыс сапасын жақсартқым келеді» (Алматы облысы); «ХҚКО қызметкерлері өте нәшәр жұмыс истейді.Екі мәрте сұраныс жасаттым, бірәқ архивтен қағазды алып бере алмады.Қырғызстанға өзім барып архивке барып қағазды сол zhaktkdipim. Олар айтты өтініш келген жоқ деді.Сонда өтініш жиберілген жоқ болып тұр. Еркектер ушин акша төледим емес пе? Бақандай 28000 тенге емес ушин төледім? ХҚКО барып ақшаны қайтарыңдар десем Halyk bankke bar deidi. Банкке барсам ХККО бар дейді. Мен допын ба ары алып тетебетін?». (Алматы қаласы); «ХҚО қызметкерлерінің ақпараты жоқ» (Нұр-Сұлтан); «Маған көрсеткен қызметке қалай көңілім толады егер, сұратқан қуатын келмесе. Мен зачеткан коширме суреткан едим.Олар маган сенін зачеткаң сақталмаған дейди. Оку орны қайда жіберген ол құжатты?» (Шымкент); «операторлардың жауаптары толық емес, олар тек үлгі бойынша жұмыс істейді» (Жамбыл облысы); «Көп жүгірді» (Қарағанды облысы); «ХҚКО кімге керек? Ким ашкан оны? ХҚКО -да кез-келген маман отыр құдай білсін мұғалім ба, жоқ жерде біреуінің танысы ма түсіндік. Бір қағазды алу үшін екі жұмадай жүрдім. Онын емес керегі бар жаэгер дер кезіңде құжатты алып бермесе. Архив озим барып алдым кужатты 1414 хабарласып болмайсын. «1414 оператор сауатты емес. Біріншіден, өту мүмкін емес, ал өтсең жауап күтпейсің. Олар мүлде құзыретті емес. Мұндай жағдайдан кейін оларды қалай бағалауға болады? (Павлодар облысы); «Кезекті брондау үшін 1414 нөміріне жету өте қиын, ал алдын ала тапсырыссыз келсең, қабылдамайды», «Оқыту тренингтері» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (5,6%) көрсетілетін қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін call-орталыққа (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (166 кестені қараңыз):

166 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=21)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**57,1%**	38,1%	4,8%
Толық ақпарат алыңыз	**71,4%**	19,0%	9,5%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызмет көрсету – 4,82 және қанағаттану деңгейі – 79,3%.

167кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
Мемлекеттік корпорациясы	4.49	75,6%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.82	79,3%

Сондай-ақ кестеде Мемлекеттік корпорация бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың орташа баллы 4,49 балл және 75,6% құрайтыны көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалық зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық пікірталас өткізілді. Ең алдымен, көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіндегі кейбір жақсартуларды атап өтті:

«Ендеше, енді сіз қызметті тезірек ала аласыз, оны алу уақыты қысқартылды, енді сіз қызметті ПЭП немесе ХҚО арқылы ала аласыз» (Ақмола облысы, ҚАЖ).

Сонымен бірге, соңғы уақытта қызмет электронды үкімет порталында қолжетімсіз екені белгілі болды:

«Негізі, қазір мәселе бар, қызмет ПЭП-те жоқ, оның немен байланысты екенін білмеймін» (Ақмола облысы, ПЭП)

Сондай-ақ ауыл тұрғындарына қызмет көрсету нәтижесін алу мәселесі туындайды:

«Пошта өте нашар және жеткізуге көп уақыт кетеді, егер сіз қалада тұрмасаңыз, бұл мәселе» (Ақмола облысы, Мемлекеттік мекеме).

Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтінішті қабылдау сатысында қызметке бірнеше рет жүгіну қажет болатын жағдайлар туындауы мүмкін:

«... ХҚО-дан өтіп, өттік, бірақ «әскери комиссариат құжаттарын мұрағатқа бермеді» деген жауап келді, олар екінші рет жүгінді, бірақ кейін күйеуім деген жауап келді. Әскери комиссариатта есептен шығарылған болатын, мен тағы да тек еңбек сіңірген жылдарын растау қажет екенін және ХҚО-ға үшінші рет бару керектігін түсіндіремін. Теориялық тұрғыда консультант білсе, менің өтінішімді бірден военкоматқа жіберіп, құжаты жоқ мұрағатқа жібереді, сондықтан әзірге мұрағат әскери комиссариатқа жіберіледі. кеңсе. бізді алды. Үш рет баруға тура келді, ал үшінші рет олар алды»;

«... жақсы, ХҚО мемлекетпен. архивтер қандай да бір түрде жақсы байланыста болады, бірақ құжаттар ведомстволық сақтауда сақталатын ұйымдармен олармен қиынырақ, шын мәнінде емес; ... ХҚО қызметкері мұрағатта ведомстволық бөлімдерді өздері қайта бағыттамауы үшін мұқият болуы керек...»;

«Халыққа қызмет көрсету орталығында кадрлардың тұрақсыздығы жоғары, менің ойымша, оларды қызметтің барлық түріне көбірек оқыту керек сияқты»;

«Жалпы, Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлері тамаша, бірақ олар адамдарды алға-артқа айдап кетпеуі үшін, дұрыс кеңес беруі үшін нақтырақ мәселелер бойынша біліктілігін арттыруы керек» (Ақмола облысы, Мемлекеттік корпорациясы).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

Автоматтандыру бойынша жүргізіліп жатқан жұмыстарға қарамастан, бұл қызметті көрсету мерзімі әлі де ұзақ.

Ауылдық елді мекендерде көрсетілетін қызметтің нәтижесін алу мәселесі, көрсетілетін қызметті беруші жүгінетін пошта қызметінің («Қазпошта» АҚ) қанағаттанарлықсыз жұмысы.

Қызмет электронды үкімет порталында жоқ немесе жартылай ғана қолжетімді.
Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің қызмет бойынша жеткіліксіз хабардар болуы. Мемлекеттік органдарға қате өтініштер жіберіледі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. «Бірыңғай электронды мұрағат» ақпараттық жүйесін енгізу бойынша жұмысты жеделдету. Бұл шара болашақта қызмет нәтижелерін алу уақытын қысқартуға және оның қолжетімділігін арттыруға көмектеседі.
2. Ауылдық жерлерде қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету. Көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет нәтижелерін жеткізудің жеделдетілген әдісін ұйымдастыру.

электрондық үкімет порталы

3. ПЭП арқылы қызметтің үздіксіз жұмысын және қолжетімділігін қамтамасыз ету.
4. «Бірыңғай электронды мұрағатты» енгізу шеңберінде ақпараттық жүйелерді одан әрі интеграциялау арқылы қызмет көрсету уақытын қысқарту.

Мемлекеттік корпорациясы

5. Қызмет көрсетушілермен бірлесе отырып, ұсынылатын қызметтегі құзыреттілігін арттыратын тұрақты негізде семинарлар өткізу.

3.73. Құрылыс және реконструкциялау жобаларын әзірлеу кезінде шикізатпен қамтамасыз ету (қайта жоспарлау және қайта жарақтандыру)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02602002 Құрылыс және реконструкциялау жобаларын әзірлеу кезінде шикізатпен қамтамасыз ету (қайта жоспарлау және қайта жабдықтау).

Қызмет коды: L21.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:2015 жылғы 30 қарашадағы No 750.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (e-license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: техникалық және (немесе) технологиялық жағынан қарапайым объектілерді жобалауға өтінімді қарау мерзімі:

сәулет-жоспарлау тапсырмасын және техникалық шарттарды беру үшін – 6 жұмыс күні;

Шикізатты қабылдау үшін 15 жұмыс күні.

Техникалық және (немесе) технологиялық жағынан күрделі объектілерді жобалауға өтінімді қарау мерзімі:

сәулет-жоспарлау тапсырмасын және техникалық шарттарды беру үшін – 15 жұмыс күні;

Шикізатты қабылдау үшін 17 жұмыс күні.

Шикізат алуға және қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (бөлек бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) рұқсаттар алуға арналған өтінімді қарау мерзімі 15 жұмыс күнін құрайды.

Дәлелді бас тарту – 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі:

1) жаңа құрылысқа бастапқы материалдарды алған кезде (бұдан әрі – 1-пакет) – АПЛ электрондық көшірмелері, тік жоспарлау белгілері, егжей-тегжейлі жоспарлау жобасынан көшіру, жолдар мен көшелердің қималары, техникалық шарттар, маршруттар схемалары. сыртқы инженерлік желілердің;

2) АПЛ мен техникалық ерекшеліктерді (бұдан әрі – 2-пакет) алған кезде – АПЛ мен техникалық ерекшеліктердің электрондық көшірмелері;

3) жүк көтергіш және қоршау конструкцияларының, инженерлік жүйелер мен жабдықтардың (бұдан әрі – пакет) өзгеруіне байланысты қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстардың үй-жайларын (бөлек бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) бастапқы материалдарды алу туралы. 3): жергілікті атқарушы органның жүк көтергіш және қоршау конструкцияларының, инженерлік жүйелерінің өзгеруіне байланысты қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстардың үй-жайларын (бөлек бөліктерін) реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) туралы шешімінің электрондық көшірмелері; жабдық, APL, техникалық ерекшеліктер (өтініш беруші сауалнаманы тапсырған кезде), сыртқы инженерлік желілердің трассаларының схемалары (өтініш беруші сауалнаманы тапсырған кезде);

4) не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

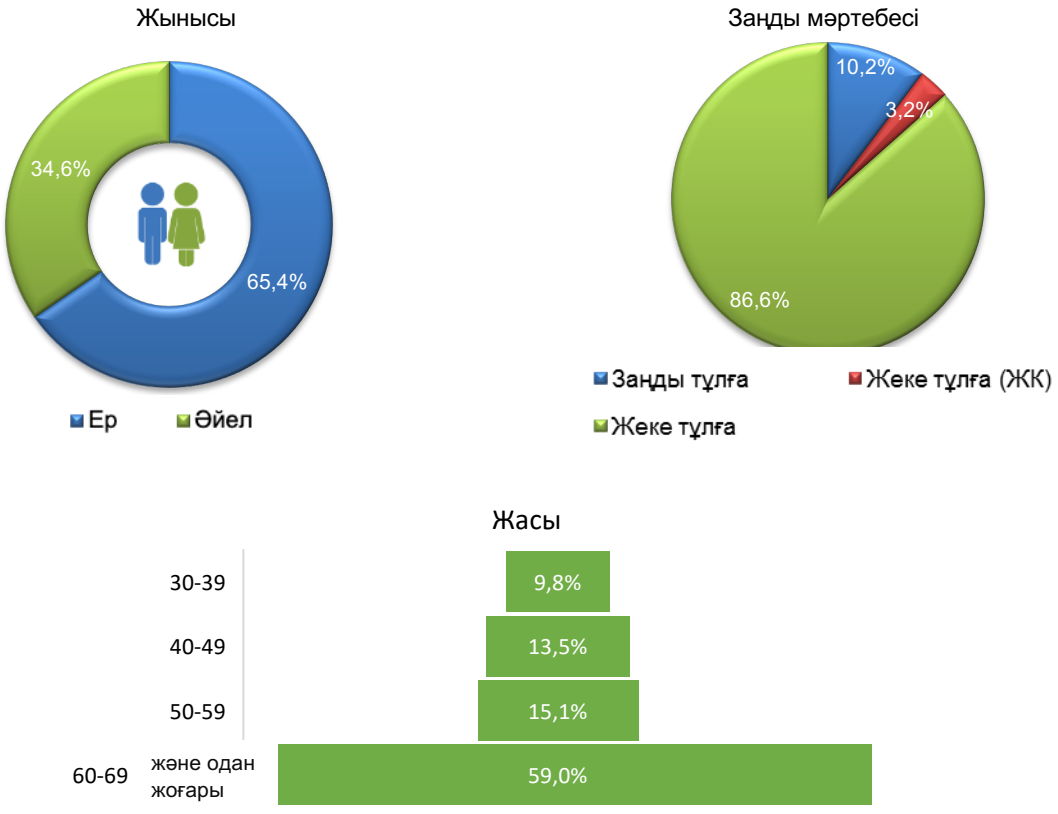
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 283 респондент қатысты, олардың көпшілігі (65,4%) әйелдер, қалған 34,6% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 44,2%.Қызмет негізінен жеке тұлғалар ретінде қолданылды беттер (86,6%). Респонденттердің 10,2% жағдайда қызмет көрсетілгензаңды тұлғалар және жеке кәсіпкерлер ретінде тек 3,2%.Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3,2%физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 215. Әлеуметтік-демографиялық блок

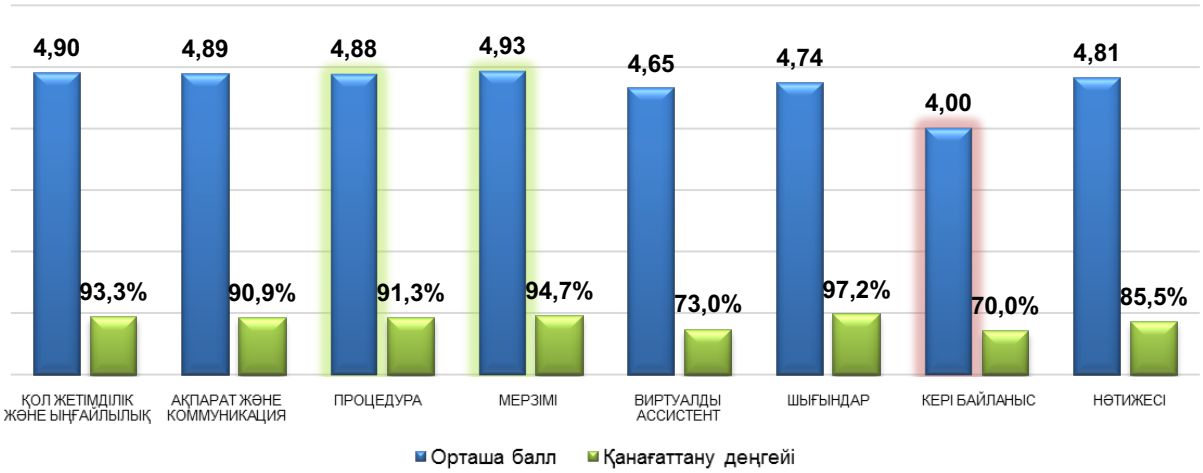


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 87,0%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,72 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

216 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,90 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 93,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Сізге 2-пішінді басып шығару керек, бірақ сайт тек іздеу арқылы қолжетімді емес», «Порталды пысықтау керек, мекенжайды көрсету функциясын қосу керек», «Порталда бәрі анық емес» (Ақмола облысы); «Мәселенің бет-бейнесін анықтай отырып, ЭСҚ алу және жаңарту қиын процесс», «Жаңадан бастаушылар үшін тіркеу қиын» (Ақтөбе облысы); «Қызмет көрсету сапасына көңіліңіз тола ма?» деген сұрақ туындайды. үнемі кедергі жасайды, оны алып тастау керек», «ЕТсҚ алу иә оны қолдануда өте қиын болды.Тіркеу кезінде де қиындау болды. Мүлдем түсіндіксіз (Шығыс Қазақстан облысы); «Тіркеу кезінде тым көп ақпарат сұралады», «тр түймесі жоқ және қағаз бос болып шығады. Олар бас тартады және себебін көрсетпейді», «СМС арқылы порталға белсенді түрде кіру», «Объектілердің атауларын толтыру кезіндегі сөздердің саны шектеулі», «Тіркеу өте қиын болды, портал маған түсініксіз болды. олар маған түсіндірмейінше», «Поштаға қатысты мәселені тіркеу кезінде» (Нұр-Сұлтан); «Бас кезіңде қиын бұлған, қазыр еш қиындығы жоқ», «Жиі қатады» (Шымкент); «Порталды жеңілдету, түсінікті, қолжетімді ету» (БҚО облысы); «Үйден қызмет алу қиын, бағдарлама орындалмайды», «Оны ыңғайлы, қарапайым, түсінікті ет», «Портал қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Түзетуге берген кезде файлды (деректерді) тіркеуге мүмкіндік бермейді» (Қостанай облысы); «Жиі қатады» (Қызылорда облысы); «Жеңілдетуге арналған портал. түсінікті, ыңғайлы, қолжетімді» (Маңғыстау облысы); «Сайт ілулі және баяу жұмыс істейді», «Портал жиі ілінеді» (Павлодар облысы); «Көмексіз қиын» (Солтүстік Қазақстан облысы); «негізсіз бас тартулар бар» (Түркістан облысы). қолжетімді» (БҚО облысы); «Үйден қызмет алу қиын, бағдарлама орындалмайды», «Оны ыңғайлы, қарапайым, түсінікті ет», «Портал қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Түзетуге берген кезде файлды (деректерді) тіркеуге мүмкіндік бермейді» (Қостанай облысы); «Жиі қатады» (Қызылорда облысы); «Жеңілдетуге арналған портал. түсінікті, ыңғайлы, қолжетімді» (Маңғыстау облысы); «Сайт ілулі және баяу жұмыс істейді», «Портал жиі ілінеді» (Павлодар облысы); «Көмексіз қиын» (Солтүстік Қазақстан облысы); «негізсіз бас тартулар бар» (Түркістан облысы). қолжетімді» (БҚО облысы); «Үйден қызмет алу қиын, бағдарлама орындалмайды», «Оны ыңғайлы, қарапайым, түсінікті ет», «Портал қатып*

қалады» (Қарағанды облысы); «Түзетуге берген кезде файлды (деректерді) тіркеуге мүмкіндік бермейді» (Қостанай облысы); «Жиі қатады» (Қызылорда облысы); «Жеңілдетуге арналған портал. түсінікті, ыңғайлы, қолжетімді» (Маңғыстау облысы); «Сайт ілулі және баяу жұмыс істейді», «Портал жиі ілінеді» (Павлодар облысы); «Көмексіз қиын» (Солтүстік Қазақстан облысы); «негізсіз бас тартулар бар» (Түркістан облысы). «Сайт ілулі және баяу жұмыс істейді», «Портал жиі ілінеді» (Павлодар облысы); «Көмексіз қиын» (Солтүстік Қазақстан облысы); «негізсіз бас тартулар бар» (Түркістан облысы). «Сайт ілулі және баяу жұмыс істейді», «Портал жиі ілінеді» (Павлодар облысы); «Көмексіз қиын» (Солтүстік Қазақстан облысы); «негізсіз бас тартулар бар» (Түркістан облысы).

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,89 балл) бойынша респонденттердің 90,9%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Ақпаратты, суреттермен, қаріпті ұлғайту, «Пайдаланушыға ыңғайлы» интерфейсті жасау оңай», «Қажетті ақпаратты табу өте қиын. ХҚО-дағы қызметкерлер қабілетсіз» (Ақмола облысы); «Жүктеп жатқанда, қай жерге не тиеу керектігі толық түсініксіз» (Ақтөбе облысы); «Кілт сөз бойынша іздеуді жеңілдету, мақұлдауларды немесе бас тартқандарды табу, бір тізімде не болса да», «Мен өзімді айналысатын болғандықтан, мен үшін барлығы түсті», «Қарапайым халық үшін порталға құжаттарды жүктеу қиын» (Атырау облысы)); «Іздеу жүйесін кілт сөздер бойынша дәлірек етіңіз», «Қызмет пакеттері шатастырылды, тұтынушыларға қажетті құжаттарға жұлдызшаларды қосу керек. Қайта құру – кеңейту, т.б. деген сөзді қайталау халыққа түсінікті. Толығырақ ақпарат», «Бұл өтінішті беру үшін абден қиналдық. Зорға дегенде ақпаратты іздеп таптым» (ШҚО облысы); «Кейде егу паспорты ашылмайды» (Алматы); «Өтініш жасағанда сөздерді шектеген жөн, өтінішті орындаған кезде телефон байланыстары бар Мердігерді көрсетіңіз», «Сәулет қызметкерлері маған түсіндірді», «Құжаттарды жүктеп салуға арналған жад көлемін ұлғайту, құжаттарды GPR-ге жүктеп салуды қосу», «Онда әлі де аударуды қажет ететін қосымшалар», «Ақпаратты іздеу өте қиын» (Нұр-Сұлтан); (Нұр-Сұлтан); «Көп құжатты табу қиын», «Ақпарат тыйым киін болды. Қазақшасын түсіну қиын» (Шымкент); «Бейне шолу немесе фотосуреттерді шолу нұсқауларына», «Ақпаратты табу оңай емес» (ZKO), «Жаңадан бастаушыларға қиын», «Құжаттарды тіркеу кезінде қателер бар», «Порталды пайдалану нұсқаулары көзге көрінетін жерге орнату. бейне, фотоматериалдар түрінде жасау» (Қарағанды облысы); «Қазақшасын түсіну қиын», «Жібергеннен кейін көп күтеміз, тіпті қоңырау шалмаймыз», «Egov порталында заңды және жеке тұлғалардың құжаттарын қабылдауды бөлектеңіз» (Қызылорда облысы); «E-gov, elicense.kz порталын біріктіру», «Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулықты көрнекті жерде кезең-кезеңімен бейне, фото нұсқаулықтарымен орналастыру» (Маңғыстау облысы); «Нұсқаулар түсініксіз болды, жеке өзіме қиын болды» (ОҚО); «Кейбір қызметтер қазақша жазылған», «Талонға тапсыратын кезде өте көп артық уақыт алатын сұрау бар», «Egov.kz порталында кейбір ақпарттар дұрыс қазақша тілге аударылған» (Түркістан облысы). «Порталды пайдалану бойынша нұсқаулық бейне, фото нұсқаулықтарымен кезең-кезеңімен көрнекті жерде орналастырылуы керек» (Маңғыстау облысы); «Нұсқаулар түсініксіз болды, жеке өзіме қиын болды» (ОҚО); «Кейбір қызметтер қазақша жазылған», «Талонға тапсыратын кезде өте көп артық уақыт алатын сұрау бар», «Egov.kz порталында кейбір ақпарттар дұрыс қазақша тілге аударылған» (Түркістан облысы). «Порталды пайдалану бойынша нұсқаулық бейне, фото нұсқаулықтарымен кезең-кезеңімен көрнекті жерде орналастырылуы керек» (Маңғыстау облысы); «Нұсқаулар түсініксіз болды, жеке өзіме қиын болды» (ОҚО); «Кейбір қызметтер қазақша жазылған», «Талонға тапсыратын кезде өте көп артық уақыт алатын сұрау бар», «Egov.kz порталында кейбір ақпарттар дұрыс қазақша тілге аударылған» (Түркістан облысы).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 91,3%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,88 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

«Есте сақтау қабілетін арттыру» (Ақмола облысы); «Жадты ұлғайту» (Ақтөбе облысы);«Құжаттарды жүктеу кезінде бағдарлама қатып қалады» (Алматы облысы);«Құжаттарды порталға zhuktegende Cade Bolado бағдарламасы қабылдамай

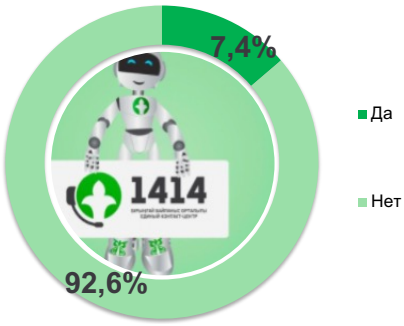
ұзақ тұрып қалады.Соңғы кезеңде алған құзаттарда қателиктер шығып жатыр.Себебі қадастрлық номерді,. «Кейбір құжаттар көрсетілмейді» «Мемлекеттен 10 жыл күтіп, жерді алдым. Су жоқ, жарық жоқ. Инфрақұрылым жоқ. Құбырлар, сымдар барлығы жақын жерде, бірақ жеткізу жоқ», «Цона қызметкерлері қателеседі, тәлімгерлер оқытылды», «Порталға құжатты жұмыс істегенде қиын болды. Портал жұмыс істемей қатып қалды. Алған құжатымызда қате болды. Орталыққа көмек сұрайын деп барсам ол жақтағы қызметкерлер порталы жұмыс істемейді деп айтады қай кезде барсан. Сонда портал жыл бойына істемей тұр ма?» «Қателер болды» (ШҚО); «Кейде қатып қалады», «Құжаттарды салған кезде қиндық болды. Басқа кітаптардың көмегіне жүгіндік, файлдар қысқарту үшін», «Жадты кеңейту», «Масштабты қайта жіберу сұралды», «Жүктеу кезінде құжаттың өлшеміне қатысты мәселелер туындады. Файлды сығуға тура келді» (Алматы); «Көбінесе құжаттардың көлемін қысу қажет. Мұрағат тарапынан кемшіліктер, қателіктер болды. Адамның бірнеше жері болса, шатастырып, бәрін қайта алуға тура келеді», «Жоспарлауда қателік болды, оны түзетпей, кешірім сұрамады», «Құжат толтыру кезінде қателіктер жіберіледі», « Жадты 50 МБ дейін ұлғайту», «техникалық қателер орын алды» , (Нұр-Сұлтан); «Кейде мәліметтер базасы жұмыс істемейді», «Құжаттарды жіберу кезінде кейбір құжаттарды қайда тіркейтіні белгісіз болды» (Шымкент); «Жоқ бұлған емес. Негізінде өзіміздең кетіп жатыр кәтіліктер ақпаратты кате жазып қойсан арине кужат катемен келеді», «Құжаттардың көлемі үлкен болғандықтан, жүктеп салуға көп уақыт кетті» (Жамбыл облысы); «Ақсай Бөрлі ауданының әкімдігі құжаттарды тіркеу үшін электронды түрде көп құжаттарды қажет етеді», «Құжаттарды жүктеп салу кезінде құжат көлеміне қатысты мәселелер туындады. Кейде құжаттар көлемді болады және сіз файлды мүмкін емес етіп қысасыз. Ал одан кейін оқу кезінде құжаттың сапасы жоғалады» (ЗКО); «Жезқазған ХҚО жұмысында ақсап тұр, олар бүкіл елдің сары аймақта екенін білмейді, сақшылардың қорғанысы өте нашар, дәл осы ХҚО үшін рейтинг нөлге тең. ДК-мен жұмыс істегенде кеңесші жұмысын дұрыс жүргізбеген», «Порталдың жүктелуіне көп уақыт кетеді», «Кейбір сәттерде құжаттар жетіспейді, олар ұяшықтарды қосатын», «Жадты көбейтіңіз, қателіктер жібермеңіз» (Қарағанды облысы); «Өңдеу уақыты ұзақ болды. Құжаттарды қайта жасады», «Жер туралы қате деректер. Аудан дұрыс көрсетілмеген» Портал жиі қатып қалады. Құжат көлеміне қатысты мәселелер бар» (Қостанай облысы); «Жад көлемін 50 МБ-қа дейін көбейтіңіз, басқан кезде жобаның жобасының сапасы жоғалады», «Сенімхатпен жұмыс істегенде бәрі қиын», «Құжат жинағының барлық түрлері бірге автоматтандырылған. Салатын құзаттың көлемін көбейту кәжет сияқты, себебі файлды қысқан кезде сапасы жоғалады.Құжаттың көлемін 40 Мб көбейту керек сияқты» (Қызылорда облысы); «Жүктеп алу үшін жады жеткіліксіз (35 МБ)», «Құжаттарды бір уақытта емес бірге жүктеп алу, GPEG форматында» (Маңғыстау облысы); «Бұл порталдың минусы жиі қатып қалады», «Кейде қате болады, бірақ өте сирек» (Павлодар облысы); «Портал ілулі болды», «Жадты ұлғайту», «Сауалнама жасау оңай», «Құжаттарды жүктеу кезінде бағдарлама кейде қатып қалады» (RMS); «Бір құжат 5 рет тапсырылып, негізсіз бас тартулар,

Уақыт қызмет алушылардың 94,7%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,93 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:«Құжаттарды тапсырған кезде бір-екі рет құжаттар дұрыс емес жерге жіберілді, мен оларды Аққөлге, ал олар Аққөл ауданына жіберді, қайта жасап, қайта тапсыруға тура келді» (Ақмола облысы); «Тастағанымның 1 ай болды қолданбасы, әлі жауап келген жоқ» (Алматы облысы); «3-4 аптаға дейін кешіктірулер бар», «Мерзімді қысқарту» (ШҚО); «Тым ұзақ» (Алматы); «Олар спектакльді аяқтамайды немесе уақыттары жоқтығына байланысты шақыртып алуды сұрайды», «Қателіктен мен оны жөндеуге уақыт жұмсап барып, ант бердім», «сонда Қосшыда орындаушының кешігуі болды, олардың төлқұжаттары жоқ », «Терминді қабылдауға болмайды», «15 күн деген өте ұзақ уақыт» (Нұр-Сұлтан); «Сәулеттегі басшылық мерзімдер бойынша қалай өзгерді, бұзушылықтар бар, бұрын 3-ші күні бас тарту берілген, ал қазір 10 күн күтесіз, содан кейін сізге бас тартылды», «Бұрын осы қызметке алғаш рет құжат тапсырғанымда, үш аптадан кейін маған бас тартылатын. Құжат дұрыс тапсырылмаса, бас тарту 5 күннің ішінде келетіні айтылғанымен. 5 күн күттім, бас тартқан

жоқ. Мен бәрін дұрыс жасадым деп ойладым. Үш аптадан кейін маған бас тарту туралы хабарлама келді. Шынымен де бас тартқан жағдайда ертерек хабарлау мүмкін емес пе. Ал мен құжаттарды қайта тапсыруға тура келді» (БҚО); «Қарағанды қаласының сәулетінде мерзімнің бұзылуы бар», «10 күн болса, соңғы минутқа дейін сүйреп апарады, алдын ала бермейді, тезірек қызмет алғым келеді» (Қызылорда қ.) аймақ); «Ұзақ күтіңіз» (Павлодар облысы); Үш аптадан кейін маған бас тарту туралы хабарлама келді. Шынымен де бас тартқан жағдайда ертерек хабарлау мүмкін емес пе. Ал мен құжаттарды қайта тапсыруға тура келді» (БҚО); «Қарағанды қаласының сәулетінде мерзімнің бұзылуы бар», «10 күн болса, соңғы минутқа дейін сүйреп апарады, алдын ала бермейді, тезірек қызмет алғым келеді» (Қызылорда қ.) аймақ); «Ұзақ күтіңіз» (Павлодар облысы); Үш аптадан кейін маған бас тарту туралы хабарлама келді. Шынымен де бас тартқан жағдайда ертерек хабарлау мүмкін емес пе. Ал мен құжаттарды қайта тапсыруға тура келді» (БҚО); «Қарағанды қаласының сәулетінде мерзімнің бұзылуы бар», «10 күн болса, соңғы минутқа дейін сүйреп апарады, алдын ала бермейді, тезірек қызмет алғым келеді» (Қызылорда қ.) аймақ); «Ұзақ күтіңіз» (Павлодар облысы);«Шын мәнінде, уақыт өте ұзақ »(ШЫҰ).

Қызметті онлайн алған респонденттердің 7,4%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистент(порталдағы чат-бот) қызметіне жүгінген. 92,6% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (217-диаграмманы қараңыз)

217 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=21)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	4.48	71,4%
Жауаптың толықтығы	4.98	71,4%
Жауап жылдамдығы	4.48	76,2%

Критерийлер виртуалды ассистентсібұл қызмет үшін 4,65 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 73,0%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында виртуалды ассистентге қатысты шағымдар тіркелді:*«Олар ешқашан дұрыс көмектесе алмайды. Көмекші маған ешқашан көмектеспеді» (Нұр-Сұлтан); «Сұраныс бойынша толық, жан-жақты ақпарат беріңіз және маманға қалай хабарласуға болады» (БҚО облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,74 балл (қанағаттану деңгейі 97,2%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:*«Қосымша шығындар болды» (ШҚО); «Электрондық техникалық төлқұжатты алу үшін Kaspi.kz арқылы төлем жасалса, онда бұл төлем жасалмаған, яғни бізге төленбеген деп жазылған. Төлемді QR коды арқылы немесе бүкіл банк картасымен төлеу керек. Бағдарлама Kaspi.kz төлемін көрмейді» (Қарағанды облысы); «Қосымша шығындар болды, жол берілмейтін сома. Құжаттарды қайта жазуға 50 мыңға жуық қаражат жұмсалды» (Қостанай облысы); «Жеке компанияларға жүгінгендіктен, оларға қызмет көрсетуге өз қаражаты есебінен шығындар бар» (Түркістан облысы).*

Респонденттер кері байланыс компонентіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 70,0%, орташа балл 4,00). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылар арасында кері байланысқа қатысты шағымдар тіркелді:*«азаматтардың жағдайына кірмеңіз, олар бәрін жалпылайды» (Нұр-Сұлтан); «жағдайға байланысты» (Павлодар облысы).*

Қызмет нәтижесі (4,81 балл), тек 85,5% істер толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі

келесідей түсініктеме берді:*«Өте алмаймын, сұрағыма жауап алмаймын» (Нұр-Сұлтан); «Техникалық ағалар болып қалады» (Шымкент); «Біз қызмет алудың оңай әрі жылдам болғанын қалаймыз» (БҚО облысы); «Одан да жеңілдетіңіз» (Қостанай облысы); «Мен оны өте ұзақ уақыт алдым» (Қызылорда облысы); «ұзақ қоңырау» (Маңғыстау облысы); «бәрі бір-біріне ауысады, өту өте қиын» (Павлодар облысы); «өтіп өту мүмкін емес» (Түркістан облысы).* Сондай-ақ мемлекеттік электрондық қызметтерді көрсету бойынша порталдың және басқа да онлайн платформалардың жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар, тілектер, ұсыныстар тіркелді:*«1414 егжей-тегжейлі жауап бермеді», «Санкт-Петербург туралы ақпарат түбіртегін қайтарыңыз. ЖШС тіркеу, кәсіпкерлік субъектісінің анықтамасын алуды түсіндіру», «Кеңейтудің төлем жолдары» (Ақтөбе облысы); «Трубканы қояды», «Айтатын ештене жоқ барлығы жақсы», «Портал қатып қалады, кейде жұмыс істемейді, мен артық негізсіз құжаттарды көп талап етемін, құжаттарды жүктегенде жадыны көбейтемін» (Атырау облысы); «Call-орталықтағы консультанттар құзыретті емес, оларды бір-біріне жібереді, толық ақпарат бере алмайды», «құжаттардың қойындысы дұрыс келмейді, тек 6 құжат болуы мүмкін», «қалай толтыру түсініксіз және сауалнаманы тіркеңіз. Сайтқа толтырылатын құжаттар үлгілері, атап айтқанда сауалнама үшін қойынды қажет. атқарушы органдардың нөмірлері қосылсын» (ШҚО облысы); «АПЗ 15 жұмыс сағатын күту тым ұзақ», «Қажет емес құжаттарды алып тастау» (Алматы); «Балабақша кезегі түсінікті қызмет емес. жеңілдету», «Порталды жеңілдету, оны түсінікті, қолжетімді, ыңғайлы ету, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету», «Бір уақытта бірнеше құжатты жүктеп салу үшін», «Бас тартуға түсініктеме жоқ. 1414 қызмет туралы білмейді» (Нұр-Сұлтан); «Құжаттар тізімі басында болуы керек» (Шымкент); «Мемлекеттік куәлікті қайтарыңыз. заңды тіркеулер. тұлғалар» (БҚО облысы); «Объектілерді кәдеге жарату үшін нақты нысан бойынша баған жоқ, толтыратын баған жоқ», «Қолжетімді жерде орнату үшін порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетуге арналған портал, ыңғайлы, қарапайым» (Қызылорда облысы); «Порталды жеңілдету, ыңғайлы, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету» (Маңғыстау облысы); «Кейбір қызметтер бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту, жобалар жобаларын келісу мерзімін қысқарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Павлодар облысы); «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, тренингтер өткізуге машықтанушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). белгілі бір нысанға арналған баған жоқ, толтырылатын өріс жоқ», «Қолжетімді жерде орнату үшін порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетуге арналған портал, ыңғайлы, қарапайым» (Қызылорда облысы); «Порталды жеңілдету, ыңғайлы, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету» (Маңғыстау облысы); «Кейбір қызметтер бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту, жобалар жобаларын келісу мерзімін қысқарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Павлодар облысы); «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, тренингтер өткізуге машықтанушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). белгілі бір нысанға арналған баған жоқ, толтырылатын өріс жоқ», «Қолжетімді жерде орнату үшін порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетуге арналған портал, ыңғайлы, қарапайым» (Қызылорда облысы); «Порталды жеңілдету, ыңғайлы, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету» (Маңғыстау облысы); «Кейбір қызметтер бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту, жобалар жобаларын келісу мерзімін қысқарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Павлодар облысы); «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, тренингтер өткізуге машықтанушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). «Қолжетімді жерде орнату үшін порталды пайдалану бойынша нұсқаулық» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетуге арналған портал, ыңғайлы, қарапайым» (Қызылорда облысы); «Порталды жеңілдету,*

ыңғайлы, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету» (Маңғыстау облысы); «Кейбір қызметтер бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту, жобалар жобаларын келісу мерзімін қысқарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Павлодар облысы); «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, тренингтер өткізуге машықтанушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). «Қолжетімді жерде орнату үшін порталды пайдалану бойынша нұсқаулық» (Қарағанды облысы); «Жеңілдетуге арналған портал, ыңғайлы, қарапайым» (Қызылорда облысы); «Порталды жеңілдету, ыңғайлы, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету» (Маңғыстау облысы); «Кейбір қызметтер бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту, жобалар жобаларын келісу мерзімін қысқарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Павлодар облысы); «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, тренингтер өткізуге машықтанушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). ыңғайлы, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету» (Маңғыстау облысы); «Кейбір қызметтер бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту, жобаларды келісу мерзімін қысқарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Павлодар облысы); «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, оқуды өткізетін тыңдаушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). ыңғайлы, кілт сөздер бойынша іздеуді дәлірек ету» (Маңғыстау облысы); «Кейбір қызметтер бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту, жобаларды келісу мерзімін қысқарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру» (Павлодар облысы); «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, тренингтер өткізуге машықтанушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, оқуды өткізетін тыңдаушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы). «Неге жеке кәсіпкердің ЭСҚ өтпейді, қызыл түспен жанып тұр ма, бағдарлама ары қарай өтпейді ме?» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Цонаның барлық қызметкерлері сауатты емес, ақпараттары бар, тренингтер өткізуге машықтанушылар», «Оңтүстік Корея, Жапониямен экономикасы қарым қатынасты жақсысарту керек» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (17%) кеңес алу және қызметті қалай және қай жерден алуға болатыны туралы ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ШҚО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (168 кестені қараңыз):

168 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=48)

ББО 1414	**Иә**	**Жоқ**	**Жауап беруге қиналамын**
Теру жылдамдығы	**58,3%**	37,5%	4,2%
Толық ақпарат алыңыз	**70,8%**	22,9%	6,3%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары

көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,83 және қанағаттану деңгейі – 93 %

169 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	4.76	85,8%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4.83	93,0%

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,76 балл және 85,8% құрайтыны кестеде көрсетілген. қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас өткізілді, олар келесі проблемалық мәселелерді айтты:

«- Соңғы 3 жылда қызмет көрсету сапасы қалай өзгерді?

– Білесіз бе, бізде құжат тапсыру кезінде табиғи кедергілер болады. Әрине, дөрекі айтайын, қалаға жаңа сәулетші келгенде өз заңдылықтарын айта бастайды, өзінше талап қояды, мен мұны көп жылдық тәжірибе арқылы анық айта аламын, әр сыпырғыш өзінше сыпырып алады. жол. Неліктен сол құжаттар пакетін тапсыра бастағанда, жаңа сәулетші өз сөзін айта бастайды.Неге қажет емес құжатты қоса беруім керек? Қызмет стандартында көзделмеген ақпаратты сұрау;

– Өйткені, құжаттардың міндетті тізімі бар, онсыз портал өтінішті қабылдамайды және біз оларды тіркеуіміз керек. Бірақ біз әлі де қызмет көрсетуден бас тартуды аламыз. Сәулетшінің талабы өзгеруі мүмкін және ешкім ескертпейді».

«Қызметтің орналасқан жері қызмет көрсету сапасына әсер ете ме?

иә, солай. Аудандарда жұмыс істеу қиынырақ, халыққа қызмет көрсету аз ұйымдастырылған, Зеренді, Бурабай ауданы, мысалы, екі рет АПЛ алуға тура келген кезде қиындықтар туындады»;

«Адам факторын алып тастау керек, сондықтан ЖҚБ қандай міндетті құжаттарды олардан бас тартпау үшін қолдану керектігін түсіндіреді»

Ақпараттың қолжетімділігі:

«Құқықтық білімі жоқ, рұқсаттарды алу және ресімдеумен кездеспеген халықтың негізгі бөлігі үшін қызметті фактіден кейін алу қажеттілігі туындайды, яғни. үй салынған кезде. Қызмет туралы ақпарат бар, бірақ қарапайым азаматтарға қиын. Егер адам осы қызметті алу талабы бар екенін білмесе, ол оны алмайды»;

«Егер оның заңгерлік білімі болса да және ол осы қызметті алу керектігін білсе де, ол электронды лицензиялау сайтына барады, ол жерге қалай дұрыс бару керек және бұл не екенін түсіну қиын. бірден шығады. Өтінім қате жіберілгендіктен, түсініктемелердің жалпы қолжетімділігі жоқ. Электрондық лицензиялау порталы күрделі және түсініксіз».

Электрондық лицензиялау порталы туралы:

«Неліктен порталға банктік шот қажет, ал егер сіз салмасаңыз, тіркелмейсіз, мен жай ғана сол нөмірлерді жазамын. Тіркеуді қайта қарау қажет»;

«Сіз жеке тұлға ретінде ғана қызмет ала алатын кез бар, ал жеке кәсіпкер ретінде алға жылжысаңыз, ол одан әрі кетпейді. Сондықтан мен жеке кәсіпкер емеспін деп өтірік айтуым керек. Мәселе мынада, нәтиже кейінірек физикалық түрде шығады. адам және біз күйді тексере алмаймыз. Сондай-ақ сұрақ туындайды, егер портал жеке кәсіпкерді жеке тұлғамен теңестірсе, онда айыппұл салу кезінде сіз қызметті жеке тұлға ретінде

алғаныңызға қарамастан, заңды тұлға ретінде айыппұл саласыз »(ФГ, Ақмола облысы, ПЭП).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметті алу тәртібін кезең-кезеңімен түсіндірумен ақпараттық жұмыс қажет. Қызмет дизайны күрделі және қатесіз қолдану үшін тәжірибені қажет етеді.
- Электрондық лицензиялау порталы ыңғайлы және пайдалану қиын емес, ол дұрыс емес мәліметтер мен құжаттарды сұратады, бұл көрсетілетін қызметті берушінің қызметті көрсетуден дәлелді бас тартуына әкеледі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Мемлекеттік корпорациямен бірлесе отырып, көрсетілетін қызметті алушыларды қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттандыру бойынша жұмысты тиімдірек жүргізу. Өтініш беру кезінде жіберілетін жиі кездесетін қателерді ескере отырып, жоғары сапалы кері байланыс ұсыныңыз және қызметті алу тәртібін кезең-кезеңімен қолжетімді түсіндіретін түсіндірме бейнематериалдар дайындаңыз.
2. Қызметтерді көрсету қағидаларына өзгерістер енгізілген кезде ақпаратты уақтылы орналастыру және көрсетілетін қызметті алушыларды хабардар ету.

электрондық үкімет порталы

3. Порталда қызметтерді тіркеу және алу тәртібін жеңілдету. Көрсетілетін қызметті алушылардың кері байланысын ескере отырып, порталда қызметке өтінімді толтырудың қарапайым, жеңіл әдісін ұсыну.

3.74. Эскизді бекіту (сызба жобасын)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02602005 Эскизді бекіту (сызба жобасын).

Қызмет коды: L22.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:30 қараша 2015 ж. 750.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (e-license, egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: хат – эскизді (жоба жобасын) бекіту немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: Жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

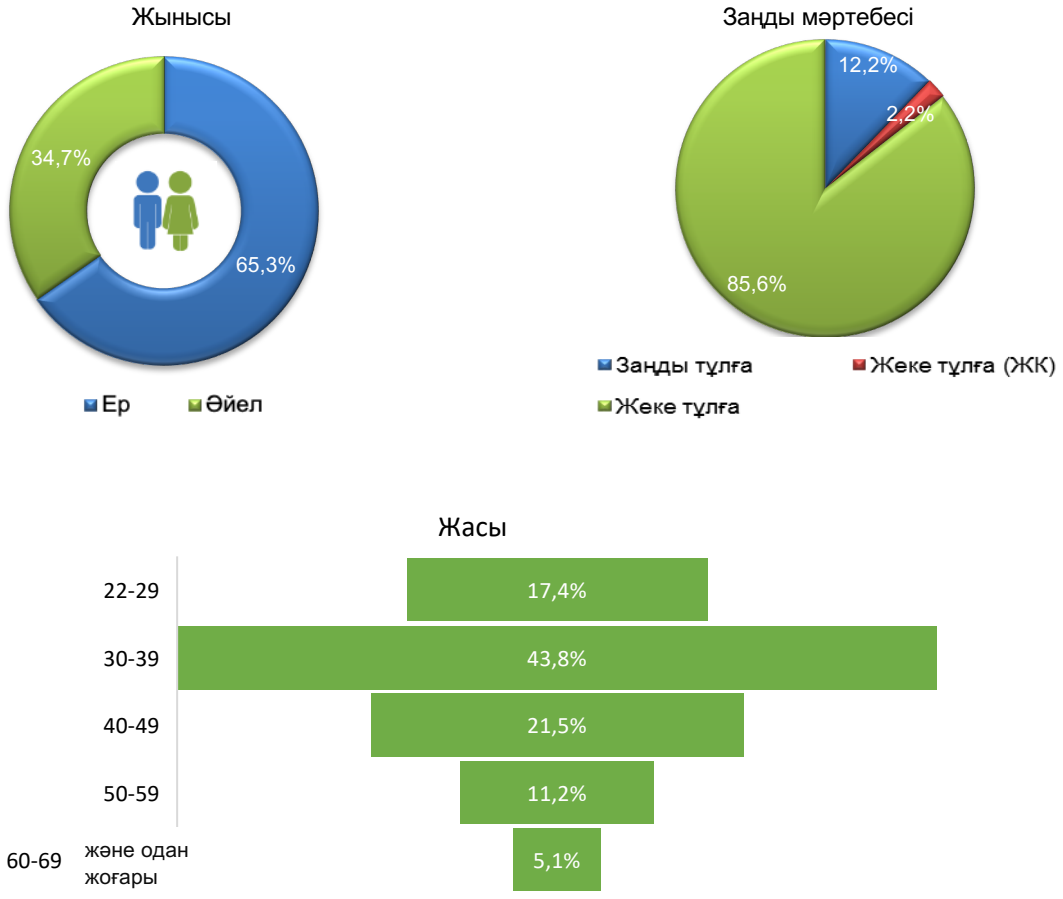
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 409 респондент қатысты, олардың көпшілігі (65,3%) әйелдер, қалған 34,7% әйелдер. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 43,8%.Қызмет негізінен жеке тұлғалар ретінде қолданылды беттер (85,6%). Респонденттердің 12,2% жағдайда қызмет көрсетілгензаңды тұлғалар және жеке кәсіпкерлер ретінде тек 3,2%.Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 2,2% физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

Диаграмма 218. Әлеуметтік-демографиялық блок

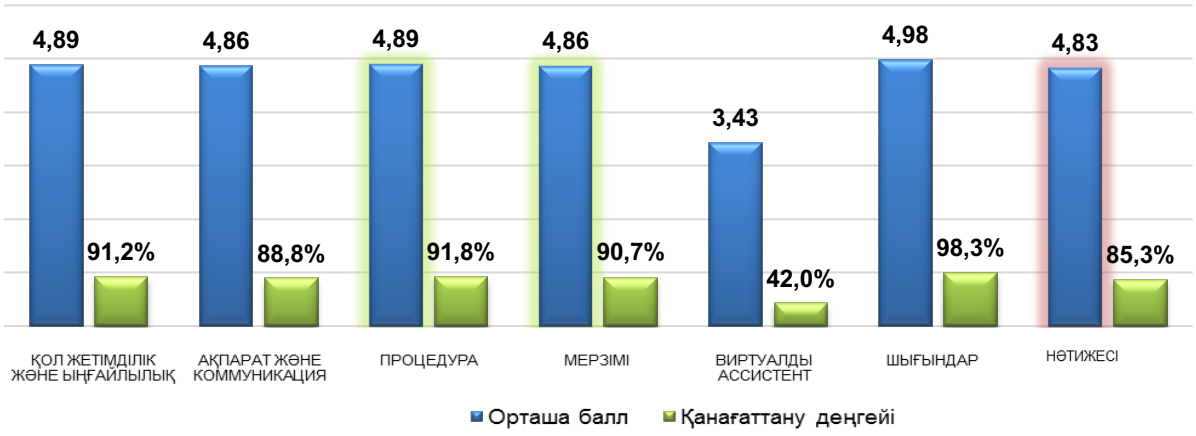


Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 78,4%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,54 балл.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

219 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,89 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 91,2%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Қарапайым адамға сайт қиын», «Портал күндіз дұрыс жұмыс істемейді» (Алматы) «Қажетті ақпаратты табу қиын», «Портал қатып қалады», «Орындау және тапсыру реті құжаттар жұмбақ», «Тіркеу кезінде портал бірінші рет кірмейді . Портал ЭЦҚ жауап бермейді», «Алғаш рет көмексіз elicense.kz сайтында тіркелу қиын» «Keybir functionlardy taboo kiyn boldy» (Алматы облысы); «ЭСҚ алу туралы нұсқау түсініксіз болды, мен қызмет көрсету орталығына баруым керек болды», «Клиентті тіркеген кезде қосымша ақпарат көп», «Дәлірек айтсақ көп», «Жақсы болар еді. мақұлданғаннан кейін орыс тілінде хат жіберілсе, тұтынушылар шағымданады», «Жоспарлау қойындысындағы ақпарат қиын» (Ақмола облысы); «Сайттың жүктелуіне тым көп уақыт кетеді, сайттың жылдамдығын арттыру мүмкін болды. Жету үшін тым көп қадамдарнегізгі ақпарат», «ЭСҚ мерзімі үш жыл екеніне көз жеткізіңіз», «Тіркелін қиндау болғанымен, қолдануы онай» (Ақтөбе облысы); «ЕТсҚ-ды ауыстыруда ешқандай қиындық жоқ» (Атырау облысы); «Қызметтердің тізімін әліпби ретімен жасаңыз», «Көп уақытты алады», «Бағалау терезесі ашылмады және ЭЦҚ-ны тексеруге уақыт қажет» (ШҚО); «Тым кішкентай баспа», «Іздеуде қызмет табу қиын» (Жамбыл облысы); «Порталда ақау бар*», «ЭСҚ пайдалану кезінде ақаулар бар», «ЭСҚ арқылы енгізу көп уақытты алады. ЭСҚ қосарланған тексеру қажет емес»*(БҚО); «Кейбір сілтемелер жұмыс істемейді», «Портал қатып қалады» (Қарағанды облысы); «Ауыртпалық туралы анықтама алу қиын», (Қостанай облысы); «Кейде портал қатып қалады», «Тіркелу кезінде қиындықтар болды» (Қызылорда облысы); «Көп құжаттарды сұрайды», «Орындау мерзімін қысқарту керек, өте созылып кеткен» (Маңғыстау облысы); «Түсінбейтін адам үшін портал қиын болады», «Сайт қатып қалады», «Портал арқылы мемлекеттік актілерді алу», «Тіркелу өте қиын болды, портал мүлдем түсініксіз», «Порталдың жүктелуіне көп уақыт кетеді» (Нұр-Сұлтан); «Ақпаратты түсіну көп уақытты алады», «Бірдей деректерді енгізу керек», «e-GOV жүйесінде сауалнама алу мүмкін болмады», «Интернет жиі қатып қалады», «Техникалық ақаулар болды», «Жаңадан келген пайдаланушы үшін сайтты жасау оңайырақ» (Павлодар облысы); Іздеу функциясын жақсарту қажет «Сайтта көрсетілген телефон нөміріне жету мүмкін емес», «Сайтты жүктеуге көп уақыт кетеді» (ОҚО); «Сайт жиі қатып қалады», «Сайтта жаттығу бейнелері жоқ», «Дизайнды өзгерту. Жеңілдетуге болатын функциялар бар»(Түркістан облысы); «Портал түсініксіз» (Шымкент).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,86 балл) бойынша респонденттердің 88,8%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Алынған пікірлердің ішінде келесі ескертулер мен ұсыныстар болды:*«Ақпарат жоқ»(Алматы облысы); «Қаріптер шағын» (Ақмола облысы); «Нұсқаусыз сайтты пайдалану қиын» (Ақтөбе облысы); «Мен үлгі бойынша мәлімдеме жасаған кезде, сіз жаңа құжатты тағайындайсыз, бірақ мемлекет. Құзырлы органдар бұл түзетілген жаңа үлгі болса да, ескі үлгі екенін көріп отыр» (Жамбыл облысы); «Қарттар үшін нұсқаулар түсініксіз және орындау қиын» (БҚО); «Іздеу жүйесібейімделмеген, кілт сөздер бойынша ақпаратты таппайды, сайтқа бірінші рет кірген адамға қажетті ақпаратты табу өте қиын болады» (Қарағанды облысы); «Ақпаратты тез таба алмадық» (Маңғыстау облысы); «Көп қажет емес функциялар» (СОЕ).*

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша қызмет алушылардың 91,8%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,89 балл. Сондай-ақ респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын атап өтеді:

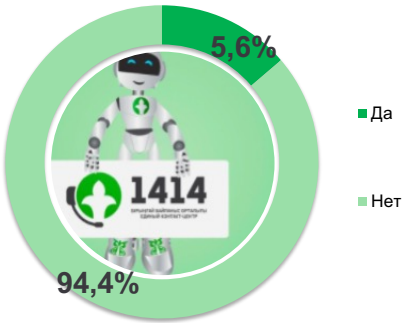
«Файлды жүктеу кезінде бағдарлама ілулі қалды» (Алматы); «Портал қатып қалады», «Кәтелік болса, қайта жөндеп қайтару деген функция жоқ.Басынан бастап тағы 10 күн куту керек» (Алматы облысы); «Мәселе базаға байланысты, база жиі апатқа ұшырайды» (Ақмола облысы); «Құжаттарды жүктеуге көп уақыт кетеді» (Ақтөбе облысы); «Қосымшалар бір терезеден бас тарту, жолдама және бас тарту болды. Апплет арқылы құжатты таңдау және оны жүктеп алу оңай болды. Құжаттарды сақтаудың мәні жоқ» (ШҚО); «Файлдарды жүктеу қиын болды» (Жамбыл облысы); «Базада техникалық ақаулар болды»,«Файлды қысу қолайсыздықты қамтамасыз етеді» (БҚО); «Порталда кері байланыс жоқ, операторлар қолжетімсіз, олармен байланысу өте қиын» (Қарағанды облысы); «NCLAucer қосу қатесі» (Маңғыстау облысы); «Файлды жүктеп

салу, қысу немесе қыспау пішімін түсінбеймін» (Нұр-Сұлтан); «Портал кейде қатып қалады» (Павлодар облысы); «Файлды жүктеп салуға шектеулер - бұл жағымсыз» (СОЕ); «Құжаттың жүктелуіне көп уақыт кетеді», «Дүйсенбі күні порталға кіру мүмкін емес» (Түркістан облысы); «АПЛ-да үнемі қателіктер болады» (Шымкент).

Уақыт қызмет алушылардың 90,7%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,86 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:*«Кідіріс болды» (Қарағанды облысы); «Мерзімдерді жылдамдату», «Мерзімдерді бұзу болды, олар 20 күннен астам қарастырылды» (Қостанай облысы); «Уақытты қысқарту» (Маңғыстау облысы); «Қабылдау мерзімін тездетіңіз» (Нұр-Сұлтан); «Жауапты көп күтесіз» (ОҚО).*

Қызметті онлайн алған респонденттердің 5,6%-ы ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентге (порталдағы чат ботына) жүгінген. 94,4% – көмекшінің көмегіне жүгінбей-ақ, қызметті өз бетінше алған. Порталда чат-ботқа кірген респонденттер виртуалды ассистентнің жұмысын боттың қолданудың қарапайымдылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы бойынша бағалады (220-диаграмманы қараңыз).

220 диаграмма Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш беру орны(N=23)



виртуалды ассистент	Орта балл	%
Қолдану ыңғайлылығы	3.38	39,1%
Жауаптың толықтығы	3.35	47,8%
Жауап жылдамдығы	3.56	39,1%

Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар көрсетілдітөмен қанағаттанувиртуалды ассистент жұмысы үшін: қанағаттану деңгейі 42,0%, орташа балл 5 мүмкінден 3,43 баллды құрады. Виртуалды ассистентнің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар:*«Егер сіздің сұрағыңыз оның стандартты санаттарына жатпайтын болса, ол сіздің сұрағыңызға жауап бермейді. Оның категорияларға қатаң бөлінуі қанағаттанарлық жауап алуды мүмкін емес етеді. Ол кең ауқымды пайдалану үшін емес, заңгерлер үшін жасалған» (Қарағанды облысы); «Құжаттарды жүктегенде не қажет, не қажет емес екенін түсіну үшін қарапайым сөздер немесе қарапайым сөздер жеткіліксіз» (Нұр-Сұлтан); «Сіз қойған сұрақтарға жауап бермейді» (Түркістан облысы).*

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,98 балл (қанағаттану деңгейі 98,3%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді: *«Қосымша шығындар болды» (Павлодар облысы).*

Қызмет нәтижесі (4,83 балл), 85,3% ғана іс толығымен қанағаттандырылды және «5» деген баға берілді. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:

«Порталды жетілдіріңіз, ол жиі ілулі тұрады және құжат тиісті жерге жетпейді», «Техникалық нөмірлерді ауыстырғымыз келді, жүйе төлемді қабылдайды, бірақ қызмет жұмыс істемейді. Қызмет порталда қол жетімді, бірақ сіз филиалды тіркей алмайсыз, тек заңды тұлғалар. Іс жүзінде ол заңды тұлғаларға, олардың филиалдары мен өкілдіктеріне жазылады» (Алматы облысы); «Актілерге және барлық басқа қызметтерге сәйкес, толық автоматтандыру қажет. ХҚО қызметтерін кез келген аймақ қабылдайтындай етіп» (БҚО); «Порталдағы деректер жаңартылмайды», «Порталдың сапасын жақсарту. Теру жылдамдығын 1414» (Қарағанды облысы); «Порталды ыңғайлы ету қажет» (Павлодар облысы); "Жаңадан бастаушылар үшін барлығы жеңілдетілген, шарлау қиын. Құжаттардың өзі көрсетілмеген, жүктеп салуды

толық орындау мүмкін емес", "Құжатты жүктеп салу баяу. Байланыс орталығын сауатты ет» (ОҚО); «Олар құрылысқа рұқсат алған кезде құжаттарды екі тілде тапсыратын болды, бұл өте қолайлы емес» (Түркістан облысы).

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (17,4%) қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес алу және ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (170 кестені қараңыз):

170 кестеБайланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=71)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**47,9%**	46,5%	5,6%
Толық ақпарат алыңыз	**57,7%**	35,2%	7,0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,91 және қанағаттану деңгейі – 93 ,бір%

171 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші	Орта балл	Қанағаттану деңгейі
ЭҮП	**4.46**	**75,6%**
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	**4.91**	**93,1%**

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,46 балл және 75,6% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Қызмет алушылармен фокус-топтық пікірталас өткізілді, олар келесі проблемалық мәселелерді айтты:

«Сәулет өнерінде дизайнерді түсінбеушілік жиі кездеседі: «Бұл өте жарқын», «Бұл жол қиылысында дұрыс көрінбейді» және т.б. Сонда сұрақ туындайды, ережелер бар ма? Қандай түстер? Менің білуімше, түстерде нақты шектеулер жоқ. Қалай дегенмен де қала сәулетшісі қаланың бас жобалаушысы болып, өз пайымдауында барлығының тиянақты болуын қадағалайды. Бірақ дүкенінің көрінуін қалайтын кәсіпкерлер бар, мысалы»;

«Сәулетші орнатқан шеңберді өздері тыңдап, түсінуі үшін жобалаушылардың өздері жоба жобасын бекітуге ұсынуы қажет»;

«Біз заңға сәйкес қызмет алғымыз келеді, бірақ олар өз ережелеріне сілтеме жасап бізден бас тартады. Сонымен бірге, біз бұл ережелерде не бар екенін білмейміз және олар бізге айтпайды»;

«Түнгі жарықта, күндізгі жарықта, 3D форматында қарапайым адам мұндай жоба жобасын жасай алады, бізде бұған лицензия жоқ, сондықтан дизайнердің өзі архитектурада мұны үйлестіруі керек. Дайындалған жерге орналастыру жобасын оны

дайындаған маман, жеке саудагер бекіткен кезде мұндай тәжірибе жер кадастрында бұрыннан бар»;

«Дизайнерлерде әлі де баға мәселесі бар, оны ешкім реттемейді. Мысалы, мен жиі клиентпін және жобаға тапсырыс беруге барамын және баға белгісі мен үшін стандартты. Менің артымнан әжем 20 мың бағамен келеді, оның артынан жол талғамайтын көлігімен келген және оның 50 мыңға дәл осындай жобасы бар адам келеді, бұл олардың қалауымен болды. Оларды ешкім бақыламайды, стихиялы баға бар»;

«Сіз жүктеп алған кезде жобаны мақұлдаңыз, онда мекен-жай көрсетілмеген және сол нөмір жобадағы нөмірге сәйкес келуі үшін мен өз өтінішімді белгілі бір нөмірмен басып шығаруым керек, содан кейін ғана эскиздің не бекітілгені анық болады. үшін» (ФГ, Ақмола облысы, ПЭП).

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Ережелерде нақты түс талаптары жоқ, оған сәйкес қызмет алушылар түс гаммасының сәйкес келмеуіне байланысты болашақта қабылданбау қаупінсіз жобаға тапсырыс береді.
- Жобаның жобасын бекітуде объектінің орналасқан мекенжайы көрсетілмейді, бұл белгілі бір қиындықтарды тудырады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қолданыстағы ережелер, преференциялар, жобалардың түс схемасы бойынша шектеулер туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті берушінің интернет-ресурстарында орналастыру.
2. Көрсетілетін қызметті алушылардың қызмет көрсету рәсімін оңайлатуға қатысты ұсынысын жобалау жобасын жобалаушының өзі келісу қажеттілігі тұрғысынан қарау.
3. Жоба жобасын келісу кезінде объектінің нақты мекенжайын көрсетіңіз.

3.75. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді есепке алу және кезектілік, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтің атауы: 02701002 Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді есепке алу және кезектілік, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы.

Қызмет коды: L23.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт:№ 09.04.2015 ж. 319.

Мемлекеттік қызмет нысаны: электронды.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру мыналар арқылы жүзеге асырылады: ЭҮП (egov.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету шарттарыА: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: кезектің реттік нөмірін көрсете отырып, тіркеу туралы хабарлама немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін

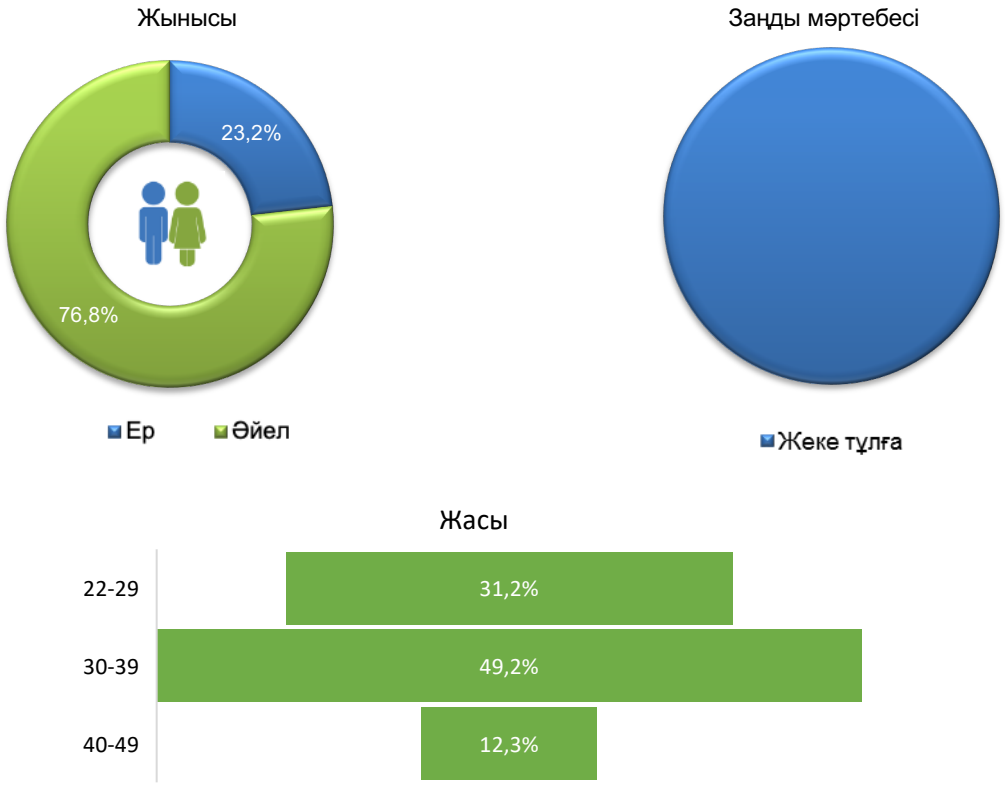
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық (жаппай сауалнама) және сапалық зерттеулер жүргізілді. (фокус-топ, жұмбақ сатып алушы), нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде 465 респондент қатысты, олардың көпшілігі (76,8%) әйелдер, қалған 23,2% ерлер болды. Респонденттердің ең көп саны 30-39 жас тобына тиесілі – 49,2%.ретінде қызмет алуға барлық қызмет алушылар (100%) жүгінгенфизикалықбеттер. Оның 4,9%физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері бар.

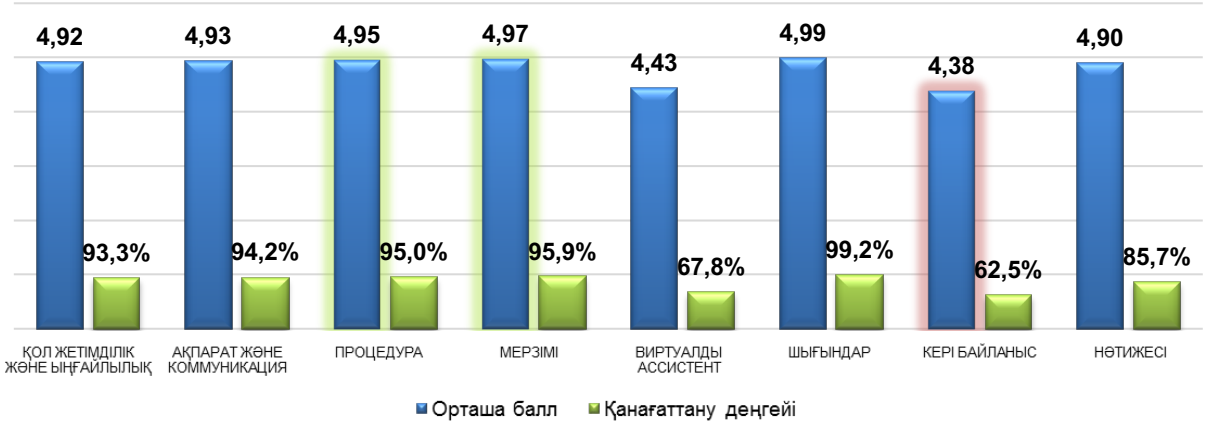
Диаграмма 221. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталын қоса алғандағы жалпы баға): 86,7%, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (орташа балл): 4,81 балл.Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

222 диаграмма. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және %)



Қолжетімділік пен ыңғайлылық 4,92 баллға бағаланды, қанағаттану деңгейі – 93,3%. Сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар келесі тілектерді атап өтеді:*«Интернет жылдамдығын арттыру», «қызмет табу қиын» (Ақмола облысы); «Қазақтілді қолданушылар үшін негізгі ақпарат қазақ тілінде болса жақсы болар еді», «Кілтсөздер жоқ іздеу жүйесін жетілдіріңіз», «Қазақтілді қолданушылар үшін негізгі ақпаратты қазақ тілінде дұрыс аудармасымен алған дұрыс» (Ақтөбе облысы); «Кейбір нұсқауларды бірінші рет қолданғанда түсіну қиын. Жеке адам егде жастағы адамдарға арналған контент ұғымында проблемалар болуы мүмкін екенін айтты» (Атырау облысы); «Өтініш бергенде балалары жоқ, некеде жоқ» бағанасы, «Жылдамдық» (ШҚО); «порталда жұмыс істеу қиын», «Оны жеңілдет» (Алматы); «Бұл көрініс ескірген», «Қарапайым адамдарға тіркелу қиын», «Кейбір қызметтер үшін деректерді толтыру айтарлықтай уақытты алады. Жазылуы мен мазмұнына қатысты кейбір жеке мәліметтер бірдей сияқты» (Нұр-Сұлтан); «Телефон арқылы қызмет көрсету», «Қайта жүктелген портал, кейде ЭСҚ кілтін пайдалану кезінде ақаулар туындайды», «Маған түсіңді өте қиын болды» (Жамбыл облысы); «Құжаттарға қол қою үшін ЭГО-дағыдай бір реттік кодтарды қолданыңыз», «Толық түсіндірме» (Қарағанды облысы); «Кезек нөмірі туралы хабарлауыңызды сұраймыз» (Қызылорда облысы); «Қоңырау шалсақ, тез жауап бермейді» (Маңғыстау облысы); «өтініш орындалмады» (Павлодар облысы); «Цонада интернет нашар», «Тізімдерге бөлінген қызметті таңдау өте көп уақытты алады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Жүктеу ұзақ», «Қарапайым болсаң және түсінді болсын», «Құжаттарды қабылдауды пысықтау үшін eGovmobile мобильді қосымшасы» (Түркістан облысы). «Телефон арқылы қызмет көрсету», «Қайта жүктелген портал, кейде ЭСҚ кілтін пайдалану кезінде ақаулар туындайды», «Маған түсіңді өте қиын болды» (Жамбыл облысы); «Құжаттарға қол қою үшін ЭГО-дағыдай бір реттік кодтарды қолданыңыз», «Толық түсіндірме» (Қарағанды облысы); «Кезек нөмірі туралы хабарлауыңызды сұраймыз» (Қызылорда облысы); «Қоңырау шалсақ, тез жауап бермейді» (Маңғыстау облысы); «өтініш орындалмады» (Павлодар облысы); «Цонада интернет нашар», «Тізімдерге бөлінген қызметті таңдау өте көп уақытты алады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Жүктеу ұзақ», «Қарапайым болсаң және түсінді болсын», «Құжаттарды қабылдауды пысықтау үшін eGovmobile мобильді қосымшасы» (Түркістан облысы). «Телефон арқылы қызмет көрсету», «Қайта жүктелген портал, кейде ЭСҚ кілтін пайдалану кезінде ақаулар туындайды», «Маған түсіңді өте қиын болды» (Жамбыл облысы); «Құжаттарға қол қою үшін ЭГО-дағыдай бір реттік кодтарды қолданыңыз», «Толық түсіндірме» (Қарағанды облысы); «Кезек нөмірі туралы хабарлауыңызды сұраймыз» (Қызылорда облысы); «Қоңырау шалсақ, тез жауап бермейді» (Маңғыстау облысы); «өтініш орындалмады» (Павлодар облысы); «Цонада интернет нашар», «Тізімдерге бөлінген қызметті таңдау өте көп уақытты алады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Жүктеу ұзақ», «Қарапайым болсаң және түсінді болсын», «Құжаттарды қабылдауды пысықтау үшін eGovmobile мобильді қосымшасы» (Түркістан облысы). «Құжаттарға қол қою үшін ЭГО-дағыдай бір реттік кодтарды қолданыңыз», «Толық түсіндірме» (Қарағанды облысы); «Кезек нөмірі туралы хабарлауыңызды сұраймыз» (Қызылорда облысы); «Қоңырау шалсақ, тез жауап бермейді» (Маңғыстау облысы); «өтініш орындалмады» (Павлодар облысы); «Цонада интернет нашар», «Тізімдерге бөлінген қызметті таңдау өте көп уақытты алады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Жүктеу ұзақ», «Қарапайым болсаң және түсінді болсын», «Құжаттарды қабылдауды пысықтау үшін eGovmobile мобильді қосымшасы» (Түркістан облысы). «Құжаттарға қол қою үшін ЭГО-дағыдай бір реттік кодтарды қолданыңыз», «Толық түсіндірме» (Қарағанды облысы); «Кезек нөмірі туралы хабарлауыңызды сұраймыз» (Қызылорда облысы); «Қоңырау шалсақ, тез жауап бермейді» (Маңғыстау облысы); «өтініш орындалмады» (Павлодар облысы); «Цонада интернет нашар», «Тізімдерге бөлінген қызметті таңдау өте көп уақытты алады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Жүктеу ұзақ», «Қарапайым болсаң және түсінді болсын», «Құжаттарды қабылдауды пысықтау үшін eGovmobile мобильді қосымшасы» (Түркістан облысы).*

Қоғамдық мониторингтің бағалауы бойынша ақпарат және коммуникация (4,93 балл) бойынша респонденттердің 94,2%-ы толық қанағаттанған және 5 балл берген. Ескертулер

арасында «тапсырысты тексеру кезінде тапсырысты табу қиын», «жеке кабинетім арқылы тапсырысты көргім келді, бірақ ақпаратты таппадым» деген ескертулер мен ұсыныстар түсті (Ақмола облысы) ; «Аударма дәл емес» (Алматы облысы); «Қазақ тіліне дұрыс емес аударма» (Атырау облысы); «Санаттың өзін таба алмадым. Кімге керек деп нақты категориялар жасау оңайырақ болды», «Ақпарат тыйым қиын, бірінші рет бере алмадым» (ШҚО); «Бір нәрсені істеуді жеңілдету үшін», «Порталдағы ақпараттық бөлікті жетілдіру» (Алматы); «Порталды пысықтау керек» (Нұр-Сұлтан); «Қиындау болды ақпарат тыйым» (Шымкент); «Порталды қолдану төқиын болды, түсіндіксіз» (Жамбыл облысы); «Hhangs» (Қарағанды облысы); «Тірек сөздер бойынша іздеу жүйесінің жұмысын жақсарту» (Маңғыстау облысы); «Іздеу жүйесін ыңғайлы ету» (ОҚО); «Ұялы телефонда оны жетілдіріңіз, бірақ кейбір қызметтер ол жерде жоқ» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 95,0%-ы толық қанағаттанған және 5 баллмен бағаланған. Орташа бағалау баллы – 4,95 балл. Респонденттер өтініш беру процесінің келесі қолайсыздықтарын да атап өтеді:

«ЭСҚ мерзімін 2-3 жылға ұзарту туралы өтініш; бір жылға емес. Ауылдық жерлерде ЭЦҚ алу үшін кейде аудандық халыққа қызмет көрсету орталықтарына бару қажет» (Алматы облысы); «Конның қызметкерлері бұл қызметті алуды білмейді және толық ақпарат бермейді. Цона қызметкерлерінің кінәсінен екі жыл жоғалттым» (Атырау облысы); «Құжаттар бірден жүктеледі» (ШҚО); «Интернет жақсы жұмыс істемеді» (Алматы); «Адам заң кеңсесіне жүгінген, онда ол сот құжаттарын алғысы келген, бірақ мәселеге тап болды, себебі Нұр-Сұлтан оның арызын қабылдайды, ал Алматы оны қабылдамады» (Нұр-Сұлтан); «Кейде ұзақ жүк болды» (ЗКО); «желі нашар болды» (Маңғыстау облысы); «Портал ілулі тұр», «Мен файлдарды қысуым керек; «Меңшік иесі деген справканы жүктеу киін болады» (Түркістан облысы).

Уақыт қызмет алушылардың 95,9%-ы толық қанағаттандырылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың орташа балы 4,97 балды құрайды. Ішінарареспонденттер қызмет алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды атап өтеді:«Келген жоқ хабарлама» (ШҚО); «Көп күту уақыты емес» (Алматы); «Жарты ай жауап күту» (Нұр-Сұлтан); «Соттылығының жоқтығы туралы анықтама ұзақ уақыт күтілуде» (Түркістан облысы).

Критерийлер виртуалды ассистентсібұл қызмет үшін 4,43 баллға бағаланды (қанағаттану деңгейі 67,8%). Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:«Көбіне робот жауып берді, операторлар ұзақ көңіл» (Атырау облысы); «Мәселе сұралса, түсінбейді» (ШҚО); «сұраққа қате жауап береді», «Осы кезде бейнеқоңырау ажыратылды» (Алматы); «өтініштерге ұзақ уақыт жауап береді» (Павлодар облысы).

Шығын критерийібұл қызмет үшін 4,99 балл (қанағаттану деңгейі 99,2%) бағаланды. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың арасында төлемге қатысты шағымдар тіркелді:«Жеке egov.kz» (Шымкент); «Жоқ, қызмет көрсету тегін» (Алматы); «ХҚО-ға хабарласқанда нәтиже нәтиже бермеді, нөмірді өзгерту (жаңа нөмірге көшу) кезінде мәселе туындады» (Ақмола облысы).

Респонденттер кері байланыс компонентіне нөлдік қанағаттанушылықты көрсетті (қанағаттану деңгейі 62,5%, орташа балл 4,38).«Оператордың виртуалды ассистентсі бірден жауып берсе», «Кезектен алынып тасталды, жер кезегіне өтініштер бар екенін айтты, неліктен кезектен шығарылғанын түсіндірмеді» (Атырау облысы); «Кезекте қайдан іздерімді таба алмадым» (ШҚО); «баяу жауап береді», «қызмет жеткілікті, бірақ баспана әлі берілген жоқ» (Алматы); «Жеке адам алимент алу үшін Алматы қаласында сот құжаттарын қалай алуға болатынын түсінбейді», «оператордың біліктілігі жоқ, сұрақтарға жауап бермейді» (Нұр-Сұлтан); «Ұзақ уақыт бойы жауап береді» (Шымкент), «1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысына көңілі толмады» (Жамбыл облысы); «пандемия кезінде олар қоңырауға жауап бермеді» (Қарағанды облысы); «ұзақ теру процесі» (Қызылорда облысы); «оператор жауап бермеді» (Павлодар облысы); «Мен тұруға ықтиярхатыма байланысты кезекке тұрмадым» (Түркістан облысы).

Қызмет нәтижесі (4,90 балл), тек 85,7% істер толығымен қанағаттандырылып, «5» деген баға берілген. «Қызметті алу барысында қандай да бір қиындықтар туындаса, мәселенің мәнін қысқаша сипаттап беріңізші» деген сауалға респонденттердің кейбірі келесідей түсініктеме берді:

«Дизайнды жеңілдету»Ақмола облысы); «Сіз 1414 байланыс орталығына кіре алмайсыз», «Мобильді қосымшаны функционалды ету» (Ақтөбе облысы); «Кезекті тездетіңіз», «Сайт қатып қалмас үшін», «Тегін дәрі-дәрмек алуға 1414 жіберген сайт ашылмайды», «Маған АӘК беруден бас тартты» (Алматы облысы); «Файл форматтарын үлкейту және кеңейту жады», «2 топтағы мүгедекпін мейілінше тезірек берілсе екен» (Атырау облысы); «Басқа қызметтер бойынша кеңесшілер дұрыс жауап бере алмады. Консультанттар үшін сайттың өзі барлығы орналасқан сайтты білуі үшін», «SMC 1414 байланыс орталығынан кеш келеді», «eGovmobile электрондық үкімет веб-порталының мобильді қосымшасы пысықталады» (ШҚО); «Біздің жеке кәсіпкерлер ОКЭДқосқысы келді, бірақ elince.kz сайтында код нөмірлері көрсетілмейді», «Портал кейде қатып қалады» (Алматы); «Порталды бір рет басу арқылы жұмыс істейтіндей етіп жасаңыз», «қызмет көрсетуді ашық ету» (Нұр-Сұлтан); «2012 жылы үйге тиркелдім, 2018 жылы оны алып тастапты, мен отбасы құрғандықтан, бірақ маган еш ескерткен жоқ еді. Енді 2020 кезекке қайтып тұрдық, бірақ көпбалалы болып», «Ертерек үйді берсе екен деп тілеп отырмын» (Шымкент); «Телефон арқылы қол жеткізу», «eGov mobile электронды үкімет» веб-порталының мобильді қосымшасы пысықталмаған» (Жамбыл облысы); «Сәтсіздік болмасын», «Ертерек келсе екен кезегі» (Қарағанды облысы); «Интернет жылдамдығын арттыру», «Кезек Ерте келсе екен» (Қызылорда облысы); «Қолданбаның функционалдығы көбірек болуы үшін жетілдіріңіз», «Декреттік демалыстағы ананың құжаттарын онлайн режимінде жасаңыз», «Бөлімдер бойынша қажетті ақпаратты іздеуді жеңілдету үшін сайт дизайнын жеңілдету», «Серверлерді көбейту» (Маңғыстау) аймақ); «Асығыңыз, қатар үлкен» «Уақытты қысқарту», «Деректер базасында мұраның 3/4 бөлігі бар деп айтамын, бірақ шын мәнінде бөліктің 1/4 бөлігі болуы керек. Өйткені анамда 2/4, ағамда қалған 1/4, менде 1/4 болуы керек. 1990 жылдары бірдеңе дұрыс болмады. Ал қазір баспана кезегіне тұруға өтініш бере алмаймын, өйткені олар менен бас тартты, осыған байланысты. Кері байланыс сұраймын» (Павлодар облысы); «Процессті жылдамдату», «Кілтсөзді іздеу қажетті ақпаратты қайтармайды6 іздеу жүйесін жақсартады», «Күту уақытын қысқарту» .

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметті алу үдерісінде көрсетілетін қызметті алушылардың аз бөлігі (21,1%) көрсетілетін қызметті қалай және қайдан алуға болатыны туралы кеңес пен ақпарат алу үшін байланыс орталығына (ББО 1414) жүгінді. Сауалнама барысында қызмет алушыларға байланыс орталығының жұмысын екі параметр бойынша бағалау ұсынылды: нөмірді теру жылдамдығы және алынған ақпараттың толықтығы (консультациялар) және келесі деректер алынды (172 кестені қараңыз):

172 кесте Байланыс орталығының сапасына қанағаттанушылық (N=98)

ББО 1414	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Теру жылдамдығы	**76,5%**	19,4%	4,1%
Толық ақпарат алыңыз	**86,7%**	12,2%	1,0%

Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО-лары көрсетілетін қызметті берушілер арасында жауапкершілік салаларына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылардың рейтингтерін бөлу кезінде сапа бойынша орташа балл алады. мемлекеттік қызметтерді көрсету – 4,96 және қанағаттану деңгейі – 95 %.

173 кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау (қоса берілген кестелерді қараңыз)

Қызмет көрсетуші		Орта балл	Қанағаттану деңгейі
	ЭҮП	**4.77**	**85,7%**
	Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	**4.96**	**95,0%**

Кестеде сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау бойынша орташа балл 4,77 балл және 85,7% құрайтыны кестеде көрсетілген.қанағаттану деңгейі.

Сапалы зерттеудің нәтижесі

Сапалы зерттеу барысында қызмет алушылардың қатысуымен фокус-топтық пікірталас және Нұр-Сұлтан қ., көш. Мәңгілік ел, 30 жаста. Жалпы, күту алаңында жеткілікті орындардың және қызмет көрсетуге өтініштерді толтыру үлгілерінің болмауын қоспағанда, айтарлықтай мәселе анықталған жоқ.

«бәрі жақсы болды. Бір сәт – маған АӘК алғаны туралы анықтама керек болды, Абайдағы халыққа қызмет көрсету орталығында болдым, ондай анықтаманы бермейміз деді. Ал шын мәнінде олар беруі керек еді. (жауапты маман болмағандықтан)»;

«Қарттар үшін толық қолжетімділік жоқ. Нұсқаулық бейнелер жоқ»;

«Қаламызда 3 халыққа қызмет көрсету орталығы бар, біреуі жабылды. Осыған байланысты, қалған 2 ХҚО бойынша жұмыс көлемі жоғары. Дегенмен, қызметкерлер төтеп береді ».

«Шарттары туралы, сол немесе басқа қызметке жауапты тұлғалар туралы веб-сайттарда толық ақпаратты жазу қажет» (ФГ, Көкшетау).

ББО 1414 жұмысы туралы:

«- Сіз байланыс орталығына (1414) хабарластыңыз ба?

- ол жерге қоңырау шалмаңыз;

- Мен бір рет тырыстым, бірақ өтпеді;

- басқа желіге қайта қосылды және ақырында қоңырауды өздері тастады;

Бір қоңырау соғуға қанша уақыт қажет?

- Ол маған жауап бергенше бір сағат күттім;

«Мен 40 минут күттім».

Проблемалық мәселелер

Сандық және сапалық зерттеулердің нәтижесінде келесі мәселелерге назар аудару қажет:

- Қызметтерді алу тәртібі туралы халықты хабардар етуде проблемалар бар.
- Кейбір жағдайларда респонденттер мемлекеттік тілде қызмет алуда қиындықтарға тап болды.
- ББО 1414 жұмыс сапасы көңіл көншітпейді.
- Респонденттер ЭҮП бойынша қызметтерді алудың қиындықтарын, цифрлық сауаттылық мәселесін атап өтеді.
- Виртуалды ассистентнің ұзақ және дұрыс емес жұмысы.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Халық арасында қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттық жұмыс жүргізу. Қызметті алу тәртібін нақты түсіндіретін ақпараттық материалдарды дайындаңыз және оны қолжетімді интернет-ресурстарда орналастырыңыз.

электрондық үкімет порталы

2. Халықтың цифрлық сауаттылығын арттыруға бағытталған шараларды қамтамасыз ету (ПЭП пайдалану бөлігінде). ЭҮП-те қызметтерді алудың қарапайым және оңай жолын ұсыныңыз.
3. Виртуалды ассистент жұмысының сапасын тұрақты бақылауды қамтамасыз ету және оны жақсарту бойынша шаралар қабылдау.
4. Мемлекеттік тілдегі қызметке толық қолжетімділікті қамтамасыз ету. Осы қызмет үшін ЭҮП-те орналастырылған мәтіннің сапасын тексеріңіз.

ББО 1414

5. ББО 1414 жұмысының сапасын арттыру, операторлар арасында ауысу кезінде нөмірді теру және кезек күту уақытын қысқарту бойынша шаралар қабылдау.

Ұсыныстар

Қоғамдық мониторинг нәтижелерін қорытындылай келе, мемлекеттік қызметтердің айтарлықтай бөлігінің оны алушыларға көрсету сапасын арттыруға мүмкіндігі бар екенін атап өткен жөн. Мемлекеттік органдардың және Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсетуге байланысты қызметін оңтайландыру жөніндегі жұмысты жалғастыру қажет, бұл аталған қызметтердің сапасын арттыруға ықпал етеді және қызмет алушылардың қанағаттану деңгейін арттыруды қамтамасыз етеді.

Көбейіп келе жатқан мемлекеттік қызметтерді көрсету процестері автоматтандырылған режимге көшіріліп жатқанын ескере отырып, «электрондық үкімет» порталының сапалы және дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз ету бірінші кезектегі міндеттердің біріне айналуда. Пайдалану процесіндегі ақаулар туралы жиі шағымдар, әртүрлі кемшіліктер бұл бағытта әлі де көп жұмыстардың бар екенін көрсетеді.

Бұл жерде мемлекеттік органдар мен Мемлекеттік корпорация арасындағы сапалы қарым-қатынастың да маңызды екенін айта кеткен жөн. Көрсетілетін қызметті беруші көрсетілетін қызметтің сапасына жауапкершілікті өзінен алып тастамауы және Мемлекеттік корпорациямен белсенді ынтымақтаса отырып, сапалы бастапқы кеңес беруді қамтамасыз етуі және Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің жұмысында қателіктер жібермеу керек.

Уәкілетті мемлекеттік органдар

1. Электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді көрсету «Бір терезе» қағидатына толық сәйкес келуі және әкімшілік кедергілер мен бюрократияны болдырмауы тиіс. Өтінішті берудің өзі электронды, ал іс жүзінде көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік органға жеке өзі келуге, құжаттарды тапсыруға, қызмет нәтижесін алуға және т.б.

2. Көрсетілетін қызметті алушыларға ыңғайлы болу үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге оңайлатылған/қысқартылған атау беру мүмкіндігін қарастыру.

3. Көрсетілетін қызметті берушінің ресми интернет-ресурсының және әлеуметтік желілердің басты бетінде орналастырылған қызмет туралы, оның ішінде қызмет көрсетудің нақты бизнес-процесі туралы жақсырақ ақпараттық материалды ұсыну.

4. Қызмет көрсетушілердің бірыңғай интеграцияланған деректер базасын құру. Егер көрсетілетін қызметті алушының өміріндегі өзгерістер туралы әрбір факті электрондық тіркеуден өтіп, әрбір көрсетілетін қызметті берушіге қолжетімді болса, бұл анықтамаларды, қорытындыларды, рұқсаттарды, лицензияларды және басқа да құжаттарды жинауға және ұсынуға байланысты көптеген процестерді айтарлықтай жеңілдетеді және тездетеді. .

5. Қызметкерлердің құзыреттілік деңгейін, кәсіпқойлығын, тиімділігін және күйзеліске төзімділігін бақылау және жетілдіру бойынша жұмыс тұрақты негізде жүргізілу керек. Қызметкерлердің қызмет алушылармен жанжалды жағдайларда тиімді қарым-қатынас жасау дағдыларын арттыру.

6. Қызмет көрсетудегі үзілістердің алдын алу үшін мемлекеттік қызметтерді көрсететін бөлімшелерді, әсіресе шалғай өңірлердегі, ауылдық елді мекендерде сапалы техникалық және материалдық құрал-жабдықтармен, интернет желісімен уақтылы қамтамасыз етілсін.

7. Қызмет көрсетудің электрондық нысанын одан әрі дамыту оны танымал етуге бағытталған жаппай ағарту жұмыстарымен қатар жүргізілуге тиіс. Орта арнаулы, жоғары оқу орындарының оқу жоспарларына мемлекеттік қызметтерді онлайн, мобильді қосымшалар арқылы алу жолдарын үйретуге бағытталған қысқаша арнайы курсты енгізу мүмкіндігін қарастыру және т.б.

8. Мемлекеттік қызмет көрсетудің клиентке бағытталған процесі тұрақты және нақты кері байланыссыз мүмкін емес. Шағым, ұсыныстар мен ұсыныстар берудің нақты және қарапайым механизмін қамтамасыз ету қажет. Шағымдарды елемеу, сондай-ақ «жазылымнан бас тарту» түріндегі шағымға қабылданбайтын жауаптар қабылданбайды. Қанағаттанбаудың барлық фактілеріне реакция объективті, жедел және көрсетілетін қызметті алушы үшін түсінікті болуы керек.

Мемлекеттік корпорациясы

9. Қызмет көрсету бөлмелеріндегі ақпараттық жүйелердің жұмысына бақылауды күшейту. Мемлекеттік корпорация ұйымдарында барлық жерде техникалық ақаулар

байқалады. Egov аймағында дәстүрлі кезектердің жиналуын болдырмау үшін барлық қол жетімді кеңсе техникасының жұмысына қолдау көрсетіңіз.

10. Халыққа қызмет көрсету орталықтары көшіру машиналарымен, сканерлермен, заңды тұлғалар үшін мемлекеттік баж төлеуге арналған терминалдармен және түскі үзіліссіз жұмыс істейтін кассалармен қамтамасыз етілсін. Бұл тармақта қызмет алушылардың ең жеке сұраныстары мен тілектері көрсетілген.

11. Бірқатар қызмет алушылар қызмет көрсеткен қызметкердің дұрыс емес, сыйламаушылық, дөрекі қатынасын атап өтеді. Адамдармен жұмыс істеу - күнделікті күйзеліске және айтарлықтай шиеленістерге толы қиын жұмыс. Осыған орай, ғылыми негізде, тіпті лауазымдарға үміткер кандидаттарды іріктеу сатысында да икемділердің алдын алуға мүмкіндік беретін психологиялық бақылау-өлшеу құралдарын тәжірибеге енгізу мүмкіндігін қарастыру қажет. жанжал және аз күйзеліске төзімді. Сондай-ақ, жұмыс істеп тұрған қызметкерлерге қақтығыстарды шешу негіздеріне, конфликттік жағдайларды шешу жолдарына, жағымсыз шақыруларға дұрыс жауап беруге және т.б.

12. Электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге қолжетімділікті арттыру шеңберінде жеке ЭСҚ-ның қолданылу мерзімін ұзарту мүмкіндігін қамтамасыз ету, сондай-ақ ЭСҚ-ға неғұрлым заманауи баламаларды енгізу мүмкіндігін қарастыру.

13. Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсету бөлімшелерінің физикалық қолжетімділігін неғұрлым кеңірек қамтамасыз ету, олардың орналасқан жері бойынша азаматтардың пікірін ескеру, сондай-ақ ғимараттардың жанында тұрақ орындарының жеткілікті болуын қамтамасыз ету

«Электрондық үкімет» порталы

14. Көрсетілетін қызметті берушілердің ақпараттық жүйелеріндегі барлық кемшіліктерді анықтау бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың кері байланысымен жұмыс жүргізу. Техникалық ақаулар мен процедуралық қиындықтарды жою бойынша жұмыстарды жүргізу.

15. Қызмет алушылардың жиі түсетін шағымдары ҚАЖ салбырауына байланысты. Мұндай жағдайлардың алдын алу үшін алдын алу шараларын қолдану қажет. Ақпараттық жүйелердің жұмысында қателер мен ақаулар болған жағдайда оларды дереу жою.

16. Мемлекеттік органдармен және Мемлекеттік корпорациямен өзара іс-қимыл жасау, олардан түскен ұсыныстарды жұмыста жедел ескеру және ЭҮП-ке тиісті өзгерістер енгізу.

17. Кейбір қызметтер үшін құжаттарды жүктеп салудың рұқсат етілген көлемі шектеледі және қызметтің қолжетімділігіне белгілі бір кедергі жасайды. Дыбыс көлеміне шектеулерді электронды түрде алып тастап, қызметке өтініш берген кезде қосымша файлдарды тіркеу мүмкіндігін қамтамасыз етіңіз. Бұл қызмет алушыларға тікелей қызмет көрсетушіге қосымша өтініш бермеуге мүмкіндік береді.

18. Виртуалды ассистентні жетілдіру бойынша жұмысты жалғастыру. Мысалы: толық жауаптар беріңіз және белгілі бір қызметтің беті ашылған жағдайда олар автоматты түрде қолданылатын қызметті анықтаңыз. Бұл қызметтің мүмкіндіктерін белсенді түрде насихаттау қажет.

Бірыңғай байланыс орталығы 1414

19. ББО 1414 нөміріне қоңырау шалу кезінде күту уақытын қысқарту қажет. Сондай-ақ басқа операторларға ауысқан кезде желіде ұзақ күту уақытын болдырмаңыз.

20. Операторлардың дайындығы мен кәсіби деңгейін көтеру, барынша толық сапалы ақпарат алу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Қосымша

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясында және қызмет беруші кеңсесінде көрсетілетін қызметтер үшін үшін баллдарды бөлу.

С1. Дінтану сараптамасын жүргізу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	5,00	4,94		100,0%	94,4%	
	2	Қызметкерлер жедел	4,83			83,3%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	5,00			100,0%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,60	4,77		66,7%	75,0%	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	5,00			83,3%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,67			66,7%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,67			66,7%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,67			66,7%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	5,00			100,0%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,92	4,78		78,6%	80,7%
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	5,00			83,3%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,67			58,3%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,78			58,3%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00			75,0%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00			91,7%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00			91,7%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	5,00			91,7%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,92			91,7%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	5,00			100,0%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,83			83,3%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,92			91,7%		
5		МЕРЗІМІ		4,56			62,5%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,58			66,7%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,55			58,3%		
6		ШЫҒЫНДАР		4,50			79,2%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,36			75,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,64			83,3%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		НӘТИЖЕСІ		4,83			83,3%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,83			83,3%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,84**			**78,1%**		
		Мемлекеттік орган	**4,80**			**84,3%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С2. Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны есепке қою, қайта есепке қою, куәліктің телнұсқасын беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	5,00			87,5%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,71	**4,90**		62,5%	**83,3%**	
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	5,00			100,0%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,00			0,0%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,33			25,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,13			25,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,63	**4,44**		62,5%	**41,7%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,67			50,0%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,88			87,5%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,75			87,5%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,83			62,5%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,67			50,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00	**4,83**		37,5%	**62,5%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00		**4,66**	62,5%		**69,6%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,57			50,0%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	5,00			87,5%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,88	**4,91**		87,5%	**87,5%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,86			75,0%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00			100,0%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,57	**4,62**		50,0%	**50,0%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,67			50,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	2,00			25,0%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,20			75,0%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00	**4,05**		100,0%	**75,0%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,88	**4,88**		87,5%	**87,5%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,67**			**52,1%**		
		Мемлекеттік орган	**4,55**			**81,9%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С3. Экспорттау кезінде орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге ветеринариялық сертификат беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		**4,87**			**90,6%**	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,87			91,3%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,86			90,0%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,87			90,6%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,88**			**91,2%**	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,81			87,5%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,89			90,6%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,84			88,8%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,90			93,1%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,91			93,1%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,92			93,8%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,91**			**85,2%**	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,82			81,3%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,93			86,3%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,93			86,3%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,91			85,0%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,95		**4,51**	86,9%		**78,4%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,93			85,6%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,92			85,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,91**			**87,9%**	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,90			87,5%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,90			87,5%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,93			88,8%		
5		**МЕРЗІМІ**		**4,82**			**86,0%**	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,82			85,6%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,82			86,3%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,86**			**93,7%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,83			91,8%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,79			90,9%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,91			96,1%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,91			96,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**2,00**			**0,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,87**			**92,5%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,87			92,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,58**			**79,3%**		
		Мемлекеттік орган	**4,88**			**89,3%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С7. «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,44	4,53		64,0%	68,2%	
	2	Қызметкерлер жедел	4,51			67,6%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,63			73,0%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,80	4,75		82,9%	79,8%	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,87			84,7%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,25			53,2%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,83			84,7%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,80			79,3%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,93			93,7%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,92	4,87	4,43	88,3%	84,6%	69,7%
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,89			86,5%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,82			82,9%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,70			80,2%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,96			89,2%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,93			84,7%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,85			80,2%		
4		ПРОЦЕДУРА						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,84	4,89		87,4%	87,7%	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,91			86,5%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,92			89,2%		
5		МЕРЗІМІ						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,73	4,69		76,6%	75,3%	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,65			73,9%		
6		ШЫҒЫНДАР						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)		4,94			80,7%	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,87			77,5%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			83,8%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,00	2,00		0,0%	0,0%	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,00			0,0%		
8		НӘТИЖЕСІ						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77	4,77		81,1%	81,1%	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,44**			**70,2%**		
		Мемлекеттік орган	**4,88**			**83,9%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С7. «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,50			68,1%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,56			66,7%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,50			66,7%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,67			77,8%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,28			61,1%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,66			66,7%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	3,78			27,8%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,83			83,3%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,67			77,8%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			77,8%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	5,00			66,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,97	3,90		94,4%	62,3%
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			100,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,94			83,3%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,94			94,4%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			100,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		5,00			94,4%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			94,4%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		1,33			0,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	2,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	1,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	1,00			0,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,97			97,2%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,94			94,4%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		1,00			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00			0,0%		
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,78			77,8%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,78			77,8%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**3,57**			**49,0%**	
		Мемлекеттік орган		**4,95**			**92,8%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С8. Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,81	**4,83**		85,1%	**86,4%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,84			86,8%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,84			87,3%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,96	**4,93**		96,5%	**92,5%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,96			96,9%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,88			75,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,98			97,8%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,82			90,8%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,98			98,2%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,87	**4,95**	**4,92**	89,5%	**96,2%**	**91,6%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,96			97,4%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,93			95,6%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95			96,9%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,97			97,4%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,98			98,2%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,98			98,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,99	**4,99**		99,1%	**99,1%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00			99,6%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,99			98,7%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,94	**4,92**		94,3%	**93,2%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,89			92,1%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)		**4,95**			**84,9%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,90			82,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			87,7%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,87	**4,87**		89,0%	**89,0%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,91**			**92,6%**		
		Мемлекеттік орган	**4,95**			**93,1%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С8. Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,81	**4,83**		85,1%	**86,4%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,84			86,8%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,84			87,3%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,96			96,5%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,96			96,9%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,88			75,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,98	**4,93**		97,8%	**92,5%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,82			90,8%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,98			98,2%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,87			89,5%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,96			97,4%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,93			95,6%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95	**4,95**		96,9%	**96,2%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,97		**4,92**	97,4%		**91,6%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,98			98,2%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,98			98,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,99	**4,99**		99,1%	**99,1%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00			99,6%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,99			98,7%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,94	**4,92**		94,3%	**93,2%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,89			92,1%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,90	**4,95**		82,0%	**84,9%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			87,7%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,87	**4,87**		89,0%	**89,0%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,91**			**92,6%**		
		Мемлекеттік орган	**4,95**			**93,1%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С12. Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР		4,71			83,6%	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,69			82,6%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,71			83,8%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,73			84,4%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,80			83,9%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,78			84,4%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,86			86,2%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,73			81,4%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,84			84,4%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,75			81,4%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,84			85,6%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,87	4,57		89,6%	77,1%
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,93			89,2%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,88			88,6%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,83			88,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,79			86,2%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,91			93,4%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,90			91,6%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,89			90,4%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,89			90,6%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,91			91,6%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,90			90,4%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,88			89,8%		
5		МЕРЗІМІ		4,77			81,7%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,80			82,6%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,73			80,8%		
6		ШЫҒЫНДАР		4,74			68,6%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,63			66,5%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,86			70,7%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		3,00			33,3%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,00			33,3%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,00			33,3%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,79			85,6%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,79			85,6%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,61**			**79,9%**	
		Мемлекеттік орган		**4,84**			**84,2%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С20. Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жұмыс жоспарланған учаскесіндегі жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық зерттелгендігі туралы мәліметтер беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,94	4,84		88,2%	85,2%
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,94			88,2%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,94			88,2%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,94			88,2%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,99			88,2%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	5,00			88,2%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	5,00			94,1%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,93			82,4%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	5,00			88,2%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	5,00			88,2%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	5,00			88,2%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,98			80,0%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	5,00			88,2%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00			94,1%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	5,00			94,1%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,94			94,1%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00			94,1%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00			1,0%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,94			94,1%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,96			96,1%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	5,00			100,0%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,94			94,1%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,94			94,1%		
5		**МЕРЗІМІ**		4,58			67,7%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,59			70,6%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,56			64,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,82			94,1%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,82			94,1%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,82			94,1%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,82			94,1%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын	4,82			94,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,59			82,4%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,59			82,4%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,94**			**88,9%**	
		Мемлекеттік орган		**4,85**			**81,3%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С21. Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,61	**4,68**		80,7%	**83,2%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,68			83,2%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,74			85,7%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,83			87,0%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,76			75,8%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,43			65,8%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,80	**4,74**		85,7%	**81,5%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,74			83,2%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,88			91,3%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,67			65,2%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,85			88,8%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,81			86,3%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,67	**4,80**		81,4%	**83,9%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,90		**4,73**	91,9%		**78,2%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,92			89,4%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,77			84,5%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,83	**4,84**		88,8%	**89,2%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,84			88,8%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,84			90,1%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,60	**4,66**		78,8%	**79,8%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,72			80,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,84	**4,92**		77,6%	**80,1%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,99			82,6%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	4,50	**4,50**		50,0%	**50,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,50			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,70	**4,70**		78,3%	**78,3%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,71**			**78,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,80**			**82,2%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С22. Спорттық атақтар мен санаттар беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,65			82,6%	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,62			80,6%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,63			81,2%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,70			86,1%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,89			89,5%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,91			90,9%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,91			90,9%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,76			81,8%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,91			89,1%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,91			90,9%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,93			93,3%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,85	4,53		89,6%	74,8%
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,72			83,6%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,92			91,5%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,88			90,9%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,79			87,9%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,91			92,1%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,93			92,1%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,83			89,1%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,87			92,7%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,89			93,3%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,86			92,1%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,87			92,7%		
5		**МЕРЗІМІ**		4,79			87,0%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,81			87,3%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,78			86,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,86			67,6%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,78			66,1%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,94			69,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		2,50			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,50			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,50			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,86			89,1%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,86			89,1%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,56**			**78,1%**		
		Мемлекеттік орган	**4,85**			**85,0%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С25. Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,68	**4,65**		83,7%	**82,0%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,60			78,5%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,68			83,7%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,51	**4,44**		73,3%	**68,8%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,30			63,7%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,07			49,6%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,58			76,3%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,39			64,4%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,78			85,2%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,53	**4,70**	**4,63**	75,6%	**81,3%**	**72,9%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,77			86,7%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,69			78,5%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,71			82,2%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,78			83,7%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,72			82,2%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,68			80,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,89	**4,87**		76,3%	**79,8%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,86			79,3%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,87			83,7%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,10	**4,37**		55,6%	**65,6%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,63			75,6%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,35	**4,34**		66,7%	**73,4%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,40			71,9%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	3,95			59,3%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,73			87,4%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды		**5,00**		0,0%	**50,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00			100,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,66	**4,66**		82,2%	**82,2%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,60**			**73,3%**	
		Мемлекеттік орган		**4,57**			**74,8%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С29. Еңбекші көшіп келушіге рұқсаттар беру және ұзарту	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,89			91,0%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,89	**4,89**		91,5%	**91,2%**	
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,88			91,0%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,85			91,0%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,97			96,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,76			77,4%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,95	**4,90**		96,0%	**92,1%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,89			94,0%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,97			98,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,74			68,8%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,96			95,5%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,95			95,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,91	**4,91**		94,0%	**90,7%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,94		**4,80**	95,5%		**86,9%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,93			93,0%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,91			93,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,96			97,5%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,96	**4,96**		97,0%	**97,2%**	
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,96			97,0%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,89	**4,86**		94,0%	**92,3%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,82			90,5%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,98	**4,99**		87,4%	**88,2%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			88,9%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	4,00	**4,00**		50,0%	**50,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,00			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,90	**4,90**		94,0%	**94,0%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,79**			**86,6%**		
		Мемлекеттік орган	**4,93**			**90,8%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С36. Көмірсутектер мен уран өндіру бойынша жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттарға қосымша келісімдерді жасасу (қол қою)			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР		4,71	4,79		79,2%	86,1%
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,75			75,0%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,50			75,0%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,88			87,5%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,85			89,6%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	5,00			100,0%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	5,00			100,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,83			62,5%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,75			87,5%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,50			87,5%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	5,00			100,0%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,95			96,4%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	5,00			100,0%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00			100,0%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	5,00			100,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,88			87,5%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00			100,0%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00			100,0%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,75			87,5%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,79			87,5%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,75			87,5%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,75			87,5%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,88			87,5%		
5		МЕРЗІМІ		4,56			93,8%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,13			100,0%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	5,00			87,5%		
6		ШЫҒЫНДАР		4,83			68,8%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,67			62,5%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			75,0%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		НӘТИЖЕСІ		4,88			87,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,88			87,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,86**			**89,8%**		
		Мемлекеттік орган	**4,78**			**87,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С42.Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,67			82,4%	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,65			82,4%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,65			82,4%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,71			82,4%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,61			60,8%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,69			64,7%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,64			64,7%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,60			47,1%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,58			58,8%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,55			52,9%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,63			76,5%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,96	4,77		78,1%	79,5%
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	5,00			88,2%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,91			58,8%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,91			58,8%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,93			76,5%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00			88,2%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00			88,2%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	5,00			88,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,94			88,2%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,94			88,2%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,94			88,2%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,94			88,2%		
5		**МЕРЗІМІ**		4,64			76,5%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,65			82,4%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,64			70,6%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,87			88,3%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,60			70,6%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,87			82,4%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,69			82,4%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,69			82,4%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,76**			**72,0%**	
		Мемлекеттік орган		**4,87**			**87,6%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С44. Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,70	**4,74**		89,4%	**90,9%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,73			90,9%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,79			92,4%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,74	**4,81**		84,8%	**85,6%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,89			90,9%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,50			62,1%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,94			92,4%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,88			89,4%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,89			93,9%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,80	**4,77**	**4,35**	75,8%	**85,5%**	**76,4%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,79			87,9%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,76			87,9%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,67			84,8%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,91			90,9%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,74			86,4%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,71			84,8%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,88	**4,90**		89,4%	**90,9%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,89			90,9%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,94			92,4%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,83	**4,84**		90,9%	**90,2%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,84			89,4%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	5,00	**4,97**		71,2%	**81,8%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,98			69,7%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,92			90,9%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			95,5%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00	**1,00**		0,0%	**0,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77	**4,77**		86,4%	**86,4%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,40**			**76,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,88**			**87,0%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С50. Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,56			76,1%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,71	**4,67**		82,8%	**81,0%**	
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,73			84,0%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,89			89,0%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,87			90,2%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,50			60,7%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,89	**4,81**		90,8%	**84,9%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,72			82,2%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,98			96,3%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,45			75,5%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,86			91,4%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,84			88,3%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,69	**4,74**		82,8%	**86,1%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,88		**4,47**	92,0%		**77,5%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,77			87,1%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,70			85,3%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,81	**4,87**		87,1%	**90,6%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,87			91,4%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,92			93,3%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,81	**4,76**		88,3%	**86,5%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,70			84,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,80			82,2%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,64			81,6%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,77	**4,79**		88,3%	**87,4%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,95			97,5%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,57	**2,43**		28,6%	**21,5%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,29			14,3%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,73	**4,73**		82,2%	**82,2%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,50**			**77,9%**		
		Мемлекеттік орган	**4,79**			**87,3%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

G1. Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,63	**4,70**		78,1%	**81,2%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,70			80,6%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,76			84,9%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,80	**4,75**		88,9%	**85,2%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,71			83,1%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,47			70,9%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,88			90,1%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,77			86,7%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,90			91,4%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,50	**4,83**	**4,49**	75,8%	**89,1%**	**77,7%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,92			93,2%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,92			92,6%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,77			84,7%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,95			95,9%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,91			91,9%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,85			89,6%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,85	**4,87**		91,0%	**91,1%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,87			90,1%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,90			92,1%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,69	**4,69**		82,4%	**81,9%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,69			81,3%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,77	**4,82**		82,4%	**88,9%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,75			84,4%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,77			89,4%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			99,3%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,55	**2,50**		23,1%	**23,1%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,45			23,1%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,73	**4,73**		81,3%	**81,3%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,52**			**78,7%**	
		Мемлекеттік орган		**4,80**			**87,6%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

G2.Жер учаскесіне актілерді дайындау және беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,63	**4,68**		78,6%	**81,0%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,67			79,9%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,74			84,5%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,84	**4,74**		90,4%	**83,7%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,71			79,4%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,38			63,9%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,89			91,0%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,68			81,0%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,95			96,5%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,59	**4,86**	**4,58**	68,9%	**89,6%**	**78,7%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,93			95,2%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,95			94,5%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,79			88,6%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,98			95,8%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,95			93,2%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,84			91,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,76	**4,80**		86,2%	**88,0%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,79			87,3%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,85			90,4%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,63	**4,66**		76,4%	**78,6%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,70			80,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,57	**4,75**		71,3%	**84,3%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,76			85,1%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,68			82,5%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,99			98,2%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,50	**3,45**		50,0%	**45,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,40			40,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,71	**4,71**		79,9%	**79,9%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,63**			**80,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,75**			**83,4%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L5. Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,68			80,7%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,70	**4,71**		82,7%	**82,7%**	
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,75			84,7%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,91			93,3%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,93			96,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,78			84,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,94	**4,90**		96,0%	**92,9%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,93			94,0%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,89			94,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,89			82,7%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,92			94,7%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,90			92,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,82	**4,89**		88,7%	**90,4%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,95		**4,71**	92,7%		**83,7%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,91			93,3%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,83			88,7%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,83			91,3%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,89	**4,87**		92,0%	**91,5%**	
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,88			91,3%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,74	**4,80**		86,0%	**88,0%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,85			90,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,85	**4,93**		84,0%	**86,7%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			89,3%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,80	**3,80**		50,0%	**50,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,80			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77	**4,77**		87,3%	**87,3%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,74**			**85,3%**		
		Мемлекеттік орган	**4,86**			**88,6%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L8. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттар қабылдау	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,85	**4,87**		89,8%	**90,8%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,87			91,5%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,88			91,2%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,85	**4,90**		76,4%	**76,3%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,95			80,6%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,88			67,6%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,92			77,8%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,83			74,6%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,96			81,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,99	**4,96**	**4,93**	89,1%	**94,7%**	**82,5%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,99			96,5%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,99			95,8%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,92			93,7%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,95			97,2%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,97			95,8%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,94			95,1%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,94	**4,95**		95,1%	**95,7%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,95			95,8%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,95			96,1%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,90	**4,89**		93,0%	**91,9%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,88			90,8%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)		**4,98**			**70,8%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,96			69,7%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			71,8%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	5,00	**5,00**		50,0%	**50,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,88	**4,88**		90,1%	**90,1%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,93**			**82,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,95**			**88,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L10. Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,90			91,0%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,91	**4,91**		92,0%	**91,7%**	
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,92			92,0%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,88			92,3%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,96			95,7%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,83			86,3%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,97	**4,91**		97,3%	**93,5%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,89			93,3%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,95			96,3%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,98			84,9%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,99			98,7%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	5,00			99,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,96	**4,98**		96,3%	**96,4%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,99		**4,95**	99,3%		**83,5%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,99			99,3%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,97			97,3%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,98			98,7%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,99	**4,99**		99,0%	**98,9%**	
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,99			99,0%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,98	**4,99**		98,3%	**98,2%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,99			98,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00	**5,00**		70,2%	**70,2%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			70,2%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	5,00	**5,00**		33,3%	**33,3%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00			33,3%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,85	**4,85**		86,0%	**86,0%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,95**			**87,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,97**			**89,5%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L11. Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР		4,92			92,8%	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,90			91,2%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,93			93,6%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,93			93,6%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,95			93,7%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,96			97,8%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,92			94,8%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,92			79,4%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,99			98,4%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,92			93,2%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,99			98,4%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,96	4,96		95,8%	92,9%
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,96			84,2%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,97			98,2%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,97			97,6%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,94			96,0%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,97			98,8%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,98			98,8%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,96			97,0%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,98			98,0%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,98			98,0%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,98			98,0%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,98			98,0%		
5		МЕРЗІМІ		4,96			97,1%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,95			96,6%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,97			97,6%		
6		ШЫҒЫНДАР		5,00			76,7%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			76,6%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			76,8%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		5,00			100,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	5,00			100,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00			100,0%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,87			89,0%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,87			89,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,96**			**95,0%**	
		Мемлекеттік орган		**4,97**			**90,7%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L12. Жедел медициналық көмек шақырту	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,74	**4,75**		82,8%	**84,3%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,70			82,4%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,81			87,8%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,80			69,7%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,89			71,7%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,78			65,3%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,85	**4,84**		73,1%	**71,0%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,81			70,5%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,88			75,4%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,99			83,8%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,94			90,0%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,97			90,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,89	**4,95**		88,0%	**90,1%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,96		**4,61**	95,4%		**75,5%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,97			94,0%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,95			89,4%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,97			80,6%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,96	**4,96**		81,2%	**81,0%**	
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,96			81,2%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,73	**4,72**		85,6%	**84,3%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,70			83,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,99	**4,99**		69,1%	**69,3%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,99			69,5%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,10	**3,00**		50,0%	**45,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,90			40,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,70	**4,70**		78,8%	**78,8%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,65**			**77,1%**		
		Мемлекеттік орган	**4,92**			**80,4%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L13. Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,80	**4,82**		86,5%	**87,5%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,83			87,8%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,84			88,3%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,84	**4,90**		89,1%	**91,9%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,94			94,2%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,86			86,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,95			95,9%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,84			89,3%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,98			97,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,97	**4,94**	**4,49**	79,2%	**91,4%**	**75,8%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,91			93,9%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,95			94,4%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,92			91,6%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,96			94,9%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,96			94,2%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,91			91,9%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,98	**4,96**		96,4%	**96,0%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,98			96,7%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,93			94,9%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,90	**4,87**		90,6%	**88,9%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,83			87,1%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)		**4,96**			**67,4%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,91			66,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			68,8%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,00	**1,72**		0,0%	**0,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,44			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77	**4,77**		83,5%	**83,5%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,54**			**80,4%**		
		Мемлекеттік орган	**4,93**			**85,6%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L14. Мүгедек балаларды үйде оқытуға жұмсалған шығындарды өтеу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР		4,89	4,58		91,9%	78,6%
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,87			90,6%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,89			92,2%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,90			93,0%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,91			92,3%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,90			91,8%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,94			94,4%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,79			83,3%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,96			95,6%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,93			93,6%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,95			95,2%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,97			94,5%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,97			82,1%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,98			97,6%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,99			97,8%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,94			94,6%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,98			98,0%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,97			97,6%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,94			94,0%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,96			96,5%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,96			96,4%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,96			96,8%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,96			96,4%		
5		МЕРЗІМІ		4,87			90,5%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,89			91,0%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,84			90,0%		
6		ШЫҒЫНДАР		4,99			74,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,97			73,1%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			74,9%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		2,22			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,14			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,29			0,0%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,86			88,6%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,86			88,6%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,62**			**82,4%**		
		Мемлекеттік орган	**4,95**			**88,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L15. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,82	4,68		88,3%	75,8%
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,81			87,4%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,82			88,4%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,82			89,0%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,84			84,9%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,79			83,6%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,86			87,2%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,82			77,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,88			88,4%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,82			85,3%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,87			87,8%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,90			89,2%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,94			80,7%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,90			91,1%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,92			91,5%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,86			89,4%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,91			91,7%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,90			90,5%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,87			89,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,91			91,0%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,90			90,5%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,91			91,1%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,91			91,3%		
5		**МЕРЗІМІ**		4,83			87,4%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,86			88,6%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,80			86,1%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,97			63,6%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,94			62,3%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			64,8%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		3,40			20,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,60			20,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,20			20,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,79			82,2%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,79			82,2%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,69**			**79,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,91**			**82,4%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L16. Мүгедектерді және мүгедек-балаларды санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР		4,91	4,47		91,6%	75,0%
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,90			90,8%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,91			91,9%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,92			92,2%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,87			86,5%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,86			87,9%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,90			90,5%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,82			76,4%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,88			88,2%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,84			86,7%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,89			89,0%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,84			82,0%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,91			71,8%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,84			83,9%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,84			84,1%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,82			83,0%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,84			84,4%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,83			83,9%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,81			83,0%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,93			92,4%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,92			91,6%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,93			92,8%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,93			92,8%		
5		МЕРЗІМІ		4,92			91,9%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,93			91,6%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,90			92,2%		
6		ШЫҒЫНДАР		4,96			69,3%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,92			68,3%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			70,3%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		1,50			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,50			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,50			0,0%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,86			86,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,86			86,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,49**			**76,4%**		
		Мемлекеттік орган	**4,91**			**83,3%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L17. Үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар ресімдеу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,89	4,89		90,4%	90,7%	
	2	Қызметкерлер жедел	4,88			90,4%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,91			91,4%		
2		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,78	4,83		74,2%	76,3%	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,84			77,3%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,80			68,2%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,86			79,3%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,86			78,8%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,86			79,8%		
3		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,88	4,81	4,39	71,7%	77,8%	72,2%
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,79			75,3%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,79			75,3%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,77			78,8%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,82			82,3%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,81			80,8%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,79			80,3%		
4		ПРОЦЕДУРА						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,85	4,84		85,4%	85,7%	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,83			85,9%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,83			85,9%		
5		МЕРЗІМІ						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,88	4,87		90,4%	89,9%	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,86			89,4%		
6		ШЫҒЫНДАР						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)		5,00			67,2%	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,99			66,7%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			67,7%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00	1,00		0,0%	0,0%	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		НӘТИЖЕСІ						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,90	4,90		89,9%	89,9%	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,41**			**71,3%**		
		Мемлекеттік орган	**4,89**			**80,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L19. Жер учаскесін алу үшін кезекке қою	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,63			75,0%	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,63			75,0%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,61			74,3%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,65			75,7%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,65			75,7%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,67			77,0%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,69			75,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,61			74,3%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,73			80,3%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,53			70,4%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,68			77,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,64			78,7%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,52			75,0%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,66			77,6%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,61			75,7%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,55			73,7%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,79		4,47	85,5%		68,5%
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,74			83,6%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,64			79,6%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,68			75,4%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,71			76,3%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,67			75,0%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,66			75,0%		
5		**МЕРЗІМІ**		4,62			73,8%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,58			72,5%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,66			75,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		3,42			56,9%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	3,42			57,2%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	3,42			56,6%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		5,00			50,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,09			62,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,09			62,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,66**			**70,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,31**			**70,4%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L20. Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,79			85,8%	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,75			83,9%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,79			86,0%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,83			87,6%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,81			82,4%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,80			82,5%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,83			83,9%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,66			73,3%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,86			85,4%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,83			84,1%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,85			84,9%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,79			79,4%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,79			68,5%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,81			81,2%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,81			82,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,75			79,4%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,81		4,46	82,3%		74,6%
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,79			81,7%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,76			80,4%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,81			83,4%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,82			83,6%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,81			83,3%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,81			83,3%		
5		**МЕРЗІМІ**		4,83			85,8%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,82			85,4%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,84			86,2%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,87			72,4%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,86			72,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,87			72,8%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		2,00			25,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,00			25,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,00			25,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,77			82,8%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77			82,8%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,49**			**75,6%**		
		Мемлекеттік орган	**4,82**			**79,3%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

Электрондық онлайн порталдар, сервистер, сайттар арқылы, оның ішінде "электрондық үкімет" порталы арқылы немесе өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында ХҚО-да дербес алынған мемлекеттік қызметтер үшін баллдарды бөлу

		С4. Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат алу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,62			73,6%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,76	**4,70**		80,4%	**77,2%**	
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,81			83,4%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,60			71,2%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,63			74,2%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,77	**4,74**		82,8%	**79,9%**	
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,75			81,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,81			85,9%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,73			75,5%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,79			82,2%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,75	**4,76**		79,8%	**81,5%**	
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,68		**4,48**	79,8%		**74,0%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,82			84,0%		
4		**МЕРЗІМІ**						
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,74	**4,74**		81,0%	**81,0%**	
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,83			61,5%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,73	**3,69**		53,8%	**56,4%**	
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,50			53,8%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,81	**4,83**		81,6%	**84,4%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,84			87,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,44	**3,53**		44,4%	**44,4%**	
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,63			44,4%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,89	**4,89**		87,1%	**87,1%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,38**			**70,3%**	
		Мемлекеттік орган		**4,80**			**83,3%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С5. Тауар таңбасын тіркеу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,80**			**87,3%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,72			83,6%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88			93,3%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,92			94,8%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,68			77,6%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,80**			**86,4%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,69			83,6%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,78			87,3%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,80			87,3%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,95			89,6%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,79			84,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,86**	**4,67**		**92,0%**	**82,8%**
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,83			88,8%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,86			91,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,82			91,0%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95			97,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,81**			**90,3%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,81			90,3%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**4,08**			**51,9%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,00			44,4%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,13			55,6%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,11			55,6%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,80**			**89,7%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,36			74,6%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,89			91,8%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,97			95,5%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,96			97,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**4,25**			**70,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	4,40			70,0%		
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,10			70,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,95**			**94,8%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,95			94,8%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,62**			**79,5%**	
		Мемлекеттік орган		**4,84**			**91,1%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С6. Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,83**	**4,30**		**87,1%**	**70,9%**
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,82			84,4%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,84			91,3%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90			90,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,77			82,5%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,79**			**85,7%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,65			81,3%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,73			83,8%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,79			86,9%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,96			95,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,83			81,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,85**			**86,7%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,86			86,9%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,86			85,0%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,78			84,4%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,90			90,6%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,85**			**88,1%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,85			88,1%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**3,43**			**38,7%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,39			36,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,52			44,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,39			36,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,95**			**89,7%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,93			88,1%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,93			88,1%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,96			91,3%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,97			91,3%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**1,80**			**0,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,80			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,80			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,87**			**91,3%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,87			91,3%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,26**			**68,7%**	
		Мемлекеттік орган		**4,91**			**89,4%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С9. Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,88	4,04		87,1%	65,2%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,93			89,7%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,96			93,1%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,96			93,1%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,68			72,4%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,80			78,6%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,48			62,1%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,82			79,3%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,93			93,1%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,90			89,7%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,86			69,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,91			92,3%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,86			89,7%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,93			93,1%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,86			89,7%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			96,6%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,96			89,7%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,96			89,7%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		2,00			0,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	2,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	2,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	2,00			0,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,98			98,3%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,97			96,6%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		1,00			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,79			75,9%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,79			75,9%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**3,89**			**59,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,94**			**92,0%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С10. Қоршаған ортаға зиянды заттар мен физикалық факторлардың жол берілетін шекті шығарындылары мен жол берілетін шекті төгінділері, санитариялық қорғау аймақтары мен санитариялық-қорғаныш аймақтары бойынша нормативтік құжаттама жобаларының, шикізат пен өнімнің жаңа түрлерінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,83			87,5%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,83			87,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,90			92,0%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,89			92,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,71			79,0%		
2		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,74			79,8%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,58			75,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,72			84,0%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,74			83,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,86			88,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,78			69,0%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,76	4,02		82,8%	64,2%
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,80			86,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,76			85,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,61			74,0%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,87			86,0%		
4		МЕРЗІМІ		4,78			86,0%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,78			86,0%		
5		ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ		2,00			0,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	2,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	2,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	2,00			0,0%		
6		ШЫҒЫНДАР		5,00			97,5%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			97,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			98,0%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		1,33			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,33			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,33			0,0%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,72			80,0%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,72			80,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**3,87**			**58,5%**	
		Мемлекеттік орган		**4,86**			**88,7%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С13. Экипаж мүшесінің куәлігін беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,75	4,81		83,4%	79,4%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,78			88,9%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,89			88,9%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,89			88,9%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,44			66,7%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,56			62,2%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,44			66,7%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,44			66,7%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,56			66,7%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,78			77,8%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,60			33,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,86			86,1%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,89			88,9%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,78			77,8%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,89			88,9%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,89			88,9%		
4		**МЕРЗІМІ**		5,00			88,9%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			88,9%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			88,9%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			88,9%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			88,9%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,67			66,7%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,67			66,7%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,70**			**75,0%**	
		Мемлекеттік орган		**4,89**			**83,4%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С14. 1, 6 және 7-сыныптағы қауіпті жүкті тасымалдауға арнайы рұқсат беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,95	4,41		95,2%	74,7%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,95			95,2%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,98			97,1%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,99			98,1%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,86			90,4%		
2		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,85			85,9%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,67			78,8%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,84			89,4%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,85			89,4%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,95			93,3%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,94			78,8%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,93			94,2%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,97			97,1%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,86			88,5%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,91			94,2%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,97			97,1%		
4		МЕРЗІМІ		4,98			98,1%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,98			98,1%		
5		ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ		4,67			33,3%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	5,00			50,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00			50,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,00			0,0%		
6		ШЫҒЫНДАР		5,00			95,7%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			96,2%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			95,2%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		1,00			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,93			95,2%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,93			95,2%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,40**			**70,0%**	
		Мемлекеттік орган		**4,96**			**95,1%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С15. Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімдерін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,73			84,9%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,58			75,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,83			91,3%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,78			91,3%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,71			81,9%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,72			84,9%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,63			80,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,72			85,6%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,70			83,1%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,87			93,1%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,68			82,5%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,76	4,52		86,6%	78,4%
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,76			86,9%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,74			86,3%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,72			83,1%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,81			90,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,80			88,1%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,80			88,1%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		4,07			47,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,05			45,5%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00			45,5%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,16			50,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,59			82,2%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	3,72			51,3%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,88			91,3%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,86			93,8%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,90			92,5%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		3,63			63,4%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,60			60,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,67			66,7%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,85			90,0%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,85			90,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,50**			**76,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,67**			**84,6%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С16. Тауарларды кедендік тазарту	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,94	4,40		91,6%	76,5%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,93			91,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,98			94,4%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,98			94,4%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,86			86,5%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,94			91,7%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,91			89,9%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,96			92,1%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	5,00			94,4%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,94			93,3%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,87			88,8%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,94			94,1%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,98			94,4%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,95			94,4%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,85			91,0%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,99			96,6%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,98			93,3%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,98			93,3%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		4,50			50,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,50			50,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,50			50,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,50			50,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,95			96,1%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,84			91,0%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	5,00			97,8%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,96			98,9%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			96,6%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		1,00			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,98			95,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,98			95,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,43**			**75,1%**	
		Мемлекеттік орган		**4,96**			**95,2%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С17. Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша даярлау			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,79**			**80,6%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,72			78,1%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,86			83,1%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90			83,8%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,69			77,5%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,81**			**83,2%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,61			75,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,84			88,8%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,85			88,8%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,91			89,4%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,85			73,8%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,81**			**86,7%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,83			90,6%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,73			80,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,72		**4,20**	80,6%		**70,8%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95			95,6%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,88**			**91,3%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88			91,3%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**3,58**			**46,7%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,67			46,7%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,64			46,7%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,43			46,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,87**			**89,7%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,71			76,9%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,86			90,6%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,90			93,1%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			98,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**1,00**			**0,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,86**			**88,1%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,86			88,1%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,17**			**67,8%**	
		Мемлекеттік орган		**4,86**			**89,0%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С18. Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,84**			**84,7%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,75			78,9%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88			85,9%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90			87,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,82			87,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,80**			**84,9%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,62			75,1%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,82			88,1%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,81			87,6%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,93			95,1%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,80			78,4%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,87**	**4,26**		**90,4%**	**72,8%**
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,84			88,6%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,86			89,2%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,85			87,6%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,92			96,2%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,76**			**88,1%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,76			88,1%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**4,05**			**53,8%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,08			46,2%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,15			61,5%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,92			53,8%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,98**			**94,3%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,98			93,5%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,99			95,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**1,00**			**0,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды				0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,82**			**86,5%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,82			86,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,44**			**74,4%**	
		Мемлекеттік орган		**4,89**			**91,4%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С19. Импорттан өзгеше жағдайларда азаматтық мақсаттағы, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіріктірілген не кіретін радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ						
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	5,00			100,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,89	4,89		94,4%	94,4%	
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,89			94,4%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,78			88,9%		
2		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,61			77,8%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,72	4,82		83,3%	86,7%	
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,76			83,3%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			100,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	5,00			88,9%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			94,4%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	5,00	4,97		100,0%	94,4%	
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	5,00		4,94	88,9%		92,9%
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,89			94,4%		
4		МЕРЗІМІ						
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00		88,9%	88,9%	
5		ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		ШЫҒЫНДАР						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	5,00					
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,81					
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00	5,00		96,6%	98,3%	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		НӘТИЖЕСІ						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,94	4,94		94,4%	94,4%	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,88**			**84,2%**	
		Мемлекеттік орган		**4,98**			**82,0%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С23. Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы сертификат беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,83	4,88		83,2%	88,0%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,83			86,7%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,97			85,9%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,93			93,3%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,57			66,7%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,81			80,7%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,67			76,7%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,77			83,3%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,80			83,3%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,96			83,3%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,85			76,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,89			85,8%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,89			83,3%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,78			73,3%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,89			86,7%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			100,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,90			90,0%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,90			90,0%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,95			95,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,90			93,3%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			96,7%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,93			93,3%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,93			93,3%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,83**			**81,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,92**			**91,1%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С24. Тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,76**			**82,9%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,69			76,3%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,75			86,8%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88			92,1%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,74			76,3%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,82**			**81,0%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,76			78,9%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,81			84,2%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,78			84,2%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,96			86,8%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,80			71,1%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,69**			**83,6%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,80			89,5%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,73			84,2%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,41		**4,35**	69,7%		**73,5%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,84			90,8%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,86**			**93,4%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,86			93,4%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**3,00**			**20,0%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,00			20,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,20			20,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	2,80			20,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,95**			**96,7%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,91			94,7%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,99			98,7%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**3,00**			**50,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,00			50,0%		
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,00			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,70**			**80,3%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,70			80,3%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,21**			**65,7%**	
		Мемлекеттік орган		**4,83**			**90,2%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С26. Қазақстан Республикасының бейрезиденті болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын тұлғалар үшін инвесторлық визаны алуға өтінішхат беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,80			78,1%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,63			62,5%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88			87,5%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,71			62,5%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	5,00			100,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,80			82,5%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,75			87,5%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,75			87,5%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,75			75,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,88			87,5%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,86			75,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,69	4,86		78,1%	81,5%
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,88			87,5%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,88			87,5%		
	3	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,00			50,0%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			87,5%		
4		**МЕРЗІМІ**		5,00			87,5%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			87,5%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			75,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	5,00			50,0%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	5,00			50,0%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,88			87,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,88			87,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,75**			**79,2%**	
		Мемлекеттік орган		**4,97**			**85,7%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С27. Кәсіпкерлік субъектілерінің санаттары туралы ақпарат беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,72**			**78,4%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,60			66,7%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,80			86,7%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,93			93,3%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,53			66,7%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,77**			**85,3%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,47			80,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,80			86,7%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,73			86,7%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			100,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,83			73,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,90**			**88,3%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			93,3%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	5,00			100,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,60		**4,62**	80,0%		**77,0%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			80,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,93**			**86,7%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,93			86,7%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**3,56**			**33,3%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,33			33,3%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,67			33,3%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,67			33,3%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,50**			**66,7%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,50			66,7%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,53**			**74,2%**	
		Мемлекеттік орган		**4,91**			**88,9%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С28. Энергиямен жабдықтау мақсатында электр энергиясын сатып алу қызметіне лицензия беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,81	4,32		87,5%	72,8%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,88			87,5%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88			87,5%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,50			75,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,74			75,0%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	5,00			100,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,29			62,5%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,86			75,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,86			75,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,71			62,5%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,69			75,0%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,50			75,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,75			75,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,50			62,5%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			87,5%		
4		**МЕРЗІМІ**		5,00			87,5%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			87,5%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		1,00			0,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	1,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	1,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	1,00			0,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			84,4%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,71			62,5%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,00			75,0%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		5,00			100,0%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	5,00			100,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**3,98**			**63,3%**	
		Мемлекеттік орган		**4,92**			**87,5%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С30. Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сақтауға, сақтау мен алып жүруге рұқсаттар беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,75	4,63		79,4%	77,9%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,61			73,8%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,84			85,6%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,91			87,5%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,63			70,6%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,75			79,2%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,62			78,1%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,72			81,9%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,79			83,1%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,91			85,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,70			68,1%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,76			83,8%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,67			83,1%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,69			75,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,71			80,6%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95			96,3%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,89			92,5%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,89			92,5%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		3,60			36,7%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,40			30,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,70			40,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,70			40,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,83			86,7%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,87			88,1%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,76			85,0%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,81			81,6%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,87			91,9%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,81			86,9%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,81			86,9%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,51**			**71,0%**	
		Мемлекеттік орган		**4,82**			**86,9%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С31. Жарылғыш және пиротехникалық (азаматтықты қоспағанда) заттар мен олар қолданылып жасалған бұйымдарды әзірлеу, өндіру, сатып алу, өткізу, сақтау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,82**			**89,7%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,82			88,2%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,94			94,1%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,94			94,1%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,59			82,4%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,66**			**64,7%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,71			76,5%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,59			70,6%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,94			94,1%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,33			41,2%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,75			41,2%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,62**			**78,0%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,94			94,1%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,40			64,7%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,56		**4,21**	70,6%		**58,6%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,59			82,4%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,75**			**76,5%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,75			76,5%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**3,00**			**0,0%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,00			0,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,77**			**83,8%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,50			64,7%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,71			82,4%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,94			94,1%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,94			94,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**2,50**			**0,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,50			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,50			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,53**			**76,5%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,53			76,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,18**			**55,2%**		
		Мемлекеттік орган	**4,66**			**79,0%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С32. Өрт қауіпсіздігі саласындағы аудит бойынша сараптама ұйымдарын аккредиттеу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,89	4,64		90,2%	79,7%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,93			89,3%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,96			96,4%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,96			96,4%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,71			78,6%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,87			89,3%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,75			82,1%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,86			89,3%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,93			92,9%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,89			92,9%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,93			89,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,93			92,9%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			100,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,89			89,3%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,86			89,3%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,96			92,9%		
4		**МЕРЗІМІ**		5,00			100,0%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			100,0%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		3,00			0,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,00			0,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			100,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,82			85,7%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,82			85,7%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні		**4,51**			**72,4%**	
		Мемлекеттік орган		**4,95**			**94,7%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С33. І санаттағы объектілерге әсер етуге арналған экологиялық рұқсатты беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,74			78,4%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,90	**4,81**		73,0%	**77,7%**	
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,91			83,8%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,69			75,7%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,47			70,3%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,76	**4,73**		70,3%	**68,7%**	
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,79			70,3%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,91			81,1%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,72			51,4%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,84			89,2%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,94	**4,73**		91,9%	**80,4%**	
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,33		**4,32**	64,9%		**66,0%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,79			75,7%		
4		**МЕРЗІМІ**						
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,85	**4,85**		81,1%	**81,1%**	
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	2,00	**2,00**		0,0%	**0,0%**	
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	2,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	2,00			0,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00	**5,00**		100,0%	**100,0%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,75	**3,75**		50,0%	**50,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,75			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,66	**4,66**		70,3%	**70,3%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,15**			**58,8%**		
		Мемлекеттік орган	**4,87**			**86,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С34.Су объектілерінде, су қорғау аймақтары мен белдеулерінде кәсіпорындар мен басқа да құрылысжайларды орналастыруды, сондай-ақ құрылыс және басқа да жұмыстар жүргізу шарттарын келісу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,84**			**86,1%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,73			80,2%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,86			85,8%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,92			91,4%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,84			87,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,73**			**76,6%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,53			71,6%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,73			70,6%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,80			86,4%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,88			87,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,71			67,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,79**			**86,6%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,79			88,3%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,84			87,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,61		**4,43**	76,5%		**76,5%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,94			94,4%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,92**			**93,2%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,92			93,2%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**3,85**			**46,7%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,20			60,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,60			40,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,75			40,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,98**			**99,4%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,99			99,4%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,98			99,4%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**2,50**			**41,7%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	4,00			50,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,60			33,3%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,80**			**82,1%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,80			82,1%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,49**			**70,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,91**			**92,6%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С37.Тауар биржалары қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,50	4,92		75,0%	80,0%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	3,00			50,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	5,00			50,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		5,00			80,0%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	5,00			100,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	5,00			100,0%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	5,00			50,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			100,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	5,00			50,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		5,00			75,0%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			50,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	5,00			50,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	5,00			100,0%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			100,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		5,00			50,0%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			50,0%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			100,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		5,00			100,0%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	5,00			100,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,83**			**75,0%**		
		Мемлекеттік орган	**5,00**			**83,3%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С38. Экономикалық шоғырлануға өтінішхаттарды қарау	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,11	**4,34**		65,0%	**71,7%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,16			65,0%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,74			85,0%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,00	**3,85**		35,0%	**40,8%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,75			80,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	2,14			0,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,18			30,0%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	3,00			5,0%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	5,00			95,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	2,88	**3,83**	**4,27**	30,0%	**48,6%**	**65,9%**
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00			5,0%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	1,00			0,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,33			75,0%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00			90,0%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,56			80,0%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,06			60,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,05	**4,15**		65,0%	**68,3%**	
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,15			65,0%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,25			75,0%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	3,80	**4,29**		40,0%	**62,5%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,78			85,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)		**4,58**			**75,0%**	
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,20			55,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,95			95,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	5,00	**5,00**		100,0%	**100,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00			100,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,15	**4,15**		60,0%	**60,0%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,06**			**55,8%**		
		Мемлекеттік орган	**4,11**			**62,8%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С39. Коллекторлық агенттіктерді есептік тіркеу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	5,00			100,0%		
	2	Қызметкерлер жедел	5,00			100,0%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	5,00			100,0%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,44**			**72,2%**	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,33			66,7%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	5,00			100,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	3,33			33,3%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,67			66,7%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,33			66,7%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	5,00			100,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,79**			**81,0%**	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	5,00			100,0%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	3,50			33,3%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	5,00			66,7%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00			66,7%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00			100,0%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00			100,0%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	5,00			100,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	5,00			100,0%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00			100,0%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00			100,0%		
5		**МЕРЗІМІ**		**4,67**			**66,7%**	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,33			66,7%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	5,00			66,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**5,00**			**66,7%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			66,7%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			66,7%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	5,00			100,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,70**			**79,2%**		
		Мемлекеттік орган	**4,93**			**88,9%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)		**4,84**			**83,8%**	

С39. Коллекторлық агенттіктерді есептік тіркеу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,75	4,93		87,5%	95,7%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,67			83,3%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,67			83,3%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,67			83,3%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,85			86,7%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,60			66,7%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,67			83,3%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	5,00			100,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			100,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	5,00			83,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		5,00			100,0%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			100,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	5,00			100,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	5,00			100,0%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			100,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		5,00			100,0%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			100,0%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			100,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		5,00			100,0%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	5,00			100,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,84**			**89,4%**	
		Мемлекеттік орган		**5,00**			**100,0%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С40. Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,86	4,47		88,9%	77,5%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,66			75,4%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,93			94,6%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,96			96,4%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,87			89,2%		
2		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,85			82,5%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,74			80,2%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,87			89,2%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,89			90,4%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,91			85,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,83			67,7%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,80			86,5%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,86			91,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,79			84,4%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,61			74,9%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95			95,8%		
4		МЕРЗІМІ		4,93			95,2%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,93			95,2%		
5		ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ		4,15			64,1%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,23			61,5%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,08			61,5%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,15			69,2%		
6		ШЫҒЫНДАР		4,86			90,1%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,57			72,5%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,91			91,6%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,98			97,6%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,99			98,8%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		2,50			25,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,00			50,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,00			0,0%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,82			87,4%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,82			87,4%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні		**4,46**			**75,1%**	
		Мемлекеттік орган		**4,86**			**90,2%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С41. Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,92	**4,94**		98,8%	**96,5%**	
	2	Қызметкерлер жедел	4,95			95,4%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,95			95,4%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,82	**4,88**		90,8%	**91,0%**	
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,92			95,4%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,69			72,3%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,95			95,4%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,89			92,3%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	5,00			100,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,95**	**4,93**		**89,7%**	**91,7%**
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,84			84,6%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,95			90,8%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,93			87,7%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,97			90,8%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	5,00			95,4%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00			89,2%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,93			89,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,96**			**95,4%**	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,92			95,4%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,98			95,4%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,98			95,4%		
5		**МЕРЗІМІ**		**4,87**			**95,4%**	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,91			96,9%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,83			93,8%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,98**			**78,5%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,96			76,9%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			80,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,95**			**95,4%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,95			95,4%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,91**			**91,8%**		
		Мемлекеттік орган	**4,95**			**89,9%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С41. Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,86**	**4,73**		**84,0%**	**83,6%**
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,85			86,4%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,89			83,2%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90			83,2%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,80			83,2%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,84**			**85,4%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,63			77,6%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,85			88,8%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,89			91,2%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,97			93,6%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,86			76,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,90**			**91,2%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,95			95,2%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,92			91,2%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,81			85,6%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,90			92,8%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,93**			**96,0%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,93			96,0%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**3,68**			**39,2%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,65			35,3%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,75			47,1%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,65			35,3%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**5,00**			**98,0%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			98,4%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			97,6%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,90**			**91,2%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,90			91,2%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,08**			**67,8%**		
		Мемлекеттік орган	**4,94**			**94,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С43. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнаулы есепке алу жөніндегі комитеті мен оның аумақтық бас-қармалары шегінде мұрағат анықтамаларын және/немесе мұрағат құжаттарының көшірмесін беру			**Орташа балл**			**Қанағаттану деңгейі %**		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,88**	**4,85**		**87,5%**	**85,7%**
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,80			80,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,90			90,0%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,80			80,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,92**			**96,0%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	5,00			100,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	5,00			100,0%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,80			90,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			100,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,80			90,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,90**			**90,0%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			100,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,80			90,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,80			80,0%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			90,0%		
4		**МЕРЗІМІ**		**5,00**			**90,0%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			90,0%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**4,33**			**66,7%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,00			50,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00			50,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00			100,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**5,00**			**80,0%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			80,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			80,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,90**			**90,0%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,90			90,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,78**			**86,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,95**			**86,7%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С45. Тауарларды ақпаратты криптографиялық қорғау құралдарына және жедел іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарға жатқызу тұрғысынан техникалық зерттеу жүргізу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,84	4,63		88,6%	79,5%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,73			81,8%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,82			90,9%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,82			81,8%		
2		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,63			74,5%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,45			72,7%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,73			81,8%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,82			81,8%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,91			90,9%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,25			45,5%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,93			93,2%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,91			90,9%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,91			90,9%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,91			90,9%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00			100,0%		
4		МЕРЗІМІ		5,00			100,0%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00			100,0%		
5		ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ		3,00			0,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		ШЫҒЫНДАР		5,00			100,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		НӘТИЖЕСІ		5,00			100,0%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	5,00			100,0%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,52**			**71,4%**		
		Мемлекеттік орган	**4,99**			**98,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С46. Шифрлау (криптографиялық) құралдарын қамтитын тауарлардың сипаттамасы туралы нотификацияларды тіркеу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,53			73,3%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,93	**4,71**		93,3%	**83,3%**	
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,38			66,7%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,40			73,3%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	5,00	**4,73**		93,3%	**85,3%**	
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,73			93,3%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,93			93,3%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,57			73,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	5,00			93,3%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,73	**4,69**		60,0%	**71,7%**	
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,31		**4,15**	53,3%		**70,6%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,71			80,0%		
4		**МЕРЗІМІ**						
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	**5,00**		100,0%	**100,0%**	
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,00			33,3%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,00	**3,22**		33,3%	**44,4%**	
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,67			66,7%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)		**5,00**			**100,0%**	
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			100,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00	**1,00**		0,0%	**0,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,86	**4,86**		80,0%	**80,0%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,01**			**64,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,88**			**86,7%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С47. Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,63			81,3%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	5,00	**4,87**		93,8%	**85,9%**	
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,93			87,5%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,93			81,3%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,69			81,3%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,93	**4,82**		87,5%	**85,0%**	
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,88			87,5%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			100,0%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,62			68,8%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,81			87,5%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,75	**4,77**		87,5%	**85,9%**	
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,56		**4,84**	75,0%		**83,3%**
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,94			93,8%		
4		**МЕРЗІМІ**						
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,63	**4,63**		75,0%	**75,0%**	
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,60			25,0%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	5,00			31,3%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00	**4,90**		100,0%	**64,1%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	5,00	**5,00**		100,0%	**100,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00			100,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,88	**4,88**		87,5%	**87,5%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,85**			**83,3%**		
		Мемлекеттік орган	**4,83**			**86,8%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		С48. Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,80	4,73		82,8%	77,2%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,88			87,5%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	5,00			100,0%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,94			93,8%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,38			50,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,80			65,0%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,63			75,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,69			75,0%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,94			93,8%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			62,5%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,75			18,8%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,57			81,3%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,81			87,5%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,75			93,8%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	3,87			56,3%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,87			87,5%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,71			81,3%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,71			81,3%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			96,9%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	5,00			93,8%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			100,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды						
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды						
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,50			56,3%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,50			56,3%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,72**			**74,5%**		
		Мемлекеттік орган	**4,81**			**85,4%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

С49. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %	
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,88		96,2%	90,4%
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,88		96,20		
	2	Қызметкерлер жедел	4,88		96,20		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,88		96,20		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,66		87,2%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,54		84,60		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,92		96,20		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,08		65,40		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,92		96,20		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,58		84,60		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,92		96,20		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,94		94,0%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,85		92,30		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,96		92,30		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,96		92,30		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,96		96,20		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,96		96,20		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,96		96,20		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,96		92,30		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,81		93,6%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,92		96,20		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,85		96,20		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,65		88,50		
5		**МЕРЗІМІ**		4,96		96,2%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,92		92,30		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	5,00		100,00		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,84		76,9%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)					
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)					
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,68		69,20		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00		84,60		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**					
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды					
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды					
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,77		88,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77		88,50		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,83**		**92,09**	
		Мемлекеттік орган		**4,84**		**89,30**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)					

С49. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		**4,96**	**4,32**		**94,9%**	**70,3%**
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,98			98,3%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,96			94,8%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00			96,6%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,89			89,7%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		**4,89**			**93,1%**	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,84			91,4%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,90			93,1%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,88			93,1%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,93			96,6%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,88			91,4%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,90**			**92,7%**	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,95			93,1%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,81			86,2%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,91			94,8%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,93			96,6%		
4		**МЕРЗІМІ**		**4,98**			**98,3%**	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,98			98,3%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		**1,00**			**0,0%**	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	1,00			0,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	1,00			0,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	1,00			0,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		**4,92**			**90,6%**	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,86			84,5%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,98			96,6%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		**4,00**			**0,0%**	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	4,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		**4,93**			**93,1%**	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,93			93,1%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,07**			**64,1%**	
		Мемлекеттік орган		**4,92**			**92,6%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L1. Инвестициялық салымдар кезінде агроөнеркәсіптік кешен субъектісі шеккен шығыстардың бір бөлігін өтеу бойынша субсидиялау			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,74	4,51		82,0%	72,4%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,53			76,7%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,87			87,8%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88			87,2%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,70			76,1%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,74			77,5%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,64			75,6%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,68			77,8%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,73			78,3%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,90			83,9%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,74			71,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,65			79,1%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,71			81,7%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,66			80,0%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,34			66,7%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,89			87,8%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,55			67,8%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,55			67,8%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		4,81			70,8%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,71			62,5%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,86			75,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,86			75,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,99			95,6%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,98			95,0%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			96,1%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		3,10			37,5%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,20			41,7%		
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,00			33,3%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,53			69,4%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,53			69,4%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,52**			**71,8%**	
		Мемлекеттік орган		**4,76**			**82,5%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L2. Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,81	4,35		84,6%	72,1%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,70			80,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,90			88,2%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88			87,7%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,76			82,3%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,78			81,5%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,60			77,3%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,77			84,5%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,79			85,0%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,96			89,1%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,77			71,4%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,68			80,5%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,60			80,0%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,59			74,1%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,65			77,3%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,87			90,5%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,82			88,6%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,82			88,6%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		4,21			64,1%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,18			61,5%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,27			69,2%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,18			61,5%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,89			92,8%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,80			88,2%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,98			97,3%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		1,88			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,75			0,0%		
		Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,75			84,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,75			84,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің		**4,30**			**68,1%**	
		Мемлекеттік орган		**4,77**			**86,2%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L3.Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,69			79,8%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88	**4,80**		89,1%	**84,9%**	
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,87			90,2%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,76			80,3%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,57			69,4%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,79	**4,77**		81,3%	**79,1%**	
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,81			82,9%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,92			89,6%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,76			72,5%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,65			78,2%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,51	**4,67**	**4,20**	64,8%	**75,3%**	**70,5%**
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,68			73,1%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,84			85,0%		
4		**МЕРЗІМІ**						
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,89	**4,89**		86,5%	**86,5%**	
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,80			66,7%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,80	**3,89**		66,7%	**68,9%**	
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,07			73,3%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,90	**4,94**		92,7%	**94,3%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,98			95,9%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00	**1,00**		0,0%	**0,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,66	**4,66**		75,1%	**75,1%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,15**			**68,1%**		
		Мемлекеттік орган	**4,80**			**83,3%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L4.Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**		4,69	4,52		84,0%	80,9%
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,67			82,8%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,68			83,4%		
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,71			85,8%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,83			89,9%	
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,83			89,9%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,84			89,9%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,68			85,2%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,92			94,1%		
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,76			86,4%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,93			94,1%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,93			93,8%	
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,95			92,3%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,95			95,3%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,93			93,5%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,89			91,7%		
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,96			94,7%		
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,95			95,9%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,87			92,9%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,89			92,7%	
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,94			94,1%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,87			92,9%		
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,85			91,1%		
5		**МЕРЗІМІ**		4,72			82,6%	
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,65			80,5%		
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,79			84,6%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,87			89,5%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,77			83,4%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,84			86,4%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,87			91,1%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			97,0%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		2,67			33,3%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,33			33,3%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,00			33,3%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,57			81,7%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,57			81,7%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,61**			**83,7%**		
		Мемлекеттік орган	**4,84**			**90,0%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L4.Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,36	4,16		77,1%	55,7%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	3,73			50,0%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,67			91,7%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,67			91,7%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,36			75,0%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,63			58,3%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,27			50,0%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,40			50,0%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,50			58,3%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	5,00			66,7%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	5,00			66,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,09			45,9%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,30			58,3%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	3,56			16,7%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,00			41,7%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,50			66,7%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,60			75,0%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,60			75,0%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**						
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы						
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы						
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы						
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,87			75,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)	4,78			66,7%		
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)	4,78			66,7%		
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,73			83,3%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			83,3%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**					0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,30			58,3%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,30			58,3%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні		**3,95**			**52,2%**	
		Мемлекеттік орган		**4,50**			**64,3%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L5. Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**						
	1	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратқа ие	4,68			80,7%		
	2	Қызметкерлер жедел	4,70	**4,71**		82,7%	**82,7%**	
	3	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді ескереді	4,75			84,7%		
2		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**						
	1	Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,91			93,3%		
	2	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,93			96,0%		
	3	Жеткілікті тұрақ орындары бар (оның ішінде мүгедектер үшін*)	4,78			84,0%		
	4	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда тұруға ешқандай кедергілер болған жоқ, пандус және мүгедектерге көмек шақыру түймесі*)	4,94	**4,90**		96,0%	**92,9%**	
	5	Қажетті күту аймақтары ыңғайлы болды (орындар, ауа температурасы, дәретхана)	4,93			94,0%		
	6	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды (мен қандай-да бір кемсітушілік сезінбедім)	4,89			94,0%		
3		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,89			82,7%		
	2	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,92			94,7%		
	3	Түсінікті және пайдалы барлық қажетті көрсеткіштер болды	4,90			92,0%		
	4	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,82	**4,89**		88,7%	**90,4%**	
	5	Менің өтініш білдіру тілін еркін таңдауым болды (оның ішінде шет тілінен аудармашы сурдоаудармашы, Брайль тілі)	4,95		**4,71**	92,7%		**83,7%**
	6	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,91			93,3%		
	7	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,83			88,7%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым және түсінікті	4,83			91,3%		
	2	Қарау тәртібі оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,89	**4,87**		92,0%	**91,5%**	
	3	Нәтижені беру процедурасы ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,88			91,3%		
5		**МЕРЗІМІ**						
	1	Қызметті алу үшін мерзім қолайлы	4,74	**4,80**		86,0%	**88,0%**	
	2	Қызмет көрсету орнында күту уақыты қолайлы	4,85			90,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,85	**4,93**		84,0%	**86,7%**	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			89,3%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,80	**3,80**		50,0%	**50,0%**	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,80			50,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77	**4,77**		87,3%	**87,3%**	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушінің	**4,74**			**85,3%**		
		Мемлекеттік орган	**4,86**			**88,6%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L5. Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,86	4,43		91,7%	73,9%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,79			87,8%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,92			93,3%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,94			96,7%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,80			88,9%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,81			84,5%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,64			82,2%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,79			87,8%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,80			87,8%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,97			85,6%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,86			78,9%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,78			85,0%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,78			88,9%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,70			77,8%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,73			87,8%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,91			85,6%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,83			84,4%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,83			84,4%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		3,57			38,1%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,43			28,6%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,57			42,9%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,71			42,9%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,88			95,0%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,82			92,2%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,94			97,8%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		2,90			30,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	2,80			20,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,00			40,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,77			82,2%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,77			82,2%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні		**4,37**			**71,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,83**			**86,7%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L18. Ауыл шаруашылығы малын, техниканы және технологиялық жабдықты сатып алуға кредит беру, сондай-ақ лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,87	4,28		87,9%	64,8%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,73			79,8%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,98			96,0%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,98			96,0%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,79			79,8%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,83			85,3%	
	1	Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,71			81,8%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,79			85,9%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,86			88,9%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,95			90,9%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,86			78,8%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,82			83,1%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,86			87,9%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,76			76,8%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,72			78,8%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,94			88,9%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,84			85,9%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,84			85,9%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		4,28			20,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,25			20,0%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,25			20,0%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,33			20,0%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		5,00			86,9%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,99			84,8%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			88,9%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		1,00			0,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	1,00			0,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00			0,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,62			69,7%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,62			69,7%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні	**4,28**			**63,6%**		
		Мемлекеттік орган	**4,86**			**82,5%**		
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

		L21.Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		**ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ**		4,90			93,3%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,84			90,5%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,95			96,1%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,95			96,8%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,87			89,8%		
2		**АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ**		4,89			90,9%	
	1	|Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,78			85,9%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,92			94,3%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,89			92,9%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,96			95,8%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,88			85,5%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,88			91,3%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,90			93,6%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,86			90,5%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,83		4,72	88,3%		87,0%
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,91			92,9%		
4		**МЕРЗІМІ**		4,93			94,7%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,93			94,7%		
5		**ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ**		4,65			73,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,48			71,4%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,98			71,4%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,48			76,2%		
6		**ШЫҒЫНДАР**		4,74			97,2%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,48			95,8%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			98,6%		
7		**КЕРІ БАЙЛАНЫС**		4,00			70,0%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	4,40			80,0%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,00			60,0%		
8		**НӘТИЖЕСІ**		4,81			85,5%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,81			85,5%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні		**4,76**			**85,8%**	
		Мемлекеттік орган		**4,83**			**93,0%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L22. Эскизді (эскиздік жобаны) келісуден өткізу			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ		4,89	4,54		91,2%	78,4%
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,82			87,3%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,92			94,4%		
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,95			95,1%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық жүйесін бағалаңыз	4,86			88,0%		
2		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ		4,86			88,8%	
	1	|Мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табылады (мысалы, сайтта және қызмет берушінің call-центр және т. б.)	4,75			84,1%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,86			91,0%		
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,87			91,4%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,97			97,1%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай	4,85			80,4%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,89			91,8%	
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,91			92,2%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,91			92,2%		
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,84			88,8%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,91			93,9%		
4		МЕРЗІМІ		4,86			90,7%	
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,86			90,7%		
5		ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ		3,43			42,0%	
	1	ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,38			39,1%		
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,55			47,8%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,36			39,1%		
6		ШЫҒЫНДАР		4,98			98,3%	
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,99			97,8%		
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	4,97			98,8%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС		3,54			38,9%	
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	3,67			44,4%		
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,40			33,3%		
8		НӘТИЖЕСІ		4,83			85,3%	
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,83			85,3%		
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні		**4,46**			**75,6%**	
		Мемлекеттік орган		**4,91**			**93,1%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						

L23. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы			Орташа балл			Қанағаттану деңгейі %		
1		ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ						
	1	Электрондық қызметті алу үшін порталда (онлайн-алаңда) тіркелу оңай	4,88			91,2%		
	2	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,94	4,92		95,1%	93,3%	
	3	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,95			95,5%		
	4	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымын бағалаңыз	4,90			91,4%		
2		АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Қызықтыратын мемлекеттік электрондық қызмет бойынша ақпаратты оңай, тез табу (мысалы, Сайтта және көрсетілетін қызметті берушінің call-орталығында және т. б.)	4,85			90,1%		
	2	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпарат өзекті және түсінікті	4,94	4,93		95,9%	94,2%	
	3	Порталда (онлайн-алаңда) электрондық қызметті алу тәсілі бойынша ақпарат қарапайым және түсінікті	4,95			96,6%		
	4	Порталда (онлайн-алаңда) ақпарат қазақ / орыс тілінде бар	4,97			98,1%		
	5	Порталды (онлайн-алаңдарды) пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қолдануда оңай:	4,93			90,1%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық төрешілдіксіз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,95			96,6%		
	2	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,94	4,95	4,81	94,6%	95,0%	86,7%
	3	Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,92			92,9%		
	4	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,98			95,7%		
4		МЕРЗІМІ						
	1	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа / белгіленген мерзімде көрсетілді	4,97	4,97		95,9%	95,9%	
5		ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ						
	1	Пайдалану ыңғайлылығы ВА	4,43	4,43		67,2%	67,8%	
	2	Сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,41			67,2%		
	3	Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,45			69,0%		
6		ШЫҒЫНДАР						
	1	Төлем сомасы қолайлы (ақылы қызмет үшін)						
	2	Төлем тәсілі ыңғайлы болды (ақылы қызмет үшін)						
	3	Мен қызметті алу үшін қосымша шығын келтірмедім (ксерокөшірмелер, жол жүру ақысы және т. б.)	4,99	4,99		98,7%	99,2%	
	4	Мен қызмет (пара, байланыс) алу үшін ешқандай қосымша, бейресми шығын көрген жоқпын.	5,00			99,6%		
7		КЕРІ БАЙЛАНЫС						
	1	Қысқа мерзімде өзінің шағымына жауап алды	4,50	4,38		75,0%	62,5%	
	2	Қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,25			50,0%		
8		НӘТИЖЕСІ						
	1	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т. б.)	4,90	4,90		85,7%	85,7%	
		Мемлекеттік корпорация, көрсетілетін қызметті берушіні		**4,77**			**85,7%**	
		Мемлекеттік орган		**4,96**			**95,0%**	
		Жалпы жауапкершілік аймағы (балл барлығына есептеледі)						