



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ  
ОБЩЕСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
«ЖАҢА ШАБЫТ»

# ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ  
ПРОВЕДЕНИЯ  
ОБЩЕСТВЕННОГО  
МОНИТОРИНГА  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ

АСТАНА  
2023



## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1.1</b>	<b>Аббревиатуры и сокращения.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2</b>	<b>Методология общественного мониторинга .....</b>	<b>10</b>
<b>II.</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА.....</b>	<b>16</b>
	Таблица 2.1. Выборка исследования, количество респондентов и государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу в 2023 году.....	16
<b>2. 1</b>	<b>Социально-демографический блок .....</b>	<b>22</b>
<b>2. 2</b>	<b>Основные показатели по результатам исследования.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях .....</b>	<b>34</b>
	Таблица 2.2.1.3. Данные о бюрократизме и волоките, в разрезе государственных услуг, 2023 год.....	37
<b>2.2.2.</b>	<b>Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 50 государственных услуг .....</b>	<b>40</b>
	Таблица 2.2.2.1. Результаты общественного мониторинга в рамках ГСЗ.	40
<b>2.2.3</b>	<b>Результаты онлайн мониторинга на портале «Электронное правительство» .....</b>	<b>43</b>
	Таблица 2.2.3.1. Результаты онлайн мониторинга по данным полной выгрузки с портала «электронного правительства», январь-ноябрь 2023 года .....	44
	Таблица 2.2.3.3. Динамика оценки качества оказания государственных услуг 2015–2023 годов .....	64
<b>2.3</b>	<b>Рейтинг государственных услуг .....</b>	<b>64</b>
	Таблица 2.3.1. Рейтинг государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу в 2023 году .....	66
<b>2.4</b>	<b>Рейтинг центральных государственных органов.....</b>	<b>70</b>
	Таблица 2.4.1. Рейтинг ЦГО (в рамках ГСЗ), 2023 год.....	70
	Таблица 2.4.2. Рейтинг центральных государственных органов (в рамках онлайн мониторинга и ГСЗ), 2023 год .....	71
	Таблица 2.4.3. Динамика изменений оценки качества оказания государственных услуг ЦГО за 2021–2023 годы.....	72
<b>2.5</b>	<b>Рейтинг местных исполнительных органов.....</b>	<b>73</b>
	Таблица 2.5.1. Рейтинг МИО (в рамках ГСЗ), 2023 год.....	73
	Таблица 2.5.2. Рейтинг государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами (в рамках ГСЗ), 2023 год .....	74
<b>2.6</b>	<b>Рейтинг регионов.....</b>	<b>78</b>

Таблица 2.6.1 Рейтинг регионов по качеству оказания государственных услуг, 2023 год.....	78
------------------------------------------------------------------------------------------	----

### **III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.....80**

3.1 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу.....	80
3.2 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям.....	84
3.3 Выдача лицензии банкам, филиалам банков-нерезидентов Республики Казахстан на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством Республики Казахстан.....	88
3.4 Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности.....	91
3.5 Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе.....	94
3.6 Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан.....	98
3.7 Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости с апостилем.....	104
3.8 Включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр (из реестра) доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности.....	109
3.9 Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом.....	113
3.10 Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов.....	118
3.11 Проведение религиоведческой экспертизы.....	124
3.12 Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан.....	131
3.13 Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории.....	135
3.14 Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему.....	140
3.15 Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан.....	145
3.16 Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом.....	151
3.17 Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя.....	156



<b>3.18 Признание документов о высшем и послевузовском образовании</b>	<b>162</b>
<b>3.19 Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»</b>	<b>167</b>
<b>3.20 Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»</b>	<b>173</b>
<b>3.21 Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования</b>	<b>177</b>
<b>3.22 Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий</b>	<b>182</b>
<b>3.23 Выдача документов о прохождении повышения квалификации и сертификационных курсов кадров отрасли здравоохранения</b>	<b>188</b>
<b>3.24 Назначение пособия многодетной семье</b>	<b>192</b>
<b>3.25 Назначение государственного социального пособия по инвалидности</b>	<b>200</b>
<b>3.26 Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора</b>	<b>205</b>
<b>3.27 Отзыв налоговой отчетности</b>	<b>211</b>
<b>3.28 Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан</b>	<b>216</b>
<b>3.29 Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства</b>	<b>221</b>
<b>3.30 Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта</b>	<b>228</b>
<b>3.31 Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж</b>	<b>233</b>
<b>3.32 Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений</b>	<b>236</b>
<b>3.33 Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы</b>	<b>239</b>

3.34 Выдача лесорубочного и лесного билета.....	245
3.35 Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения .....	250
3.36 Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок.....	255
3.37 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию.....	260
3.38 Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств .....	266
3.39 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации.....	270
3.40 Выдача сертификата государственного аудитора .....	274
3.41 Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации.....	277
3.42 Согласование проектируемого земельного участка графическим данным информационной системы единого государственного кадастра недвижимости .....	283
3.43 Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов .....	290
3.44 Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь .....	297
3.45 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок .....	305
3.46 Выдача решения на проведение комплекса работ по постутилизации объектов (снос зданий и сооружений) .....	314
3.47 Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния.....	321
3.48 Определение делимости и неделимости земельных участков .....	322
3.49 Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования .....	330
3.50 Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования.....	338
<b>IV. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ .....</b>	<b>347</b>

## **I. ВВЕДЕНИЕ**

В сфере государственных услуг Республики Казахстан в настоящее время происходят кардинальные изменения в соответствии с мировыми тенденциями и логикой социально-политической модернизации казахстанского общества.

Согласно качественным изменениям, которые приносит цифровая экономика были приняты важные нормативно-правовые акты, оптимизированы процессы предоставления государственных услуг населению. Создание электронного правительства, Государственной корпорации «Правительства для граждан» и постепенный переход государственных услуг в электронный формат стало одним из определяющих шагов на пути к присоединению Казахстана к числу развитых стран мира.

Цифровизация государственных органов играет одну из ведущих ролей в совершенствовании качества оказания государственных услуг. Цифровизация является не только ключом к модернизации страны и экономики, но и решением такой важной проблемы как снижение уровня коррупции, бюрократизма, за счет устранения прямого контакта с государственными служащими и автоматизации бизнес-процессов. Кроме этого, достоинством электронных госуслуг является оперативность и возможность общественного контроля над процедурой ее предоставления.

Еще одной целью внедрения цифровизации в государственное управление является интеграция и оптимизация рабочих процессов, эффективное управление данными и информацией, увеличение объема предоставления государственных услуг в электронном формате.

Основным регулятором цифровизации в стране стала программа «Цифровой Казахстан» от 12 декабря 2017 года. Согласно программе, в 2022 году доля государственных услуг, получаемых в электронном формате, достигнута в размере более 80% от общего объема услуг.

В настоящее время более 90 показателей от общего количества Реестра государственных услуг переведены в электронный формат. Имеется возможность получать государственные услуги не только через портал электронного правительства, но и через мобильное устройство.

Еще одним инструментом повышения качества оказания госуслуг является подписанный в 2022 году Президентом Указ «О мерах по дебюрократизации деятельности государственного аппарата», ключевыми принципами которого определены приоритет сущности над формой, цифровизация по умолчанию, управленческая ответственность, непрерывное совершенствование, оптимальность регламентации.

Кроме этого, Указом предусмотрен комплекс системных и прикладных мер, реализация которых обеспечит ускорение принятия решений в госаппарате, повышение самостоятельности и персональной ответственности первых руководителей госорганов, сокращение документооборота и отчетности.

В целях модернизации и повышения эффективности системы госуправления и, как следствие, повышения качества оказания государственных услуг гражданам, осуществляется реорганизация госструктур.

В частности, в сентябре текущего года образовано (путем реорганизации) пять новых министерств: Министерство водных ресурсов и ирригации РК, Министерство транспорта РК, Министерство промышленности и строительства РК, Министерство культуры и информации РК, Министерство туризма и спорта РК.

Целью всех вышеобозначенных преобразований является повышение качества и доступности государственных услуг, что, в свою очередь, является важным фактором, определяющим уровень доверия граждан к государству, формирующим позитивные ожидания населения, отражающим поддержку проводимых в стране социально-экономических и общественно-политических преобразований.

Мониторинг осуществляется как со стороны государственных структур, так и со стороны общественных организаций.

В настоящее время проведение общественного мониторинга помимо традиционного способа (массовый опрос, исследование методом «тайный покупатель», глубинное интервью, фокус-групповое исследование) практикуется также в онлайн-формате на портале электронного правительства.

Организатором проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг является Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы.

Регулярное проведение таких исследований позволяет отслеживать динамику изменения качества оказываемых государственных услуг и вносить рекомендации по улучшению работы государственных органов, в режиме реального времени осуществлять «обратную связь» с местным населением, повышать юридическую грамотность граждан.

Представленный Отчет о результатах проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг в Республике Казахстан за период 2023 года представляет результаты мониторинга с выявленными в ходе исследования положительными и проблемными моментами, а также выводы и рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг населению.

## 1.1 Аббревиатуры и сокращения

АДГС	Агентство по делам государственной службы
АЗРК	Агентство по защите и развитию конкуренции
АРРФР	Агентство по регулированию и развитию финансового рынка
АСПИР	Агентство по стратегическому планированию и реформам
ВАП	Высшая аудиторская палата
ВКО	Восточно-Казахстанская область
Госкорпорация	Государственная корпорация «Правительство для граждан»
ГП	Генеральная прокуратура
ГСЗ	Государственный социальный заказ
ЗКО	Западно-Казахстанская область
КНБ	Комитет национальной безопасности
МВД	Министерство внутренних дел
МВРИ	Министерство водных ресурсов и ирригации
МЗ	Министерство здравоохранения
МИД	Министерство иностранных дел
МИО	Местные исполнительные органы
МКИ	Министерство культуры и информации
МНВО	Министерство науки и высшего образования
МНЭ	Министерство национальной экономики
МО	Министерство обороны
МП	Министерство просвещения
МПС	Министерство промышленности и строительства
МСХ	Министерство сельского хозяйства
МТ	Министерство транспорта
МТИ	Министерство торговли и интеграции
МТС	Министерство туризма и спорта
МТСЗН	Министерство труда и социальной защиты населения
МФ	Министерство финансов
МЦРИАП	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности
МЧС	Министерство по чрезвычайным ситуациям
МЭ	Министерство энергетики
МЭПР	Министерство экологии и природных ресурсов
МЮ	Министерство юстиции
НБ	Национальный Банк
НПО	Неправительственные организации
ПЭП или Egov.kz	Портал «Электронного правительства»
РК	Республика Казахстан
СА	Судебная администрация
СКО	Северо-Казахстанская область
ЦГО	Центральные государственные органы
ЦОН	Центр обслуживания населения
ЭЦП	Электронная цифровая подпись
Elicense.kz	Электронное лицензирование Республики Казахстан
Указ № 318 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы государственного управления Республики Казахстан» от 1 сентября 2023 года	
(МИИР)	Министерство индустрии и инфраструктурного развития
(МКС)	Министерство культуры и спорта
(МИОР)	Министерство информации и общественного развития

## 1.2 Методология общественного мониторинга

**Целью** проведения общественного мониторинга является определение уровня удовлетворенности получателей качеством, доступностью, и процедурами предоставления государственных услуг, выявление проблемных вопросов и выработка рекомендаций по повышению качества оказания государственных услуг, а также установление признаков бюрократизма и волокиты.

### Основные задачи

- 1) получение информации о качестве оказания государственных услуг по основным критериям оценки;
- 2) выявление проблемных вопросов, в том числе административных и иных барьеров при оказании государственных услуг;
- 3) установление признаков бюрократизма и волокиты в административных процедурах, в том числе в части сбора и подачи документов, многоэтапности, сроков, отказов;
- 4) выработка рекомендаций для улучшения административных процедур и процедур оказания государственных услуг, в том числе по упрощению, оптимизации и автоматизации процессов их предоставления.

**Объект исследования** – население 20 регионов РК, старше 18 лет

- 1) получатели (физические лица);
- 2) получатели (ИП и юридические лица, резиденты РК);
- 3) получатели (нерезиденты РК).

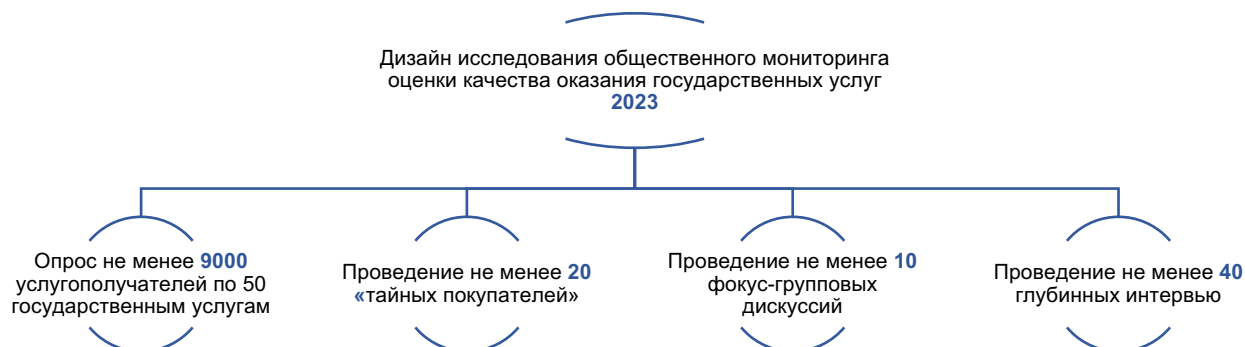
### Предмет общественного мониторинга

Мнения, интересы, предпочтения и пожелания получателей в отношении качества и доступности исследуемых государственных услуг, оказываемых органами, наличия признаков бюрократизма и волокиты.

### Стратегия исследования

Количество респондентов – выборочная совокупность составляет не менее 9000 респондентов, в том числе:

Диаграмма 1.2.1. Выборка респондентов



### Выборка исследования

Расчет выборки по территориальному принципу производится по формуле:  $X=(N*P):100$ , где N – выборочная совокупность, P – доля

населения, выраженная в процентах (по статистическим данным). Этот принцип предполагает пропорциональное отражение генеральной совокупности в выборке. Подобная структура выборки позволяет оптимизировать выборочную совокупность, обеспечивая как территориальный принцип репрезентативности, так и репрезентируя генеральную совокупность каждого региона и страны в целом.

Географический охват - исследованием были охвачены областные города Казахстана (включая областные центры, города второстепенного значения в каждой области, сельские населенные пункты), а также города республиканского значения Нур-Султан, Алматы и Шымкент.

### **Методы исследования**

Для решения поставленной цели и реализации задач исследования применены кабинетные исследования, количественный и качественный методы сбора информации.

1. Кабинетные исследования (desk research) – в рамках кабинетных исследований сделаны официальные запросы в центральные государственные органы с просьбой предоставить необходимую информацию по каждой государственной услуге – данные актуального Стандарта услуги, общее количество человек, получивших услугу с 1 января по ноябрь 2023 года включительно и контактные данные услугополучателей и др. Кроме того, кабинетные исследования осуществляли такую задачу, как получение первичной информации о государственной услуге.

2. Массовый опрос осуществляется офлайн и онлайн\* способами путем анкетирования, форма которого стандартизирована и утверждена в рамках действующей Методологии и представляет собой метод получения первичной социологической информации.

- 1) онлайн анкетирование (CAWI);
- 2) телефонный опрос (CATI);
- 3) опрос методом «снежного кома» (по мере необходимости).

\*Массовый опрос в онлайн формате обязателен при проведении общественного мониторинга качества оказания государственных услуг в рамках государственного социального заказа и может быть дополнен опросом по телефону в случаях необходимости достижения заявленного количества респондентов. Общественный мониторинг, проведенный в рамках государственного социального заказа, может также включать данные онлайн опроса из других источников.

3. При **качественном** методе исследования применены:

- 1) метод **«тайного покупателя»** (англ. «Mystery Shopping»), является достаточно результативным из всех современных методов проверки качества обслуживания клиентов, в нашем случае услугополучателей, а, следовательно, выявления способов повышения качества оказания государственных услуг. Количество интервью методом «тайный покупатель» по проблемным государственным услугам - **не менее 20**.
- 2) метод «глубинное интервью», которое будет проводиться в целях получения мнений представителей целевой аудитории – **не менее 40**.
- 3) Проведение не менее одной **фокус-групповой дискуссии** (не менее 8–10 человек) по проблемным государственным услугам. Планируемое минимальное количество **фокус-групповых интервью – не менее 10**.

## Расчет оценки качества оказания государственных услуг

Оценка качества оказания услугодателями государственных услуг производится по 5 бальной шкале:

**«5»** – «полностью удовлетворен», «полностью согласен», «отлично»

**«4»** – «скорее удовлетворен», «скорее согласен», «хорошо»

**«3»** – «скорее не удовлетворен», «скорее не согласен», «средне»

**«2»** – «неудовлетворен», «несогласен», «плохо»

**«1»** – «работа отсутствует», «очень плохо»

Интерпретация 5-балльной оценочной шкалы:

**«5» баллов** – «отлично», услуга оказана в срок без каких-либо нареканий, издержек или барьеров

**«4» балла** – «хорошо», услуга оказана с небольшими нареканиями и/или издержками, и/или присутствовали барьеры

**«3» балла** – «удовлетворительно», услуга оказана с рядом нареканий, издержек, и барьеров

**«2» балла** – «неудовлетворительно», услуга была оказана с многочисленными нарушениями, присутствовали коррупционные, либо иные барьеры

**«1» балл** – «работа отсутствует» услуга не была оказана, в связи с непреодолимыми барьерами, издержками.

Формула расчета по 5-балльной шкале оценки качества оказания государственных услуг:

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

где:

Q – уровень удовлетворенности качества оказания государственной услуги

X1 – оценка «1 балл»

X2 – оценка «2 балла»

X3 – оценка «3 балла»

X4 – оценка «4 балла»

X5 – оценка «5 баллов»

N – количество респондентов, поставившие соответствующую оценку

n1-5 – общее количество опрошенных респондентов, поставившие по данному критерию свои оценки (от 1 до 5 баллов).

Согласно данной формуле, оценочный балл качества оказанной государственной услуги рассчитывается следующим способом. Количество услугополучателей умножается на оценку в баллах, полученные произведения суммируются, и полученная цифра делится на общее количество опрошенных.

Оценка качества оказания государственных услуг проводится по 8 основным критериям, которые подразделяются на подкритерии. Также при распределении оценок учитывается форма получения услуги (бумажная и электронная) и место получения государственной услуги



(услугодатель фронт-офис и услугодатель бэк-офис): государственный орган, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» и веб-портал «электронного правительства».

Для более точного распределения оценок и в дальнейшем баллов между услугодателями в начале опроса услугополучателям задается ряд вопросов, призванных точно определить, в какой форме (бумажной или электронной) и где была получена услуга (куда обратились за получением государственной услуги – госорган, Госкорпорация, либо иной фронт-офис), либо услуга была получена самостоятельно, онлайн «не выходя из дома» на электронных ресурсах.

В дальнейшем в инструментarii опроса услугополучателям задаются вопросы исходя из основных 8 критериев оценки качества оказания государственных услуг. Каждый критерий оценки имеет подкритерии, которые в дальнейшем относятся по зонам ответственности основных услугодателей.

**При получении государственной услуги через НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» зоны ответственности между услугодателями разделены следующим образом:**

1. К ЦОНам отнесены такие подкритерии, как -
  - 1.1 Сотрудники компетентны и владеют информацией, оперативны, вежливы и внимательны к потребностям услугополучателя;
  - 1.2 Доступность и удобство расположения здания ЦОНов/услугодателя, удобство часов работы, возможность парковки у здания, безбарьерно получить доступ в здание (к примеру, для людей с инвалидностью), наличие и комфортность зон для ожидания;
  - 1.3 Информация и коммуникация в здании услугодателя, в том числе наличие в здании необходимых и понятных указателей, легкий поиск необходимых кабинетов и сотрудников, предоставление пошаговой инструкция информация по получению услуги, предоставление информации об услуги на языке общения услугополучателя (казахский, русский на выбор);
  - 1.4 Предоставление полной информации о перечне документов необходимых для получения услуги;
  - 1.5 Организация очереди и приемлемое время ожидания в очереди на месте получения услуги;
  - 1.6 Понятный и удобный способ оплаты услуги (в случае если услуга платная);
  - 1.7 Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования (устной или письменной).
2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как –
  - 2.1 Процедура сбора и подачи документов, а также формы и бланки для заполнения документов просты и понятны для услугополучателей;
  - 2.2 Сроки для получения услуги приемлемы для услугополучателей;

2.3 Официальная плата за услугу приемлема (в случае если услуга платная), дополнительные затраты на получения услуги были минимальны, либо отсутствовали (ксерокопии, фото, проезд, проживание и т. д.), отсутствие коррупционных и административных барьеров при получении услуги (неофициальных затрат);

2.4 Результат оказанной услуги удовлетворил услугополучателя (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия и т. д. не содержало ошибок и пр.)

3. Также определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (ЦОН и государственный орган):

3.1 Расширенные возможности доступа к информации об услуге, о процедуре получения услуги (через интернет, телефон, в здании и пр.).

**При получении государственной услуги самостоятельно онлайн через электронные ресурсы, такие как веб-портал «электронного правительства» зоны ответственности между услугодателями разделены следующим образом:**

1. К веб-порталу «электронного правительства» отнесены такие подкритерии, как -

1.1 Доступность и удобство регистрации на портале, простота получения и использования ЭЦП-ключа, а также внешний вид, дизайн, структурная организация портала (онлайн-площадки);

1.2 Легкость и скорость поиска информации об услуге на портале, актуальность и понятность информации об услуге на портале по требованиям, необходимым документам, инструкции по получению услуги, а также возможность выбора языка на портале;

1.3 Возможность, простота загрузки документов на портал;

1.4 Работа виртуального ассистента, в том числе удобство использования, полнота и скорость ответа на запрос;

1.5 Понятный и удобный способ оплаты услуги (в случае если услуга платная);

1.6 Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования (устной или письменной).

2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как –

2.1 Отсутствие излишней бюрократии при сборе документов необходимых для получения услуги, и отсутствие ошибок, недочетов в полученном документе;

2.2 Услуга оказана в краткие и/или установленные сроки;

2.3 Официальная плата за услугу приемлема (в случае если услуга платная), дополнительные затраты на получения услуги были минимальны, либо отсутствовали (ксерокопии, фото, проезд, проживание и т. д.), отсутствие коррупционных и административных барьеров при получении услуги (неофициальных затрат);

2.4 Результат оказанной услуги удовлетворил услугополучателя (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия и т. д. не содержало ошибок и пр.).

3. Также определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (портал «электронного правительства» и государственный орган):

3.1 Процесс сбора документов для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн).  
Ниже приведены примеры распределения оценок (средних баллов) в соответствии с зоной ответственности услугодателей

#### **Контроль поля**

Проведение контроля поля, проверка не менее 15% случайно отобранных анкет каждого интервьюера; проверка осуществляется в виде прямого наблюдения, либо в виде повторных интервью, либо по телефону по всем методам проведенного исследования.

Обработка данных производится на профессиональной программе обработки больших статистических данных SPSS Statistic Base. В рамках представленной методологии оценки качества оказания государственных услуг – оценка производится по 5-балльной шкале, по каждой услуге выводится средний бал, а также определяется уровень удовлетворенности – где выставляется процент тех, кто «полностью удовлетворён» качеством оказанной услуги.

Также в отчете представлены основные показатели оценки оказанных услуг отдельно среди услугодателей и по форме оказания услуг, вместе с тем произведены расчеты оценок отдельно для ЦГО, МИО и регионов.

Общественный мониторинг оценки качества оказания государственных услуг выполнен в соответствии с Законом Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V «О доступе к информации» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.05.2023 г.)

## II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

В общественном мониторинге оценки качества оказания государственных услуг 2023 года, в количественных и качественных исследованиях фактически приняли участие 9 954 респондентов.

- массовым опросом охвачено 9 789 респондентов, с применением аудио записи;
- проведены 10 фокус-группы по 10 государственным услугам в которых, приняли участие 105 человек (в состав фокус-групп включены представители государственного органа);
- проведены 20 интервью методом «тайный покупатель» (20 человек) по проблемным государственным услугам (1 интервью на одну государственную услугу);
- проведены 40 глубинных интервью на одну государственную услугу (40 человек).

Также в 2023 году представлены результаты обработки полученных данных онлайн опроса на портале «электронного правительства», где с начала текущего года по ноябрь включительно было заполнено и обработано 52 612 анкеты по 373 государственным услугам.

Массовый опрос услугополучателей охватывал все **20 регионов страны**, включая 3 города республиканского значения по 50 государственным услугам, услугодателями которых являются как ЦГО, так и МИО. Ниже приведен список 50 государственных услуг, охваченные как количественными, так и качественными методами получения информации и количество опрошенных услугополучателей по каждой услуге:

Таблица 2.1. Выборка исследования, количество респондентов и государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу в 2023 году

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Количество опрошенных			
			Массовый опрос	Глубинное интервью	Тайный покупатель	Фокус-группа
1	АДГС	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу	130	1	1	8
2	НБ	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	33			
3	АРРФР	Выдача лицензии банкам, филиалам банков-нерезидентов Республики Казахстан на проведение банковских и иных операций, предусмотренных	3			

		банковским законодательством Республики Казахстан				
4		Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	10			
5	КНБ	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	99	1		
6	СА	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	113	1		
7	ГП	Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости с апостилем	60	1	1	13
8	МЦРИАП	Включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр (из реестра) доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности	15	1		
9	МИД	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	84	1		
10	МО	Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов	159	1	1	10
11	МКИ (МИОР)	Проведение религиозно-экспертной экспертизы	32	1	1	12
12	МСХ	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	97	1	1	
13		Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	315	1	1	
14	МВД	Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему	190	1		
15		Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	200	1	1	

16	МЮ	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	249	1		
17		Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	103	1		
18	МНВО	Признание документов о высшем и послевузовском образовании	150	1		
19		Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»	164	1		
20	МП	Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»	175	1		10
21		Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования	11	1		
22	МЗ	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	106	1		
23		Выдача документов о прохождении повышения квалификации и сертификационных курсов кадров отрасли здравоохранения	56	1	1	
24	МТСЗН	Назначение пособия многодетной семье	278	1	1	10
25		Назначение государственного социального пособия по	288	1		

		инвалидности				
26	МФ	Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора	30	1		
27		Отзыв налоговой отчетности	52	1	1	10
28	МТ (МИИР)	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан	56	1	1	
29		Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства	108	1	1	
30	МТС (МКС)	Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта	245	1	1	10
31	МКИ (МКС)	Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж	11			
32	МТИ	Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений	8			
33	МНЭ	Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства	96			

		на 2021 – 2025 годы				
34	<b>МЭПР</b>	Выдача лесорубочного и лесного билета	64	1	1	
35	<b>МВРИ (МЭПР)</b>	Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	96	1		
36	<b>МЭ</b>	Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок	183	1		
37	<b>АЗРК</b>	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	12			
38	<b>МЧС</b>	Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств	125			
39	<b>АСПИР</b>	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	12			
40	<b>ВАП</b>	Выдача сертификата государственного аудитора	10			
41	<b>Госкорпорация</b>	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации	183	1	1	
42		Согласование проектируемого земельного участка графическим данным информационной системы единого государственного кадастра недвижимости	221	1		
43	<b>МИО</b>	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	448	1		



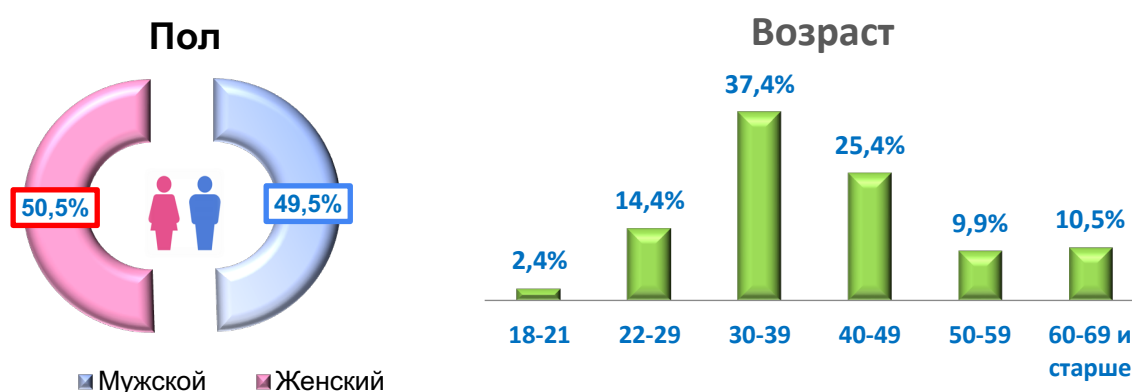
44	МИО	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	895	1	1	12
45		Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	953	1	1	
46	МИО	Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос зданий и сооружений)	865	1	1	
47	МИО	Определение делимости и неделимости земельных участков	602	1		
48	МИО	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	282	1		
49	МИО	Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования	1112	1	1	10
50	Госкорпорация	Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Качественные методы сбора информации	1	1	
		<b>ВСЕГО:</b>	<b>9789</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>105</b>
		<b>ИТОГО:</b>	<b>9 954</b>			

## 2. 1 Социально-демографический блок

**Основные социально-демографические показатели** опрошенных услугополучателей по 50 государственным услугам в рамках государственного социального заказа были распределены следующим образом:

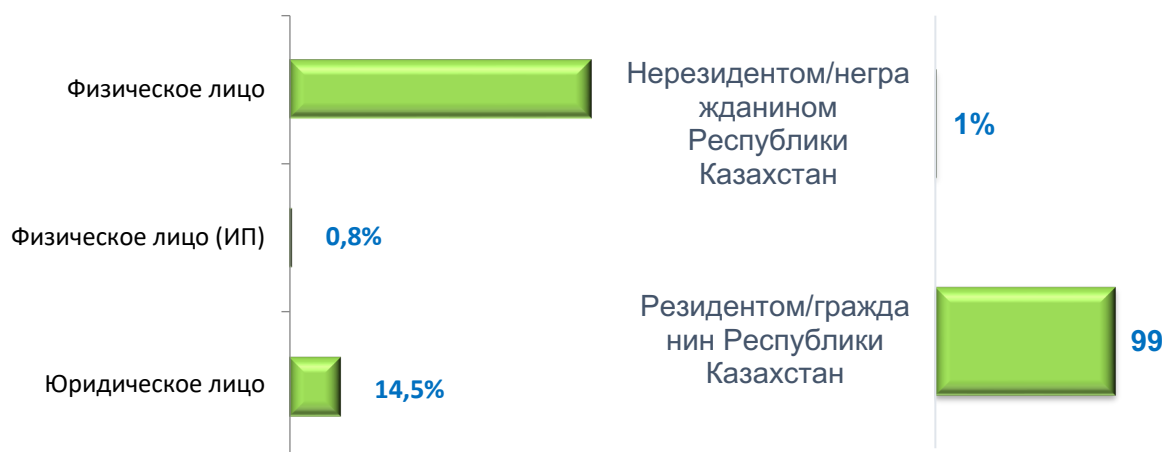
Среди опрошенных услугополучателей 50,5% женского и 49,5% мужского пола, наиболее значимая возрастная категория – это услугополучатели 30–39 лет (37,4%), а также 40–49 лет (25,4%). Люди старшего возраста 25,4% также является активной категорией услугополучателей – в совокупности население в возрасте от 50 лет и старше. Наиболее малочисленная категория услугополучателей молодежь до 29 лет – в совокупности 16,8%.

Диаграмма 2.1.1. Распределение респондентов по полу и возрасту



Также среди опрошенных услугополучателей основная масса (84,6%) являются физическими лицами, и еще 0,8% обратились за услугой в качестве индивидуального предпринимателя, (14,5%) услугополучателей обратился за услугой в качестве юридического лица.

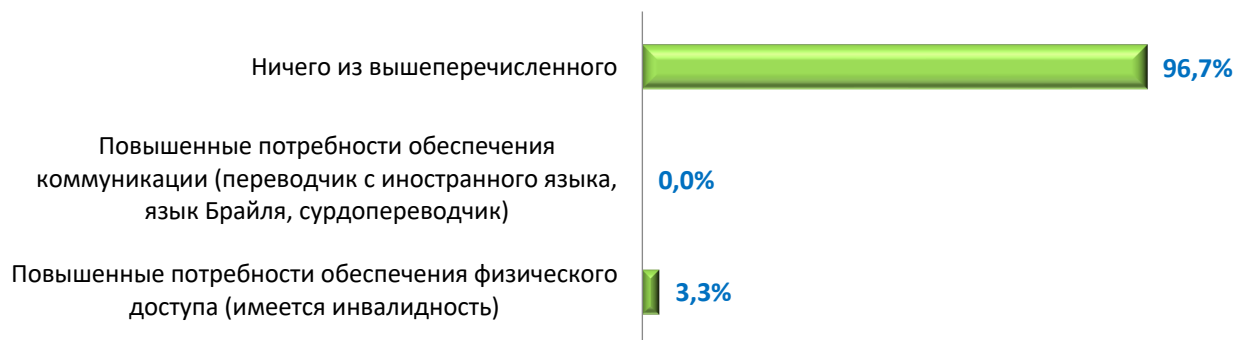
Диаграмма 2.1.2. Распределение респондентов по категориям



При этом, среди обратившихся за услугами абсолютное большинство являются гражданами или резидентами страны – 99%, и только 1% нерезиденты страны.

Диаграмма 2.1.3. Распределение респондентов по дополнительным потребностям при получении государственных услуг

*Услугополучатели с дополнительными потребностями*



Среди опрошенных услугополучателей 96,7% не нуждались в дополнительных коммуникационных навыках, либо инфраструктурных приспособлений со стороны услугодателя для получения услуги, тогда как в 3,3% случаев опрошенные обозначили, что при обращении за услугой нуждались в специальных приспособлениях для физического доступа в здание услугодателя. И только один услугополучатель нуждался в обеспечении языка Брайля, либо сурдопереводчика.

Таблица 2.1.1. География массового опроса

№	РЕГИОН	Кол-во	Процент
1	Акмолинская область	538	5,5
2	Актюбинская область	443	4,5
3	Алматинская область	412	4,2
4	Атырауская область	322	3,3
5	Восточно-Казахстанская область	457	4,7
6	Жамбылская область	517	5,3
7	Западно-Казахстанская область	460	4,7
8	Карагандинская область	632	6,5
9	Костанайская область	423	4,3
10	Кызылординская область	422	4,3
11	Мангистауская область	648	6,6
12	Павлодарская область	258	2,6
13	Северо-Казахстанская область	487	5,0
14	Туркестанская область	626	6,4
15	г. Астана	644	6,6
16	г. Алматы	810	8,3
17	г. Шымкент	593	6,1
18	Абайская область	334	3,4
19	Жетысуская область	447	4,6
20	Улытауская область	232	2,4
	<b>Другие страны</b>	<b>84</b>	<b>0,9</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>9789</b>	<b>100</b>

## 2. 2 Основные показатели по результатам исследования

Незначительное большинство опрошенных (50,7%) обратились и получили услугу в электронной форме, а оставшаяся часть обратилась и получила услугу в бумажной форме (49,3%).

Диаграмма 2.2.1. Форма получения государственной услуги



Большинство электронных услуг было получено на электронных порталах и сервисах, в частности на портале «Электронного правительства» (88,9%), еще 11,1% воспользовались зонами самостоятельного обслуживания в ЦОНах.

Таблица 2.2.1. Место получения государственных услуг

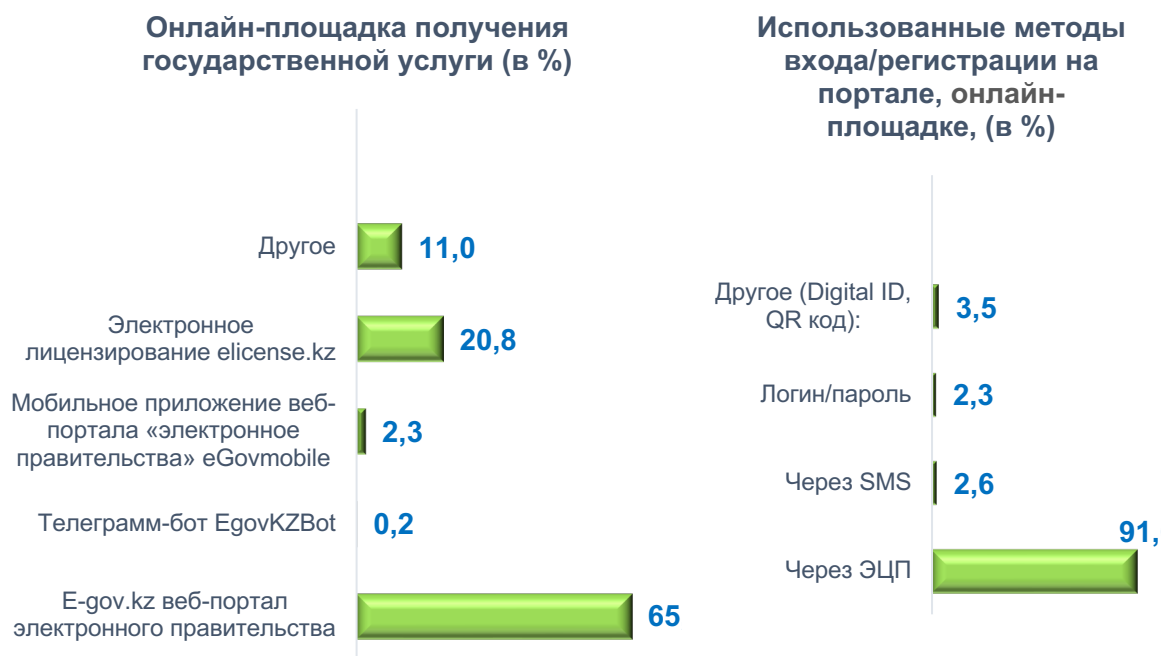
Электронная форма	Кол-во	Процент
ЦОН (самостоятельно в зоне самообслуживания)	552	11,1%
ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы)	4414	88,9%
Всего (от общего количества услуг)	<b>4966</b>	<b>50,7%</b>
Бумажная форма	Кол-во	Процент
Государственный орган, учреждение	2513	57,5%
ЦОН (обратились к сотруднику)	2051	42,5%
В автономную организацию образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»	175	3,63%
Консульство	84	1,74%
Всего (от общего количества услуг)	<b>4823</b>	<b>49,3%</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>9789</b>	<b>100%</b>

При получении услуги в бумажной форме большинство обратилось к сотрудникам государственных органов и учреждениям (57,2%), чуть меньшее количество опрошенных услугополучатель обратился в ЦОНЫ – 42,5%. При получении государственных услуг за рубежом в Консульства страны обратились 1,74% опрошенных и за получением определенных образовательных услуг в автономную организацию образования «Назарбаев Интеллектуальные школы» обратились еще 3,63% опрошенных услугополучателей.

Среди электронных порталов и сервисов, опрошенные указали, что в большинстве случаев услуга была получена через портал «электронное

правительство» E-gov.kz (65,7%), значительная часть услуг была получена на портале электронного лицензирования elicense.kz (30,8%), а также мобильное приложение веб-портала «электронное правительство» eGovmobile (2,3%), дополнительными онлайн сервисы – телеграмм-бот EgovKZBot (0,2%) и а также обратились на другие порталы (11%).

#### 2.2.2. Онлайн-площадки и методы авторизации для получения государственных услуг



Основная масса опрошенных, получившие электронные услуги, использовали ЭЦП для авторизации и регистрации на портале (91,6%), остальная часть (8,4%) использовали альтернативные способы входа на портал: через SMS (2,3%), логин и пароль (2,3%) и QR-код (3,5%) и пр.

### Доступность и удобство

Для комплексной оценки государственных услуг, было учтено множество параметров и критериев, по которым услугополучатели могли выставить свою оценку от 1 до 5 баллов, после чего по каждому параметру, а затем и критерию выводится среднее значение по 5-балльной шкале.

Согласно утвержденной методологии, оценка качества оказания государственных услуг проходит по 8 основным критериям, каждый из которых состоит из дополнительных подкритериев и показателей, таких как бюрократизм при получении государственной услуги.

Доступность государственной услуги является определяющим фактором возможности ее получения, наряду с удобством. Под доступностью в основном понимается наличие возможности физического и нефизического доступа к услуге.

Так, в 2023 году при оценке 50 государственных услуг, среднее значение оценки доступности и удобства оказания услуг находится на отметке **4,77 баллов** и уровень удовлетворенности находится на уровне 78,8%. При этом, удобство и доступность услуг, полученных в электронном виде, оцениваются выше (4,77 баллов), чем те, что были получены в бумажной форме (4,76 баллов).

Таблица 2.2.2. Доступность и удобство оказания услуг, 2023 год

ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Бумажная форма	Средний балл		Уровень удовл-ти	
	Здание услугодателя удобно расположено	4,76	4,76	78,9%	77,3%
	Удобные часы работы	4,74		75,7%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,74		69,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,81		82,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,73		73,3%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,81		83,0%	
	Электронная форма				
	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,78	4,77	81,9%	80,4%
	Простота получения ЭЦП	4,76		78,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,77		80,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,77		81,1%	
		Среднее значение		4,77	

При получении услуг в бумажной форме, услугополучатели выше всего оценили подкритерий – «легкий и безбарьерный доступ в здание» (4,81 балла) и «услуга была предоставлена на справедливой и равной основе» (4,81 баллов), тогда как в меньшей степени удовлетворены были недостаточностью комфортных зон ожидания (4,73 балла) и «наличием мест для парковки перед зданием» (4,74 баллов).

При получении услуг в электронной форме наименьший средний балл получил подкритерий – «простота получения ЭЦП» (4,76 балла), что может указывать на то, что когда услугополучатель впервые получает ЭЦП, то возникают сложности и возможно необходимы дополнительные знания ИКТ для самостоятельного получения ЭЦП, особенно для людей старшего поколения и тех, кто не использует компьютер на повседневной основе. Тем не менее, при дальнейшей авторизации и использовании ЭЦП, услугополучатели поставили наибольшую оценку и средний балл равен – 4,77 баллов – отметив при этом простоту использования ЭЦП в дальнейшем.

## Информация и коммуникация

Следующий критерий оценки качества оказания государственных услуг – это информация и коммуникация. Информация, которая предоставляется всеми звеньями услугодателей должна быть доступной, открытой, полной, достоверной и актуальной, а этапы заполнения и дополнительные пояснения понятны для любого услугополучателя, вне

зависимости от возраста, пола, языка общения, уровня образования и прочих особенностей.

Так, информация и коммуникация оценивается на – **4,77 средний балл**, при этом средний балл немногим выше для услуг, оказанных оффлайн (на +0,04 выше).

При этом услугополучатели наиболее оценили то, что при получении услуг и онлайн и оффлайн, то информация предоставляется на двух языках, а также есть сотрудники, владеющие двумя языками (4,75 и 4,82 соответственно).

Таблица 2.2.3. Информация и коммуникация при оказании услуг, 2023 год

	Бумажная форма		Средний балл		Уровень удовл-ти	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,83	4,79		84,7%	81,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,75			77,3%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,79			81,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,79			81,3%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,82			83,7%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,78			80,7%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,79			82,1%	
	Электронная форма					
	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,74	4,75		80,0%	79,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,69			75,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,75			79,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,81			84,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,75			79,4%	
	Среднее значение			4,77		80,6%

В меньшей степени услугополучателей удовлетворило наличие сложности поиска необходимых кабинетов и сотрудников и то, что в здании услугодателя не все указатели были понятны и просты (по 4,75 баллов).

При получении услуг в электронной форме в меньшей степени услугополучателей удовлетворила актуальность и понятность информации

на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги (4,69 балла).

### Сотрудники

Опрошенные услугополучатели оценили работу сотрудников услугодателя на **4,78 баллов** и уровень удовлетворённости зафиксирован на 81,7%.

Таблица 2.2.4. Оценка работы сотрудников при оказании государственных услуг, 2023 год

СОТРУДНИКИ	Бумажная форма	Средний балл		Уровень удовл-ти	
	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	<b>4,78</b>	83,1%	<b>81,7%</b>
	Сотрудники оперативные	4,76		79,8%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,78		82,1%	

При этом наибольшее значение получил подкритерий «сотрудники компетентны и владеют информацией» (4,79 баллов), тогда как оперативность сотрудников оценена ниже остальных подкритериев (4,76 балла).

### Процедура

Одним из значимых критериев оценки качества государственной услуги является процедура ее оказания. Процедура сбора и процесс подачи документов должны предполагать простоту и ясность, как в организационном, так и техническом смысле. Так, общее среднее значение равно **4,79 баллам**, а уровень удовлетворенности был оценен на 82,2%.

Таблица 2.2.5. Оценка процедуры предоставления государственных услуг, 2023 год

ПРОЦЕДУРА	Бумажная форма	Средний балл		Уровень удовл-ти	
	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,83	<b>4,78</b>	85,1%	<b>81%</b>
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,73		75,9%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,80		82,2%	
	Электронная форма		<b>4,80</b>		<b>83,3%</b>
	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,81			
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,79			
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,77			
	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,82			
	Среднее значение		<b>4,79</b>		<b>82,2%</b>



При этом процедура получения услуги онлайн, через электронные порталы и сервисы, оценена услугополучателями выше, чем те, что были получены в офисах услугодателей – 4,80 и 4,78 соответственно.

Выше остальных этапов был оценен полученный итоговый документ (справка, сертификат и пр.), который не имеет ошибок и неточностей в электронной форме (4,82 баллов), тогда как наибольшие сложности вызывает процесс загрузки требуемых документов на электронные порталы (4,77 балла). Процедура рассмотрения вызывает больше сложностей у услугополучателей (4,73 балла), чем процедура сбора и подачи документов в бумажной форме (4,83 баллов).

### Сроки

Критерий по срокам оказания услуг был оценен на **4,76 баллов** и уровень удовлетворенности равен 78,9%. При этом сроки оказания услуг на электронных порталах и сервисах оцениваются выше (4,78 балла), чем когда услуга была получена оффлайн в офисе услугодателя (4,74 баллов).

Таблица 2.2.6. Оценка сроков предоставления государственных услуг, 2023 год

Бумажная форма		Кол-во	Средний балл	Уровень удовл-ти		
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый («Полностью согласен»)	3454	4,73	4,74	71,6%	72,8%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое («Полностью согласен»)	3571	4,75		74,0%	
	Электронная форма					
	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4216	4,78	4,78	84,9%	84,9%
Среднее значение				4,76		78,9%

### Затраты

Затраты на получения государственных услуг также являются значимым параметром доступности услуг для населения. Согласно реестру государственных услуг 2023 года, значительная часть государственных услуг оказывается для населения бесплатно (58% или 782 услуг), в большинстве случаев это услуги социально значимые и оказываются в массовом порядке для физических лиц, а также более трети услуг оказывается на платной основе (38% или 510 услуги), и чаще всего данные услуги оказываются юридическим лицам. Также около 4% или 61 услуге платность зависит от определенных обстоятельств.

Также вне зависимости от того, платная услуга или бесплатная, могут возникнуть дополнительные расходы на получение услуг, такие как ксерокопии документов, затраты на фото, проезд в другой населенный пункт, получение дополнительных документов, к примеру оценка, и пр. Данные обстоятельства могут быть финансовым барьером для получения государственной услуги для социально уязвимой категории населения. Кроме того, к дополнительным неофициальным затратам можно отнести недобросовестные действия коррупционного характера отдельных лиц со стороны услугодателей (взятки, подарки).

Таблица 2.2.7. Оценка затрат предоставления государственных услуг, 2023  
год

ЗАТРАТЫ	Бумажные услуги	Кол- во	Средний балл	Уровень удовл- ти	Средний балл	Уровень удовл- ти
	Сумма оплаты приемлема («Полностью согласен»)	663	4,79	76,0	4,81	75,55
	Способ оплаты был понятным и удобным («Полностью согласен»)	655	4,82	75,1		
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги («Полностью согласен»)	1689	4,25	35,0	4,25	35,05
	Я не понес никаких неофициальных затрат на получение услуги («Полностью согласен»)	1692	4,25	35,1		
					4,53	55,30
	Электронные услуги	Кол- во	Средний балл	Уровень удовл- ти	Средний балл	Уровень удовл- ти
	Сумма оплаты приемлема («Полностью согласен»)	490	4,75	86,7	4,78	86,70
	Способ оплаты был понятным и удобным («Полностью согласен»)	490	4,82	86,7		
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги («Полностью согласен»)	4375	4,91	88,1	4,92	88,50
	Я не понес никаких неофициальных затрат на получение услуги («Полностью согласен»)	4414	4,93	88,9		
					4,85	87,60
	<b>Среднее значение</b>				4,69	71,45

Таким образом, по полученным данным стоит отметить, что оценка затрат при получении услуги в электронном виде получает значительно более положительные баллы, чем те услуги, которые были получены в офисе услугодателя. Так, среднее значение оценок по затратам на услуги, полученные в электронном виде равно 4,85 баллам, а в бумажной форме 4,53 баллов. При этом и сумма и способ оплаты при получении услуг на электронных порталах и в бумажной форме воспринимается и оценивается услугополучателями одинаково (4,82 против 4,82 баллов).

### Обратная связь

При возникновении вопросов, либо сложностей в процессе получения государственных услуг, услугополучатели обращаются с жалобами в уполномоченный государственный орган, либо организацию оказывающую данную услугу.

В результате опроса услугополучателей, только 2,4% опрошенных подавали жалобу на качество оказания государственных услуг (238 услугополучателей из 9789). Из них 14,3% опрошенных это те, кто получал электронную услугу и 85,7% респондентов, кто получал услугу в офисе услугодателя. Стоит отметить, что в 0,3% случаев это были устные жалобы и только в 0,1% случаев письменные жалобы в уполномоченные органы и инстанции.

Диаграмма 2.2.3. Жалобы и обращения при получении государственной услуги, 2023 год



Полученные данные опроса услугополучателей показал, что только третья часть тех, кто подавал жалобу полностью удовлетворён результатом и принятыми мерами по обжалованию – **3,42 балла** и уровень удовлетворенности равен 28,0%.

Таблица 2.2.8. Оценка обратной связи при предоставлении государственных услуг, 2023 год

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Бумажные услуги		Средний балл	Уровень удовл-ти
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		4,29	37,2%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили		4,32	38,5%
			<b>4,30</b>	<b>37,9%</b>
	Электронные услуги		Средний балл	Уровень удовл-ти
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		2,45	16,7%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили		2,62	19,4%
			<b>2,54</b>	<b>18,1%</b>
	<b>Среднее значение</b>		<b>3,42</b>	<b>28,0%</b>

Среди всех 8 критериев оценки качества оказания государственных услуг, данный показатель имеет наиболее низкий оценочный средний балл и уровень удовлетворенности.

### Виртуальный ассистент

Одним из инструментов обеспечения оперативной обратной связи при получении электронных услуг на портале «электронного правительства» является чат-бот «Виртуальный ассистент», его работу услугополучатели оценили на **4,48 балла** из 5, а уровень удовлетворенности равен 60%.

Таблица 2.2.9. Оценка обращения в Виртуальному ассистенту при предоставлении государственных услуг, 2023 год

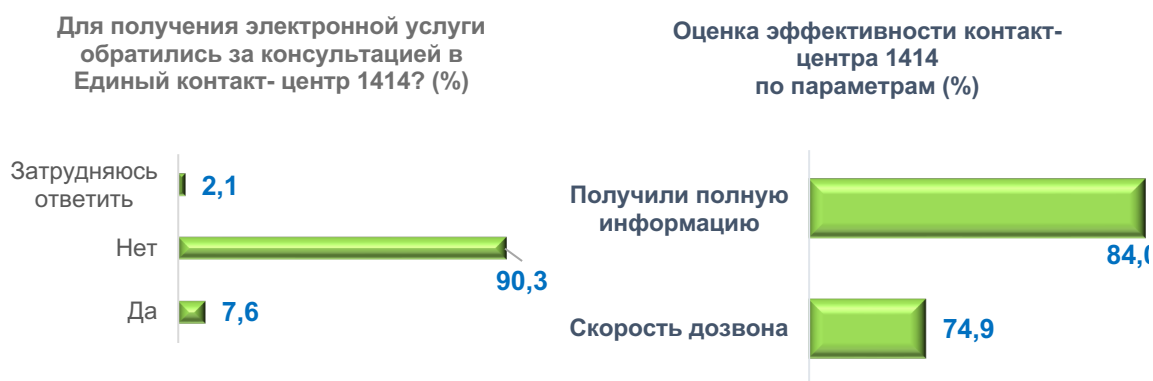
Оценка эффективности запроса к Виртуальному ассистенту	Электронные услуги	
Удобство использования ВА	4,50	61,4%
Полнота ответа на Ваш запрос	4,49	61,1%
Скорость ответа на Ваш запрос	4,45	57,5%
<b>Виртуальный ассистент</b>	<b>4,48</b>	<b>60,0%</b>

В большей степени пользователи портала были удовлетворены удобством использования Виртуального ассистента (4,50 баллов), в меньшей степени скоростью ответа на запрос (4,45 баллов).

### Единый контакт-центр 1414

Значимым инструментом обеспечения обратной связи для населения является Единый контакт-центр 1414. (7,6%) услугополучателей воспользовался данным инструментом для получения консультации, информации.

Диаграмма 2.2.4. Обращение в Единый контакт-центр 1414 при получении государственной услуги, 2023 год



При этом пользователи обратившиеся за консультацией по процедуре получения услуг высоко оценили полноту полученной информации и консультации (уровень удовлетворенности 84%), тем не менее ниже была оценена скорость дозвона (уровень удовлетворённости 74,9%).

## Результат

Итоговый полученный документ имеет ключевое значение при оценке качества оказания государственной услуги. Так, в ряде случаев могут возникнуть неточности и ошибки в полученном документе (справке, расчетах на пособие, разрешительной документации, сертификате), что в значительной степени снижает уровень удовлетворённости качеством оказания государственных услуг. Чаще с подобными проблемами сталкиваются частично автоматизированные, либо не автоматизированные услуги.

Таблица 2.2.10. Оценка результата (полученного документа) при предоставлении государственных услуг, 2023 год

РЕЗУЛЬТАТ	Электронные услуги		Бумажные услуги	
Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.)	4,79	78,0%	4,76	60,2%
<b>Среднее значение</b>	<b>4,78</b>		<b>69,1%</b>	

По полученным данным опроса услугополучателей среднее значение оценки результата оказанной услуги равен **4,78 баллам**, а уровень удовлетворённости находится на отметке в 69,1%. При этом сохраняется тенденция более высокого уровня удовлетворенности и оценки качества полученной услуги в электронном виде (4,79 против 4,76 баллов).

## 2.2.1 Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях

Также в рамках общественного мониторинга было изучено общественное мнение о наличии бюрократии в госаппарате. Так, по мнению опрошенных **в большинстве случаев (98,1%) в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями, население не сталкивается с бюрократизмом и волокитой**, также в процессе оказания услуг в большинстве случаев не были истребованы дополнительные документы (99,1%).

Диаграмма 2.2.1.1. Бюрократизм и волокита при взаимодействии с государственными органами N=9789, 2023 год



Тем не менее, в **1,9%** случаев опрошенные указали, что в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями столкнулись с бюрократизмом и волокитой, а еще в 0,5% случаев были истребованы дополнительные документы, не указанные в изначальном списке требований.

Вместе с тем респонденты отметили, какие именно процедуры были забюрократизированы чаще остальных – это «процедура документирования населения» (34,6%), а также «процедура регистрации и учета» (13,8%) и «процедура приема документов и заявок» (10,6%).

Таблица 2.2.1.1. Процедуры, в которых проявляется бюрократизм, N=189, 2023 год

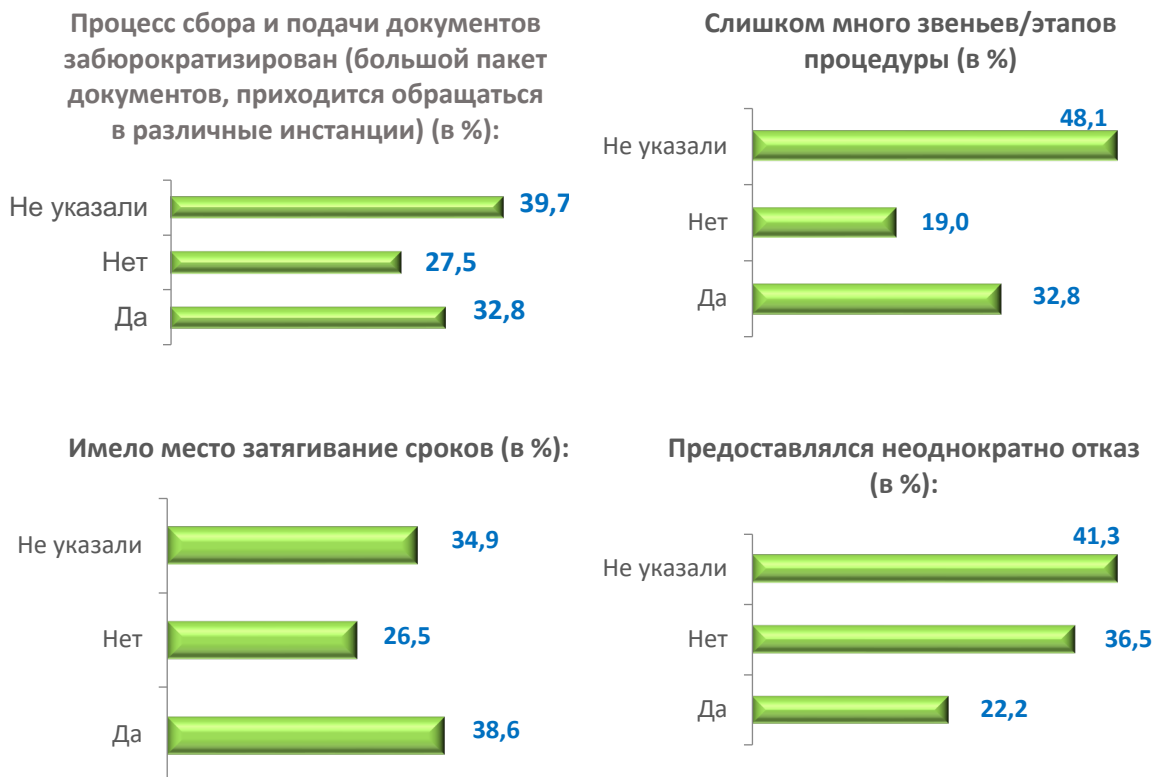
№	Укажите с какой процедурой были связаны бюрократизм и волокита:	Кол-во	Процент
1	Процедура документирования населения	65	34,6
2	Процедура регистрации и учета	26	13,8
3	Процедура приема документов и заявок	20	10,6
4	Процедура предоставления различных справок, сведений, информации	13	6,9
5	Разрешительные процедуры	10	5,3
6	Процедура субсидирования и мер государственной поддержки	9	4,8
7	Процедура лицензирования	3	1,6
8	Процедура государственного контроля	3	1,6
9	Процедура аккредитации и сертификации	1	0,5
10	Другое	8	4,3
11	Не указали	31	16,0
	<b>Всего</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>

Более детально по процессу сбора и подачи документов, этапности процедуры, сроков и отказов при предоставлении государственных услуг, либо иных взаимодействиях с государственными органами и организациями были получены следующие результаты:

Так, среди тех, кто указал, что столкнулся с бюрократизмом и волокитой (100%, N=189) в процессе процедуры получения государственной услуги, либо иных взаимодействиях с государственными органами и организациями указали, что:

- в 38,6% случаев указали на затягивание сроков;
- в 32,8% случаев в процессе сбора и подачи документов наблюдалась забюрократизированность, требовался большой пакет документов, и необходимость обращаться в различные инстанции;
- в 32,8% случаев опрошенные отметили, что в процессе получения услуги слишком много звеньев и этапов;
- и 22,2% случаев отмечается получение неоднократного отказа.

Диаграмма 2.2.1.2. Бюрократизм в процессе получения государственной услуги, либо иных взаимодействиях с государственными органами и организациями, N=189, 2023 год



В таблице ниже представлены отдельные государственные органы и организации, в которых опрошенные сталкивались с бюрократизмом и волокитой:

Таблица 2.2.1.2. Наименование государственных органов, в которых опрошенные столкнулись с бюрократизмом и волокитой, 2023 год

Укажите, пожалуйста, наименование государственного органа/организации:		
В оффлайн формате, в государственных органах и организациях	Кол-во	Процент
ЦОН	21	11,1
Отдел архитектуры	7	3,7
Специалисты Болашака	6	3,2
г. Шымкент	4	2,1
г. Алматы	3	1,6
Военкомат	2	1,1
г. Уральск	2	1,1
Школа	2	1,1
г. Аксу	1	0,5
Акимат	1	0,5
АО Казахтелеком	1	0,5
Управление сельского хозяйства	1	0,5
МИОР	1	0,5
Мунайлинский район	1	0,5
Миграционная полиция в Темиртау	1	0,5
В отделе архитектуры все документы на русском	1	0,5
МБТИ	1	0,5
г. Алтай, п.Малеевка	1	0,5
Банк «Береке»	1	0,5
Городской архив	1	0,5
Городская больница	1	0,5
Пенсионный фонд	1	0,5
Земельный отдел	1	0,5
Бейнеу, Мангистауская область	1	0,5
Агентство по регулирование финансового надзора АРФ	1	0,5
г. Кызылорда	1	0,5
Не указали/другие	124	65,6
<b>Всего</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>

В разрезе 50 государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу, с бюрократизмом и волокитой в процессе получения государственной услуги чаще всего сталкиваются по услуге: «Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан» - 16,1% услугополучателей отметили, что столкнулись с бюрократией и волокитой.

На втором месте по количеству отмеченных случаев бюрократии и волокиты «Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора» - в 13,3% опрошенные отметили, что сталкивались с волокитой и бюрократией в процессе получения государственной услуги.

На третьем месте по забюрократизированности государственная услуга: «Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных



автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства» - 13% опрошенных столкнулись с различными административными барьерами и бюрократией.

Также стоит отметить, государственную услугу по которой в 12,2% случаев услугополучатели сталкиваются с бюрократией и проволочками в процессе ее получения: «Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»».

Таблица 2.2.1.3. Данные о бюрократизме и волоките, в разрезе государственных услуг, 2023 год

№	Сталкивались ли Вы с бюрократизмом и волокитой в государственных органах и организациях?	Да	Нет	ВСЕГО
1	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан	16,1%	83,9%	100%
2	Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора	13,3%	86,7%	100%
3	Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства	13,0%	87,0%	100%
4	Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»	12,2%	87,8%	100%
5	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	10,0%	90,0%	100%
6	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	8,3%	91,7%	100%
7	Включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр (из реестра) доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности	6,7%	93,3%	100%
8	Выдача лесорубочного и лесного билета	6,3%	93,8%	100%
9	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	5,7%	94,3%	100%
10	Выдача военных билетов	5,7%	94,3%	100%
11	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации	5,5%	94,5%	100%
12	Определение делимости и неделимости земельных участков	4,7%	95,3%	100%
13	Проведение религиоведческой экспертизы	3,13%	96,9%	100%
14	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	2,7%	97,3%	100%
15	Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы	2,1%	97,9%	100%

16	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	2,1%	97,9%	100%
17	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	2,0%	98,0%	100%
18	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	1,9%	98,1%	100%
19	Отзыв налоговой отчетности	1,9%	98,1%	100%
20	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	1,9%	98,1%	100%
21	Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос зданий и сооружений)	1,5%	98,5%	100%
22	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	1,0%	99,0%	100%
23	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	1,0%	99,0%	100%
24	Назначение пособия многодетной семье	0,7%	99,3%	100%
25	Назначение государственного социального пособия по инвалидности	0,7%	99,3%	100%
26	Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему	0,5%	99,5%	100%
27	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	0,4%	99,6%	100%
28	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	0,3%	99,7%	100%
29	Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования	0,3%	99,7%	100%
	<b>ИТОГО</b>	<b>1,9%</b>	<b>98,1%</b>	<b>100%</b>

### **Сложности в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями**

В процессе взаимодействия с государственными органами и организациями, опрошенные отметили дополнительные причины, по которым возникали сложности.

Так, только у чуть более третьей части опрошенных (38,4%) отмечается отсутствие проблем при получении государственных услуг, либо иных взаимодействий с государственными органами и организациями. Тем не менее больше половины опрошенных (61,6%) указали на те или иные трудности.

**Таким образом, по результатам опроса, в большей степени данные сложности связаны с:**

- услуга предоставляется в длительные сроки
- плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)
- отсутствие необходимой скорости интернет-соединения
- сложности загрузки необходимых документов

- возникли неясные технические неполадки
- непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала)
- сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале
- сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу
- отсутствие возможности выхода в интернет
- и иные **сложности технического, организационного и сервисного характера обеспечения** государственных услуг, а также иных процедур при взаимодействии с государственными органами и организациями.

Таблица 2.2.1.4. Сложности в процессе получения услуг, либо иных взаимодействий с государственными органами и организациями, N=5132, 2023 год

№	Варианты открытых ответов	Кол-во	Проценты
1.	Не возникло проблем, сложностей при работе на площадке (портале/приложении/боте)	4480	87,3%
2.	Другое	136	2,7%
3.	Услуга предоставляется в длительные сроки	77	1,5%
4.	Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)	71	1,4%
5.	Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения	60	1,2%
6.	Сложности загрузки необходимых документов	60	1,2%
7.	Возникли неясные технические неполадки	37	0,7%
8.	Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала)	23	0,4%
9.	Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале	23	0,4%
10.	Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу	16	0,3%
11.	Отсутствие возможности выхода в интернет	16	0,3%
12.	Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий)	16	0,3%
13.	Плохая работа Единого контакт-центра 1414	16	0,3%
14.	Не получал услугу самостоятельно (в ЦОНе, другом учреждении)	13	0,3%
15.	Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении	10	0,2%
16.	Отсутствие необходимых гаджетов (компьютера, ноутбука, планшета, сотового телефона)	9	0,2%
17.	Сложности оплаты услуги онлайн	9	0,2%
18.	В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки	8	0,2%
19.	Не было уведомлений	8	0,2%
20.	Нужно было прикрепить дополнительные документы	8	0,2%
21.	Непонятно/сложно получить ЭЦП	5	0,1%
22.	Не указали	5	0,1%
23.	Не все районы в перечне	3	0,1%
24.	Затрудняюсь ответить	3	0,1%
25.	Некоторая информация неактуальна	2	0,0%

26.	Нужна прямая связь с исполнителем	2	0,0%
27.	Еще не получили документ	2	0,0%
28.	Коррупция при получении (электронной) услуги	1	0,0%
29.	Добираться в ЦОН сложно	1	0,0%
30.	Незаконно сняли с конкурса	1	0,0%
31.	Было трудно понять текст на казахском языке	1	0,0%
32.	Бюрократия	1	0,0%
33.	Чтобы исполнители знали информацию	1	0,0%
34.	Нет синхронизации с комитетом Минздрав	1	0,0%
35.	В ЦОНе очередь за талоном	1	0,0%
36.	Перечень документов часто меняется	1	0,0%
37.	Сотрудники не хотят помогать	1	0,0%
38.	Сотрудник был на больничном и получали отказ	1	0,0%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>5132</b>	<b>100%</b>

## 2.2.2. Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 50 государственных услуг

Общественный мониторинг был проведен в период с 1 августа по 15 ноября 2023 года, в котором приняли участие **9789 услугополучателей**. Опросами были охвачены все 20 регионов страны, включая 3 города республиканского значения, по 50 государственным услугам, относящимся к 32 центральным государственным органам и 20 местным исполнительным органам и Государственной корпорации «Правительство для граждан».

По результатам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг среднее значение оценки равно **4,70 баллов и уровень удовлетворённости – 77,3%**.

По итогам массового опроса услугополучателей, наибольшее количество баллов получила государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности» - **4,96 баллов** с уровнем удовлетворенности – 95,3%.

Наименьшее количество баллов набрала государственная услуга – «Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства» со средним значением **3,82 балла** и уровнем удовлетворенности 62,8%.

Таблица 2.2.2.1. Результаты общественного мониторинга в рамках ГСЗ

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Общий балл	
1	<b>АРРФР</b>	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	4,96	95,3%
2	<b>СА</b>	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	4,96	73,2%
3	<b>АДГС</b>	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу	4,93	93,0%
4	<b>КНБ</b>	Выдача пропуска на въезд и пребывание в	4,93	94,4%

		пограничной полосе		
5	<b>МСХ</b>	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	4,93	91,3%
6	<b>НБ</b>	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	4,91	91,9%
7	<b>МЭПР</b>	Выдача лесорубочного и лесного билета	4,91	82,1%
8	<b>Госкорпорация</b>	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации	4,91	89,9%
9	<b>МКИ (МКС)</b>	Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж	4,91	90,8%
10	<b>ГП</b>	Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости с апостилем	4,91	86,1%
11	<b>СК</b>	Выдача сертификата государственного аудитора	4,9	75,0%
12	<b>МИО</b>	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	4,9	84,1%
13	<b>МИД</b>	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	4,89	90,7%
14	<b>МП</b>	Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»	4,89	87,2%
15	<b>МКИ (МИОР)</b>	Проведение религиоведческой экспертизы	4,89	88,8%
16	<b>МО</b>	Выдача военных билетов	4,88	87,6%
17	<b>МЮ</b>	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	4,88	88,3%
18	<b>МВД</b>	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	4,86	86,1%
19	<b>АСПИР</b>	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	4,86	67,2%
20	<b>АРРФР</b>	Выдача лицензии банкам, филиалам банков-нерезидентов Республики Казахстан на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством Республики Казахстан	4,86	86,7%
21	<b>МНЭ</b>	Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы	4,85	85,0%
22	<b>МЭ</b>	Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок	4,85	87,6%
23	<b>МНВО</b>	Признание документов о высшем и послевузовском образовании	4,84	96,9%
24	<b>АЗРК</b>	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	4,81	82,9%

25	<b>МТИ</b>	Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений	4,8	70,0%
26	<b>МИО</b>	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,8	77,9%
27	<b>МФ</b>	Отзыв налоговой отчетности	4,78	85,6%
28	<b>МВРИ (МЭПР)</b>	Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	4,77	74,0%
29	<b>МФ</b>	Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора	4,77	80,2%
30	<b>МТСЗН</b>	Назначение пособия многодетной семье	4,74	80,2%
31	<b>МЗ</b>	Выдача документов о прохождении повышения квалификации и сертификационных курсов кадров отрасли здравоохранения	4,72	64,7%
32	<b>МЮ</b>	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	4,72	72,6%
33	<b>МП</b>	Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования	4,67	69,1%
34	<b>МЧС</b>	Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств	4,65	79,5%
35	<b>МТС (МКС)</b>	Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта	4,63	65,1%
36	<b>МИО</b>	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	4,62	77,5%
37	<b>МЗ</b>	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	4,61	71,1%
38	<b>МСХ</b>	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	4,61	78,4%
39	<b>МВД</b>	Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему	4,48	38,3%
40	<b>МИО</b>	Определение делимости и неделимости земельных участков	4,48	57,8%
41	<b>МИО</b>	Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования	4,47	59,6%
42	<b>МЦРИАП</b>	Включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр (из реестра) доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности	4,43	67,4%
43	<b>МИО</b>	Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос зданий и сооружений)	4,38	66,0%
44	<b>МТСЗН</b>	Назначение государственного социального пособия по инвалидности	4,35	62,2%
45	<b>Госкорпорация</b>	Согласование проектируемого земельного участка	4,24	56,4%



		графическим данным информационной системы единого государственного кадастра недвижимости		
46	<b>МНВО</b>	Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»	4,14	70,2%
47	<b>МИО</b>	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	4,11	53,1%
48	<b>МТ (МИИР)</b>	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан	4,04	64,6%
49	<b>МТ (МИИР)</b>	Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства	3,82	62,8%
		<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,70</b>	<b>77,3%</b>

### 2.2.3 Результаты онлайн мониторинга на портале «Электронное правительство»

Также была проведена полная обработка данных **71712 анкет**, заполненных услугополучателями онлайн с начала года по ноябрь 2023 года на портале «электронного правительства».

Исключены из онлайн мониторинга госуслуг справочного характера.

Следует отметить, что на портале «электронного правительства» проводился опрос по всем госуслугам.

В ходе анализа онлайн мониторинга на портале «Электронное правительство» установлено, что 38 услуг носят справочный характер (18678 анкет).

В этой связи, предлагается проработать и принять меры по исключению их из Реестра и проработать возможность перевода соответствующей информации в личный кабинет на портале «электронного правительства», либо проработать их получение через информационные системы посредством интеграции.

В результате были получены данные оценок по **373 государственным услугам** (подвид государственной услуги) **53034 анкет**, где совокупный **средний балл равен 4,79** и уровень удовлетворённости – **85,3%**.

Рейтинг государственных услуг онлайн мониторинга рассчитан по единой методологии оценки качества государственных услуг, но без учета требований к выборочной совокупности, в данном рейтинге представлены все государственные услуги, по которым были заполнены даже единичные анкеты.

В целом, в данном рейтинге первые 93 государственных услуг получили высший балл по качеству их оказания – в 5 баллов.

Таблица 2.2.3.1. Результаты онлайн мониторинга по данным полной выгрузки с портала «электронного правительства», январь-ноябрь 2023 года

№	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Количество опрошенных	Средний балл	Уровень удов-ти
1.	Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7		5	5,00	100%
2.	Выдача копий документов регистрационного дела, заверенных регистрирующим органом, включая план (схемы) объектов недвижимости		5	5,00	100%
3.	Государственная регистрация (перерегистрация) подвижного состава	Государственная регистрация подвижного состава	5	5,00	100%
4.		Государственная перерегистрация подвижного состава			
5.		Исключение подвижного состава из Государственного реестра			
6.	Постановка на воинский учет военнообязанных и призывников	Для граждан мужского пола, в том числе освобожденных из мест лишения свободы, ранее не состоявших на воинском учете	4	5,00	100%
7.		Для граждан, уволенных с воинской службы, службы в правоохранительных и специальных государственных органах, а также отчисленных и (или) расторгнувших контракт курсантов, слушателей военных и специальных (военных) учебных заведений			
8.		Для женщин, окончивших организации образования с получением военно-учетной специальности			
9.		Для граждан, освобожденных из мест лишения свободы, ранее состоявших на воинском учете			
10.		Для лиц, получивших гражданство Республики Казахстан			
11.	Выдача лицензии на изыскательскую деятельность	Инженерно-геодезические работы	4	5,00	98,1%
12.	Корректировка ошибочных сведений объектов недвижимости в информационной системе «Государственная база данных «Регистр недвижимости»»		4	5,00	100%
13.	Актуализация (корректировка) сведений государственного земельного кадастра		4	5,00	100%
14.	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации	Регистрация залога (свидетельство государственной регистрации)	4	5,00	100%
15.		Регистрация изменений обременений в результате изменения условий договора (перезалог)			
16.		Регистрация уступки требования			
17.		Регистрация уведомления о невыполнении обязательств, регистрация о проведении торгах			
18.		Регистрация прекращения залога			
19.	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	Природоохранное проектирование, нормирование для объектов I категории	3	5,00	100%
20.		Переработка, обезвреживание, утилизация и (или) уничтожение опасных отходов			
21.		Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды			
22.		Переоформления лицензии и (или) приложения к лицензии			



23.	Выдача свидетельства о минимальном составе экипажа судна		3	5,00	100%
24.	Выдача листа о временной нетрудоспособности		3	5,00	100%
25.	Назначение социальной выплаты по случаю потери кормильца		3	5,00	100%
26.	Оформление документов на обеспечение услугами индивидуального помощника лиц с инвалидностью первой группы, имеющих затруднение в передвижении		3	5,00	100%
27.	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах специального государственного архива Министерства внутренних дел Республики Казахстан и его территориальных подразделений		3	5,00	100%
28.	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий		2	5,00	100%
29.	Выдача дубликата устава (положения) юридического лица, не относящегося к субъекту частного предпринимательства, а также акционерного общества, их филиалов и представительств		2	5,00	100%
30.	Передача ребенка (детей) на патронатное воспитание и назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям		2	5,00	100%
31.	Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)	В сфере выездного туризма	1	5,00	100%
32.		В сфере въездного и внутреннего туризма			
33.	Аннулирование записей актов гражданского состояния	Аннулирование записей актов гражданского состояния, на основании заявления заинтересованных лиц	1	5,00	100%
34.		Аннулирование записей актов гражданского состояния, на основании решения суда			
35.	Выдача разрешения на производство работ с использованием озоноразрушающих веществ, ремонт, монтаж, обслуживание оборудования, содержащего озоноразрушающие вещества, транспортировку, хранение, рекуперацию, восстановление, утилизацию озоноразрушающих веществ		1	5,00	100%
36.	Выдача справки о происхождении вылова		1	5,00	100%
37.	Выдача разрешений на пользование животным миром	Охота	1	5,00	100%
38.		Рыболовство (промысловое, любительское (спортивное), научно-исследовательский лов, мелиоративный лов, лов в воспроизводственных целях			
39.		Использование животных в научных, культурно-просветительских, воспитательных, эстетических целях, а также в целях предотвращения эпизоотии			
40.		Использование видов животных в воспроизводственных целях			
41.	Назначение единовременной денежной выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей		1	5,00	100%
42.	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью услугами специалиста жестового языка для лиц с инвалидностью по слуху		1	5,00	100%
43.	Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении		1	5,00	100%
44.	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан		1	5,00	100%
45.	Выдача удостоверений ветеранам Великой Отечественной войны		1	5,00	100%
46.	Выдача удостоверения охотника		1	5,00	100%
47.	Государственная регистрация (перерегистрация) пестицидов, временная регистрация пестицида биологического препарата с низким риском		1	5,00	100%
48.	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте		1	5,00	100%

49.	Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан		1	5,00	100%
50.	Внесение в информационную систему единого государственного кадастра недвижимости идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество выдача кадастрового паспорта объекта недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости		1	5,00	100%
51.	"Выдача удостоверений лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Казахстан		1	5,00	100%
52.	Выдача ветеринарно-санитарного заключения на объекты государственного ветеринарно-санитарного контроля и надзора		1	5,00	100%
53.	Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства		1	5,00	100%
54.	Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз образцов незарегистрированных средств защиты растений (пестицидов) для проведения регистрационных (мелкоделяночных и производственных) испытаний и (или) научных исследований в соответствии с решениями Коллегии Евразийской экономической комиссии		1	5,00	100%
55.	Регистрационный учет плательщиков налога на добавленную стоимость		1	5,00	100%
56.	Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования		1	5,00	100%
57.	Выдача справки о временной нетрудоспособности		1	5,00	100%
58.	Выдача сертификата специалиста для допуска к клинической практике		1	5,00	100%
59.	Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров		1	5,00	100%
60.	Согласование ввоза карантинных объектов (карантинных вредных организмов) в научно-исследовательских целях		1	5,00	100%
61.	Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях		1	5,00	100%
62.	Изменение сроков исполнения налогового обязательства по уплате налогов и (или) плат		1	5,00	100%
63.	Выдача разрешения на приобретение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам		1	5,00	100%
64.	Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам		1	5,00	100%
65.	Проведение религиоведческой экспертизы		1	5,00	100%
66.	Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках		1	5,00	100%
67.	Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка		1	5,00	100%
68.	Выдача прокатного удостоверения на фильм		1	5,00	100%
69.	Аккредитация республиканских и региональных спортивных федераций		1	5,00	100%
70.	Выдача удостоверений лицам без гражданства и видов на жительство иностранцам, постоянно проживающим в Республике Казахстан		1	5,00	100%
71.	Присвоение или продление статуса кандаса	Получение статуса в общем порядке	1	5,00	100%
72.		Получение статуса на основании согласия местного исполнительного органа на присвоение статуса кандаса через загранучреждения Республики Казахстан			
73.		Продление статуса			
74.		Выдача дубликата удостоверения кандаса			
75.		Выдача дубликата решения о продлении статуса кандаса			

76.	Выдача лицензии на проектную деятельность	Градостроительное проектирование (с правом проектирования для градостроительной реабилитации районов исторической застройки, за исключением научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры) и планирование	1	5,00	100%
77.		Архитектурное проектирование для зданий и сооружений (с правом проектирования для архитектурно-реставрационных работ, за исключением научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры), в том числе генеральных планов объектов, инженерной подготовки территории, благоустройства и организации рельефа			
78.		Строительное проектирование (с правом проектирования для капитального ремонта и (или) реконструкции зданий и сооружений, а также усиления конструкций для каждого из указанных ниже работ) и конструирование			
79.		Проектирование инженерных систем и сетей			
80.		Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов строительства) зданий и сооружений жилищно-гражданского назначения			
81.		Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов строительства) объектов производственного назначения			
82.		Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов строительства) объектов инфраструктуры транспорта, связи и коммуникаций			
83.		Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов транспортного строительства)			
84.		Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов) строительства объектов сельского хозяйства, за исключением предприятий перерабатывающей промышленности			
85.		Выдача и переоформление лицензии при реорганизации юридического лица-лицензиата в форме выделения и разделения и при переоформлении лицензии с присвоением категории			
86.		Переоформление лицензии при перерегистрации индивидуального предпринимателя-лицензиата, изменении его наименования или юридического адреса, переоформления лицензии при изменении наименования и (или) места нахождения юридического лица-лицензиата, переоформлении лицензии при изменении фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица-лицензиата			
87.	Выдача решения о перепрофилировании (изменении функционального назначения) зданий (сооружений) в культовые здания (сооружения)		1	5,00	100%
88.	Выдача выписки об учетной записи договора о долевом участии в жилищном строительстве		1	5,00	100%
89.	Назначение жилищной помощи		1	5,00	100%
90.	Перевод и восстановление	Перевод обучающихся по типам организаций образования	1	5,00	89,5%

91.	обучающихся по типам организаций образования	Восстановление обучающихся по типам организаций образования			
92.	Присвоение статусов "специализированная" спортивным школам и "специализированное" отделениям спортивных школ	Присвоение статуса "специализированное" спортивным школам	1	5,00	78,9%
93.		Присвоение статуса "специализированное" отделениям спортивных школ			
94.	Выдача лицензии на строительно-монтажные работы	Специальные работы в грунтах	28	4,99	98,1%
95.	Выдача заключений государственной экологической экспертизы, осуществляемой местными исполнительными органами		24	4,99	96,4%
96.	Выдача лицензии на медицинскую деятельность		14	4,98	97,8%
97.	Выдача лицензии на право занятия деятельностью по нерегулярной перевозке пассажиров автобусами, микроавтобусами в междугородном межобластном, межрайонном (междугородном внутриобластном) и международном сообщениях, а также регулярной перевозке пассажиров автобусами, микроавтобусами в международном сообщении		13	4,98	96,2%
98.	Актуализация (корректировка) сведений о регистрации акта гражданского состояния		18	4,97	96,6%
99.	Предоставление информации о статусе стипендиата международной стипендии "Болашак"		3	4,96	96,5%
100.	Выдача справки о суммах полученных доходов из источников в Республике Казахстан и удержанных (уплаченных) налогов		1	4,96	96,2%
101.	Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства	Выдача удостоверения допуска к осуществлению международных автомобильных перевозок с применением иностранного разрешения	22	4,96	94,8%
102.		Выдача удостоверения допуска к осуществлению международных автомобильных перевозок без применения иностранного разрешения			
103.		Выдача карточки допуска на автотранспортное средство с применением иностранного разрешения			
104.		Выдача карточки допуска на автотранспортное средство без применения иностранного разрешения			
105.	Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж		1	4,95	85,7%
106.	Возмещение затрат на обучение на дому детей с инвалидностью-		36	4,95	95,9%
107.	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных органов		6	4,95	94,7%
108.	Выдача договора залога недвижимого имущества, предоставленного в качестве обеспечения исполнения обязательств стипендиатов международной стипендии "Болашак"		1	4,95	94,7%
109.	Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей		12	4,94	93,7%
110.	Государственная регистрация прекращения деятельности юридического лица, снятие с	Прекращения деятельности юридического лица по основанию ликвидации	6	4,94	96,2%
111.		Регистрации прекращения деятельности государственного предприятия, приватизированного как имущественный комплекс			

112.	учетной регистрации филиала и представительства	Прекращение деятельности в принудительном порядке производится в судебном порядке по заявлению органа			
113.		Выдача копии документа, подтверждающего ликвидацию юридического лица			
114.		Прием заявлений о предстоящей ликвидации юридического лица			
115.	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии объекта высокой эпидемической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно- эпидемиологического благополучия населения		7	4,94	83,7%
116.	Назначение социальной выплаты по случаю утраты трудоспособности		13	4,93	91,9%
117.	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами		273	4,93	94,1%
118.	Выдача дубликата правоустанавливающего документа на недвижимое имущество		13	4,93	93,9%
119.	Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	25	4,93	87,6%
120.		Переоформлении лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства			
121.	Регистрация безработных		122 1	4,92	94,4%
122.	Предоставление информации о регистрации в качестве безработного		122 1	4,92	94,4%
123.	Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного		87	4,92	92,0%
124.	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения		32	4,92	91,7%
125.	Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании		7	4,92	87,4%
126.	Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан	Выдача справки об уточнении адреса объекта недвижимости (без истории /с историей)	108 8	4,91	91,1%
127.		Выдача справки о присвоении/об упразднении адреса объекта недвижимости			
128.	Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости		873 6	4,91	91,2%
129.	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок		122 9	4,91	92,8%
130.	Назначение государственной базовой пенсионной выплаты		156	4,90	91,1%
131.	Назначение социальной выплаты по случаю потери работы		148	4,89	92,2%
132.	Применение процедуры внесудебного банкротства		140	4,88	89,8%
133.	Тестирование государственных служащих и претендентов на занятие вакантной административной государственной должности		342	4,89	79,9%
134.	Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и	Изменение наименования	51	4,88	86,5%
135.		Уменьшения размера уставного капитала			
136.		Изменение состава участников (учредителей)			

	представительств				
137.	Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов		480	4,88	90,9%
138.	Оформление документов на выезд за пределы Республики Казахстан на постоянное место жительства		4	4,88	82,7%
139.	Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств	Выдача специального разрешения	39	4,87	83,2%
140.		Замена транспортного средства по ранее выданному специальному разрешению			
141.		Продление срока действия специального разрешения			
142.	Восстановление записей актов гражданского состояния	Восстановление записей актов гражданского состояния, на основании заявления заинтересованных лиц	5	4,87	85,6%
143.		Восстановление записей актов гражданского состояния, на основании решения суда			
144.	Назначение государственной адресной социальной помощи		174 5	4,86	86,3%
145.	Предоставление информации, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи		464	4,85	88,6%
146.	Предоставление сведений о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках		83	4,85	87,5%
147.	Возврат излишне (ошибочно) уплаченных социальных отчислений и (или) пени за несвоевременную и (или) неполную уплату социальных отчислений		10	4,85	90,5%
148.	Представление сведений, подтверждающих регистрацию по постоянному месту жительства в населенном пункте приграничной территории		191	4,85	87,4%
149.	Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта		2	4,84	55,8%
150.	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка		72	4,83	85,8%
151.	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому		130	4,83	82,5%
152.	Возврат ошибочно перечисленных обязательных пенсионных взносов и (или) пени		11	4,83	87,4%
153.	Прием документов в детско-юношеские спортивные школы, спортивные школы для лиц с инвалидностью		40	4,82	89,0%
154.	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация рождения ребенка	364	4,82	86,5%
155.		Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о рождении			
156.	Государственная регистрация внесенных изменений и	В случае изменения места нахождения	39	4,82	82,2%

157.	дополнений в учредительные документы юридического лица, не относящегося к субъекту частного предпринимательства, а также акционерного общества, положения об их филиалах (представительствах)	Принятия устава (положения) в новой редакции			
158.	Предоставление земельного участка из земель поселка, села		60	4,82	81,0%
159.	Выдача разрешений на применение технологий, применяемых на опасных производственных объектах, опасных технических устройств		1	4,82	80,8%
160.	Выдача справки о регистрации (перерегистрации) юридических лиц, учетной регистрации (перерегистрации) их филиалов и представительств	Выдача справки о регистрации (перерегистрации)	168	4,81	85,9%
161.		Предоставление информации об учредителях и долях в уставном капитале (в т.ч. долей иностранного участия)			
162.		Выписка из реестра юридических лиц (из Национального реестра бизнес-идентификационных номеров)			
163.		Предоставление информации об освобождении с должности руководителя юридического лица			
164.	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	Предоставление исходных материалов для разработки проектов строительства	213	4,80	86,9%
165.		Предоставление архитектурно-планировочного задания и технические условия на подключение к источникам инженерного и коммунального обеспечения			
166.		Предоставление исходных материалов для реконструкции (перепланировки, переоборудования) помещений (отдельных частей) существующих зданий и сооружений, связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования			
167.	Регистрация расторжения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация расторжения брака	42	4,80	86,8%
168.		Внесение изменений, дополнений и исправлений в записи акта о расторжении брака			
169.	Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка с инвалидностью		4	4,80	75,0%
170.	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей		4	4,80	75,0%
171.	Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии "Фтизиатрия"		811	4,80	86,7%
172.	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов		27	4,79	80,6%
173.	Предоставление сведений с Центра психического здоровья		347	4,79	85,4%



	"Психиатрия"		5		
174.	Снятие с регистрации по месту жительства населения Республики Казахстан	Снятие с регистрации выбывших на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан	533	4,79	87,9%
175.		Снятие с регистрации признанных судом утратившими право пользования жилым помещением			
176.		Снятие с регистрации по заявлению собственника жилища, здания или помещения			
177.	Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста полутора лет		163	4,79	87,6%
178.	Назначение единовременной выплаты на погребение		127	4,79	88,1%
179.	Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар		2	4,79	78,9%
180.	Предоставление сведений с Центра психического здоровья "Наркология"		333 3	4,79	85,1%
181.	Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей)		11	4,78	78,0%
182.	Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	Уведомление о начале осуществления предпринимательской деятельности (для субъектов малого предпринимательства)	10	4,78	82,3%
183.		Регистрация коммерческих юридических лиц			
184.		Регистрация некоммерческих юридических лиц (политических партий, религиозное объединение, их филиалов и представительств)			
185.		Учетная регистрация филиалов и представительств			
186.	Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам		49	4,78	82,8%
187.	Выдача информации о поступлении и движении средств вкладчика единого накопительного пенсионного фонда		137 4	4,77	77,7%
188.	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью и детей с инвалидностью санаторно-курортным лечением		277	4,76	82,3%
189.	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан		28	4,76	82,5%
190.	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями		37	4,75	74,3%
191.	Временная регистрация по месту временного пребывания (проживания) граждан Республики Казахстан		283	4,75	83,1%
192.	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	Государственная регистрация прав собственности, права хозяйственного ведения, права оперативного управления, права землепользования на срок не менее одного года, сервитута в пользу господствующего земельного участка или иного объекта недвижимости на срок не менее одного года	368	4,74	79,7%
193.		Государственная регистрация изменений идентификационных характеристик объекта недвижимости, необходимых для ведения правового кадастра, изменений сведений о правообладателе, содержащихся в регистрационном листе правового кадастра, изменений вида права, за исключением случая изменения вида права на основании законодательного акта; изменений условий договоров, если они касаются сведений, содержащихся в регистрационном листе, влияют на объем прав, устанавливаемых на			



		объект недвижимости, или если они должны быть зарегистрированы по соглашению сторон			
194.		Государственная регистрация права пользования на срок не менее одного года, в том числе аренда, безвозмездное пользование, сервитуты, права пожизненного содержания с иждивением, рента; права доверительного управления, в том числе при опеке, попечительстве, в наследственных правоотношениях, банкротстве и другие; залог; арест; ограничения (запрещения) на пользование, распоряжение недвижимым имуществом или на выполнение определенных работ, налагаемые государственными органами в пределах их компетенции; иные обременения прав на недвижимое имущество, предусмотренные законами Республики Казахстан, за исключением преимущественных интересов			
195.		Государственная регистрация прав (обременений прав) на недвижимое имущество в процедурах банкротства			
196.		Государственная регистрация прав при реорганизации юридического лица			
197.	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в центрах оказания специальных социальных услуг		254	4,74	72,2%
198.	Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан		295 4	4,73	82,2%
199.	Выдача лицензии на деятельность, связанную с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров	Культивирование, сбор и заготовка наркотикосодержащих растений	2	4,73	75,0%
200.		Разработка			
201.		Производство			
202.		Переработка			
203.		Перевозка			
204.		Пересылка			
205.		Приобретение			
206.		Хранение			
207.		Распределение			
208.		Реализация			
209.		Использование			
210.		Уничтожение			
211.	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	Выдача регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	481 7	4,73	80,7%
212.		Отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан			
213.	Прием налоговой отчетности		610	4,73	84,0%
214.	Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям		54	4,73	74,9%
215.	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	При первичном обращении услугополучатель, не прошедшего приписку в январе – марте в год исполнения ему семнадцати лет	18	4,73	79,5%
216.		при утрате удостоверения о приписке			
217.		при порче удостоверения о приписке			
218.		при изменении фамилии, имени, отчества			
219.	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь		466 3	4,72	81,2%

220.	Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком		299	4,71	77,1%
221.	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	Предоставление подъемного пособия специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	44	4,71	80,7%
222.		Предоставление бюджетного кредита на приобретение жилья специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты			
223.		Предоставление бюджетного кредита на строительство жилья специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты			
224.	Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании		28	4,70	76,0%
225.	Прием документов в организации технического и профессионального, послесреднего образования		63	4,70	75,4%
226.	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью		200	4,69	78,3%
227.	Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций высшего и (или) послевузовского образования		1	4,69	81,4%
228.	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции, регистрации актов гражданского состояния и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан.		13	4,69	62,4%
229.	Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования		1	4,68	73,7%
230.	Государственная регистрация маломерных судов и прав на них	Регистрация	33	4,68	84,8%
231.		Перерегистрация			
232.		Дубликат судового билета			
233.		Справка об исключении судна из Судовой книги			
234.	Назначение специального государственного пособия	Назначение специального государственного пособия ветеранам Великой Отечественной войны	23	4,68	68,7%
235.		Назначение специального государственного пособия лицам, приравненным по льготам к лицам с инвалидностью вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период Великой Отечественной войны			
236.		Назначение специального государственного пособия лицам, приравненным по льготам к участникам Великой Отечественной войны			
237.		Назначение специального государственного пособия не вступившим в повторный брак вдовам воинов, погибших (умерших, пропавших без вести) в Великой Отечественной войне			

238.	Назначение специального государственного пособия не вступившим в повторный брак супруге (супругу) умершего лица с инвалидностью вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период Великой Отечественной войны, или лица, приравненного по льготам к лицам с инвалидностью вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период Великой Отечественной войны, а также супруге (супругу) умершего участника Великой Отечественной войны, партизана, подпольщика, гражданина, награжденного медалью «За оборону Ленинграда» или знаком «Жителю блокадного Ленинграда», признававшихся лицами с инвалидностью в результате общего заболевания, трудового увечья и других причин (за исключением противоправных)			
239.	Назначение специального государственного пособия Героям Советского Союза, Социалистического Труда, кавалерам ордена Трудовой Славы трех степеней			
240.	Назначение специального государственного пособия семьям погибших военнослужащих			
241.	Назначение специального государственного пособия лицам, награжденным орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны			
242.	Назначение специального государственного пособия лицам, проработавшим (прослужившим) не менее шести месяцев с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года и не награжденным орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны			
243.	Назначение специального государственного пособия лицам из числа участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1988-1989 годах, эвакуированных (самостоятельно выехавших) из зон отчуждения и отселения в Республику Казахстан, включая детей, которые на день эвакуации находились во внутриутробном состоянии			
244.	Назначение специального государственного пособия лицам с инвалидностью первой, второй и третьей групп, которым назначены пенсионные выплаты по возрасту или пенсионные выплаты за выслугу лет, за исключением получающих доплату к пенсионным выплатам по возрасту до размера государственного социального пособия по инвалидности, а также лицам с инвалидностью первой, второй и третьей групп, проживающим в городе Байконыре, при условии получения пенсии по инвалидности в соответствии с законодательством Российской Федерации			

245.		Назначение специального государственного пособия детям с инвалидностью до семи лет, проживающим в городе Байконыре, при условии получения пенсии по инвалидности в соответствии с законодательством Российской Федерации			
246.		Назначение специального государственного пособия детям с инвалидностью с семи до восемнадцати лет первой, второй, третьей групп, проживающим в городе Байконыре, при условии получения пенсии по инвалидности в соответствии с законодательством Российской Федерации			
247.		Назначение специального государственного пособия жертвам политических репрессий, лицам, пострадавшим от политических репрессий, имеющим инвалидность или являющимся пенсионерами			
248.		Назначение специального государственного пособия лицам, которым назначены пенсии за особые заслуги перед Республикой Казахстан			
249.		Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным почетного звания «Қазақстанның ғарышкер-ұшқышы»			
250.		Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным звания «Халық Қаһарманы»			
251.		Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным звания «Қазақстанның Еңбек Ері»			
252.		Назначение специального государственного пособия ветеранам боевых действий на территории других государств			
253.	Регистрация граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне, выплата единовременной государственной денежной компенсации, выдача удостоверений	Выдача удостоверений гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне	25	4,68	69,9%
254.		Выдача дубликата удостоверений гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне			
255.		Выплата единовременной государственной денежной компенсации гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне			
256.	Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в дошкольные организации		430	4,67	78,5%
257.	Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок		277	4,67	80,2%
258.	Присвоение спортивных разрядов: спортсмен 2 разряда, спортсмен 3 разряда, спортсмен 1 юношеского	Спортсмен 2 разряда	67	4,67	79,1%
259.		Спортсмен 3 разряда			
260.		Спортсмен 1 юношеского разряда			
261.		Спортсмен 2 юношеского разряда			
262.		Спортсмен 3 юношеского разряда			

263.	разряда, спортсмен 2 юношеского разряда, спортсмен 3 юношеского разряда и квалификационные категории: тренер высшего уровня квалификации второй категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации второй категории, методист высшего уровня квалификации второй категории, методист среднего уровня квалификации второй категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации второй категории, спортивный судья	Тренер высшего уровня квалификации второй категории			
264.		Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории			
265.		Тренер среднего уровня квалификации второй категории			
266.		Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации второй категории			
267.		Методист высшего уровня квалификации второй категории			
268.		Методист среднего уровня квалификации второй категории			
269.		Инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации второй категории			
270.		Спортивный судья			
271.	" Выдача справок лицам, имеющим льготы (ветеранам Великой Отечественной войны, боевых действий на территории других государств и участникам ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции)		25	4,67	79,1%
272.	Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан	Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан в связи с воссоединением семьи	49	4,66	83,0%
273.		Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для осуществления трудовой деятельности			
274.		Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для получения образования в казахстанских учебных заведениях			
275.		Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для прохождения стационарного лечения в казахстанских медицинских учреждениях			
276.		Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для			

		осуществления миссионерской деятельности			
277.		Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для осуществления предпринимательской деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан (бизнес-иммигрантам)			
278.		Выдача разрешения на временное проживание иммигрантам, выявленных и идентифицированных в качестве жертв торговли людьми на территории Республики Казахстан			
279.		Выдача разрешения на временное проживание в Республике Казахстан иммигрантам, обратившихся в органы внутренних дел за разрешением на постоянное проживание в Республике Казахстан			
280.	Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления		102 3	4,66	77,1%
281.	Прием документов для прохождения аттестации педагогов		10	4,65	78,9%
282.	Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня	Мастер спорта международного класса Республики Казахстан	45	4,65	71,1%
283.		Мастер спорта Республики Казахстан			
284.		Заслуженный тренер Республики Казахстан			
285.		Тренер высшего уровня квалификации высшей категории			
286.		Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории			
287.		Тренер среднего уровня квалификации высшей категории			
288.		Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории			
289.		Методист высшего уровня квалификации высшей категории			
290.		Методист среднего уровня квалификации высшей категории			
291.		Инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории			
292.		Национальный спортивный судья высшей категории			
293.		Национальный спортивный судья			

	квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья				
294.	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования		982	4,65	76,7%
295.	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния	Выдача повторного свидетельства о рождении	621	4,64	78,9%
296.		Выдача повторного свидетельства о заключении брака (супружества)			
297.		Выдача повторного свидетельства о расторжении брака (супружества)			
298.		Выдача повторного свидетельства о смерти			
299.		Выдача справки о рождении			
300.		Выдача справки о расторжении брака (супружества)			
301.		Выдача справки о заключении брака (супружества)			
302.		Выдача справки о брачной правоспособности			
303.		Выдача справки о смерти			
304.		Выдача уведомления о регистрации смерти			
305.	Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь		169	4,64	77,6%
306.	Регистрационный учет лица, занимающегося частной практикой		2	4,63	76,3%
307.	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	Выдача разрешений трудовым иммигрантам	1	4,63	63,2%
308.		Продление разрешений трудовым иммигрантам			
309.	Признание документов о среднем, техническом и профессионально м, послесреднем образовании	Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании	39	4,63	67,9%
310.		Выдачи дубликатов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании			
311.	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан	"Оформление документов впервые: - паспорта гражданина РК детям, не достигшим 16-летнего возраста; - лицам, достигшим 16-летнего возраста; - на основании имеющегося удостоверения личности или паспорта; - на основании паспорта СССР образца 1974 года или его утрате; - при принятии гражданства РК	3020	4,62	73,6%
312.		Обмен документов, удостоверяющих личность: - в связи с истечением срока действия; - утратой; - непригодностью к использованию; - по желанию владельца, в связи с видоизменением документов, согласно новой технологии их изготовления; - в связи с возвращением из-за границы на			



		постоянное жительство в РК			
313.		Оформление документов в случае изменения установочных данных гражданина (фамилии, имени, отчества; даты, места рождения; национальности или желанием не указывать свою национальность); неточности записи в выпущенных документах			
314.	Предоставление сведений об отсутствии (наличии) недвижимого имущества		40	4,62	82,2%
315.	Выдача справок для распоряжения имуществом несовершеннолетних		77	4,61	77,0%
316.	Выдача дубликата кадастрового паспорта объекта недвижимости		4	4,61	76,3%
317.	Запись на прием к врачу		111	4,60	74,7%
318.	Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде		24	4,60	70,3%
319.	Выдача справок по опеке и попечительству		19	4,60	83,7%
320.	Присвоение спортивных разрядов: кандидат в мастера спорта Республики Казахстан, спортсмен 1 разряда и квалификационные категории: тренер высшего уровня, тренер первой категории, тренер-преподаватель высшего уровня, тренер-преподаватель первой категории, методист высшего уровня, методист первой категории, тренер-преподаватель среднего уровня, тренер-преподаватель первой категории, инструктор-спортсмен высшего уровня, инструктор-спортсмен первой категории, спортивный судья первой категории	Кандидат в мастера спорта Республики Казахстан	50	4,60	69,4%
321.		Спортсмен 1 разряда			
322.		Тренер высшего уровня квалификации первой категории			
323.		Тренер-преподаватель высшего уровня первой категории			
324.		Тренер среднего уровня квалификации первой категории			
325.		Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации первой категории			
326.		Методист высшего уровня квалификации первой категории			
327.		Методист среднего уровня квалификации первой категории			
328.		Инструктор- спортсмен высшего уровня квалификации первой категории			
329.		Спортивный судья первой категории			



330.	Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков	Первичная государственная регистрация отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков	28	4,59	74,8%
331.		Государственная регистрация и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков			
332.		Актуализация (корректировка) сведений о регистрации, учете и снятии с учета отдельных видов транспортных средств			
333.		Временная государственная регистрация и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков			
334.	Регистрация лиц, ищущих работу		112	4,59	70,4%
335.	Выдача заключения об отнесении товаров, технологий, работ, услуг, информации к продукции, подлежащей экспортному контролю		5	4,59	84,3%
336.	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты		9	4,58	68,9%
337.	Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов	Гражданам, освобожденным из мест лишения свободы и проходивших воинскую службу либо службу в правоохранительных, специальных государственных органах и выслужившим установленный срок воинской службы	220	4,57	73,7%
338.		Лицам, прибывшим из других государств и получившим гражданство Республики Казахстан, из числа ранее проходивших воинскую (альтернативную) службу либо службу в правоохранительных и специальных государственных органах			
339.		При обмене военного билета старого образца на новый гражданами, проходившими воинскую службу либо службу в правоохранительных, специальных государственных органах			
340.		При утрате либо порче военного билета гражданами, проходившими воинскую службу либо службу в правоохранительных, специальных государственных органах			
341.		При изменении фамилии, имени, отчества гражданами, проходившими воинскую службу либо службу в правоохранительных, специальных государственных органах			
342.		Гражданам, восстановленным в воинском звании и проходившим воинскую службу либо службу в правоохранительных и специальных государственных органах			
343.		Гражданам, уволенным с воинской службы либо службы в правоохранительных, специальных государственных органах и выслужившим установленный срок воинской службы			

344.	Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации		38	4,57	67,8%
345.	Предоставление информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений и (или) взносов в системе обязательного социального медицинского страхования		204	4,57	76,5%
346.	Актуализация (корректировка) наименования юридических лиц, филиалов и представительств		3	4,56	80,7%
347.	Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов		3	4,55	43,6%
348.	Прием документов в республиканские, областные, городов	Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей	5	4,55	70,5%
349.	республиканского значения, столицы специализированные школы-интернаты-колледжи олимпийского резерва и	Прием документов на поступление в 10 и 11 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей			
350.	областные, городов республиканского значения, столицы школы-интернаты для одаренных в спорте детей	Прием документов на поступление на первый курс колледжа в специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва			
351.	Регистрация смерти, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация смерти	29	4,55	64,5%
352.	дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Внесение изменений, дополнений и исправлений в записи акта о смерти			
353.	Выдача участнику системы обязательного социального страхования информации о состоянии и движении социальных отчислений		127	4,53	73,2%
354.	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков		519	4,52	78,3%
355.	Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования		89	4,51	69,1%
356.	Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе		38	4,49	85,3%
357.	Выдача водительских удостоверений	Выдача водительских удостоверений	149	4,47	75,6%
358.		Выдача водительских удостоверений впервые и после лишения права на управление транспортными средствами			
359.	Постановка на учет лиц, желающих усыновить детей		13	4,43	74,7%
360.	Формирование и корректировка индивидуального идентификационного номера иностранцам и лицам без гражданства, временно пребывающим в Республике Казахстан		4	4,37	64,7%
361.	Выдача, аннулирование, продление и переоформление разрешения на использование радиочастотного спектра Республики	Продление разрешения на использование радиочастотного спектра	1	4,36	19,2%
362.		Переоформление разрешения на использование радиочастотного спектра			
363.		Аннулирование разрешения на использование радиочастотного спектра			
364.		Междугородная телефонная связь			

	Казахстан			
365.	Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	25	4,34	57,5%
366.	Выдача дубликатов документов о высшем и (или) послевузовском образовании	39	4,33	63,1%
367.	Приобретение прав на земельный участок в черте города республиканского значения, столицы, городов областного и районного значения	5	4,26	76,8%
368.	Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации	13	4,14	57,1%
369.	Выдача дубликата государственного регистрационного номерного знака для транспортных средств	8	4,13	59,5%
370.	Выдача направлений на участие в активных мерах содействия занятости	2	3,89	60,5%
371.	Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии "Болашак"	3	3,83	42,9%
372.	Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, после среднего образования	1	3,71	42,9%
373.	Актуализация (корректировка) сведений о документах об образовании	1	3,26	0,0%
	<b>ВСЕГО</b>	<b>530 34</b>	<b>4,79</b>	<b>85,3%</b>

\*Расчет рейтинга производится по среднему значению оценки по 5-балльной шкале, расчеты проводятся автоматически, при этом программа расчета учитывает значение балла до 14 знака после запятой.

Суммарная оценка качества оказания государственных услуг по результатам двух методов сбора данных с совокупным в 2023 году составляет **4,75 баллов**, и уровень удовлетворенности 81,3%.

Таблица 2.2.3.2. Суммарная оценка мониторинга оценки государственных услуг двумя методами сбора информации (ГСЗ и онлайн мониторинг), 2023 год

Общественный мониторинг 2023 год	Количество		Средний балл	Уровень удовлетворенности
	Госуслуг	Услугополучателей		
<b>Мониторинг в рамках ГСЗ</b>	50	9789	4,70	77,3%
<b>Онлайн мониторинг</b>	373	53034	4,79	85,3%
<b>ВСЕГО</b>	<b>423</b>	<b>62823</b>	<b>4,75</b>	<b>81,3%</b>

Общественный мониторинг оценки качества оказания государственных услуг проходит с 2015 года, что позволяет отслеживать динамику качества оказания государственных услуг.

Таким образом, динамика оценки качества оказания государственных услуг показывает вариабельность тренда. Начиная с 2015 по 2019 год наблюдается восходящая динамика, и с 2020 по 2023 год наблюдается восходящая динамика оценки качества.

Можно предположить, что восходящий тренд оценки качества оказания государственных услуг связан с проактивным развитием процессов автоматизации, оптимизации, продвижением принципа «одного

окна» и переводом оказания государственных услуг в электронный формат. В целом, на восходящий тренд повлияло развитие «электронного правительства» и других онлайн-сервисов их предоставления.

Таблица 2.2.3.3. Динамика оценки качества оказания государственных услуг 2015–2023 годов

Год	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Выборка	Кол-во государственных услуг
<b>2023</b>	<b>4,75</b>	<b>81,3%</b>	<b>62823</b>	<b>423</b>
<b>2022</b>	4,70	81,2%	32572	415
<b>2021</b>	4,59	75,4%	23217	95
<b>2020</b>	4,58	75,1%	9181	70
<b>2019</b>	4,73	74,8%	14500	65
<b>2018</b>	4,66	72,4%	10000	60
<b>2017</b>	4,57	65,9%	9517	55
<b>2016</b>	4,59	72,8%	9082	50
<b>2015*</b>	7,9	79%	8327	39

\*в 2015 году Методология оценки качества оказания государственных услуг проводилась по 10-балльной шкале, начиная с 2016 года шкала оценки изменилась на 5-балльную.

Качество предоставления государственных услуг является одним из важнейших приоритетов. В рамках общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, проводится ежегодная оценка эффективности деятельности государственных органов по государственным услугам. Согласно действующей Методике, оценка государственных услуг проводится с учетом рекомендации услугополучателей и эффективности автоматизации госуслуг и учета сбоев информационных систем, которые повлияли на доступность электронных услуг.

Зачастую работоспособность электронных услуг зависят от информационных систем государственных органов.

Для повышения качества оказания госуслуг внедряются новые подходы и анализируются жизненные ситуации. В их числе проактивное оказание услуг для граждан, вывод услуг на популярные среди казахстанцев приложения банков, применение цифровых документов, биометрическая идентификация.

Вывод госуслуг на внешние платформы дают свой эффект значительной оптимизации и автоматизации процесса, а также экономию времени и затрат граждан.

## 2.3 Рейтинг государственных услуг

В общем рейтинге государственных услуг в 2023 году участвуют 49 из 50 услуг, подлежащих общественному мониторингу. Рейтинг предполагает оценку государственных услуг по 5-балльной шкале от большего к меньшему значению.

Согласно полученным данным оценок услугополучателей рейтинг всех оцененных государственных услуг в 2023 году составляет **4,70 баллов** из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 77,3%.

**Первое место общего рейтинга** государственных услуг занимает «Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности», данная услуга получила **средний балл 4,96** и уровень удовлетворенности 95,3%.

**В первую пятерку рейтинга** также входят такие государственные услуги, как «Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде» со средним значением 4,96 балла и уровнем удовлетворенности 73,2%, «Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу», где средний балл обозначился на уровне 4,93 и удовлетворенность качеством оказания государственной услуги 93%, а также услуга выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе, которая была оценена на 4,93 балла с уровнем удовлетворенности 94,4% и услуга «Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории РК», чье среднее значение варьируется на отметке в 4,93 балл и уровень удовлетворенности равен 91,3%.

**В аутсайдеры рейтинга** государственных услуг можно обозначить те услуги, которые не превысили среднее значение в 4,12 балла. К ним относятся три государственные услуги – это «Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования» со средним баллом в 4,11 и самым низким уровнем удовлетворенности в 53,1%, услуга сферы транспорта «Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам РК в соответствии с международными договорами, ратифицированными РК» со средним значением оценки в 4,04 и уровнем удовлетворенности 64,6%. И на последнем месте рейтинга находится государственная услуга «Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства», где средний оценочный балл равен 3,82 и уровень удовлетворенности 62,8%.

Также при распределении баллов данный общественный мониторинг учитывал, как форму получения государственной услуги, так и разделение зон ответственности и соответствующие оценки услугодателей:

Так, наиболее высокий балл среди услугодателей получили **уполномоченные государственные органы**, которые регламентируют весь процесс оказания своих государственных услуг – **4,81 средний балл** и уровень удовлетворенности 82,1%.

На втором месте по качеству оказания государственных услуг в рейтинге находится **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** со **средним баллом 4,77** и уровнем удовлетворенности 76,4%.

На третьем месте рейтинга разместилось **«электронное правительство»** со средним значением оценки качества оказания государственных услуг в **4,63 балла** и уровня удовлетворенности 76,9%.

Стоит отметить, что наиболее высокие оценки получили те услуги, которые оказываются для бизнес-среды и профессионального сообщества – выдача лицензий, разрешений, статистической и иной профессиональной информации, а также сертифицирование и другие разрешительные и удостоверяющие документы.

Таблица 2.3.1. Рейтинг государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу в 2023 году

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Общий балл		Уполномоченный государственный орган		Электронное правительство		Правительство для граждан	
1	<b>АРРФР</b>	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	4,96	95,3%	4,98	97,5%	4,92	91,7%		
2	<b>СА</b>	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	4,96	73,2%	4,94	83,9%	4,96	84,0%	4,97	69,4%
3	<b>КНБ</b>	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	4,93	94,4%	4,93	94,5%	4,93	94,7%		
4	<b>АДГС</b>	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу	4,93	93,0%	4,98	96,5%	4,89	90,0%		
5	<b>МСХ</b>	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	4,93	91,3%	4,97	96,6%	4,88	88,4%		
6	<b>НБ</b>	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	4,91	91,9%	4,91	92,0%	4,9	91,1%		
7	<b>МКИ (МКС)</b>	Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж	4,91	90,8%	4,96	89,9%			4,94	96,2%
8	<b>Госкорпорация</b>	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации	4,91	89,9%	4,92	91,6%			4,92	91,1%
9	<b>ГП</b>	Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости с апостилем	4,91	86,1%	4,95	89,5%	4,9	90,4%		
10	<b>МЭПР</b>	Выдача лесорубочного и лесного билета	4,91	82,1%	4,88	90,4%	4,94	94,2%	4,89	64,7%
11	<b>МИО</b>	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	4,9	84,1%	4,93	91,7%	4,92	91,7%	4,9	71,1%
12	<b>СК</b>	Выдача сертификата государственного аудитора	4,9	75,0%	4,94	55,9%			4,92	83,3%
13	<b>МИД</b>	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	4,89	90,7%	4,9	91,0%			4,89	90,1%
14	<b>МКИ (МИОР)</b>	Проведение религиоведческой экспертизы	4,89	88,8%	4,89	88,5%	4,85	84,9%	4,89	86,4%



15	<b>МП</b>	Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»	4,89	87,2%	4,89	90,0%			4,97	89,4%
16	<b>МЮ</b>	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	4,88	88,3%	4,89	91,2%	4,82	84,6%		
17	<b>МО</b>	Выдача военных билетов	4,88	87,6%	4,95	96,4%	4,84	84,8%		
18	<b>АРРФР</b>	Выдача лицензии банкам, филиалам банков-нерезидентов Республики Казахстан на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством Республики Казахстан	4,86	86,7%	4,88	87,5%	4,83	88,9%		
19	<b>МВД</b>	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	4,86	86,1%	4,83	87,2%			4,9	87,6%
20	<b>АСПИР</b>	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	4,86	67,2%	4,83	42,1%			4,82	85,2%
21	<b>МЭ</b>	Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок	4,85	87,6%	4,88	89,8%	4,72	76,6%		
22	<b>МНЭ</b>	Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы	4,85	85,0%	4,87	89,2%	4,88	87,8%	4,81	83,4%
23	<b>МНВО</b>	Признание документов о высшем и послевузовском образовании	4,84	96,9%	4,89	95,7%			4,86	96,7%
24	<b>АЗРК</b>	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	4,81	82,9%	4,87	87,9%	4,85	84,9%	4,74	75,0%
25	<b>МИО</b>	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,8	77,9%	4,83	82,2%	4,74	70,9%	4,84	85,4%
26	<b>МТИ</b>	Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений	4,8	70,0%	4,83	66,7%	4,75	75,0%		

27	<b>МФ</b>	Отзыв налоговой отчетности	4,78	85,6%	4,93	95,3%	4,7	80,5%		
28	<b>МФ</b>	Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора	4,77	80,2%	4,74	76,9%	4,6	81,0%	4,8	75,0%
29	<b>МВРИ (МЭПР)</b>	Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	4,77	74,0%	4,82	89,3%	4,09	62,2%		
30	<b>МТСЗН</b>	Назначение пособия многодетной семье	4,74	80,2%	4,77	77,7%	4,7	82,0%	4,76	77,2%
31	<b>МЮ</b>	Возбуждение исполнительного производства на основе исполнительного документа по заявлению взыскателя	4,72	72,6%	4,73	74,4%	4,55	62,8%	4,79	73,2%
32	<b>МЗ</b>	Выдача документов о прохождении повышения квалификации и сертификационных курсов кадров отрасли здравоохранения	4,72	64,7%	4,75	62,5%			4,71	70,8%
33	<b>МП</b>	Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования	4,67	69,1%	4,67	68,6%			4,74	81,8%
34	<b>МЧС</b>	Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств	4,65	79,5%	4,92	93,9%	4,53	71,3%		
35	<b>МТС (МКС)</b>	Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта	4,63	65,1%	4,75	77,0%	4,58	59,6%		
36	<b>МИО</b>	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	4,62	77,5%	4,65	80,7%	4,94	94,5%	4,8	79,0%
37	<b>МСХ</b>	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	4,61	78,4%	4,83	84,0%			4,43	73,9%
38	<b>МЗ</b>	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	4,61	71,1%	4,83	91,9%	4,52	64,9%		
39	<b>МИО</b>	Определение делимости и неделимости земельных участков	4,48	57,8%	4,57	72,7%			4,66	59,7%
40	<b>МВД</b>	Выдача свидетельства на переоборудование	4,48	38,3%	4,44	46,9%			4,49	29,4%



		автотранспортного средства и (или) прицепов к нему								
41	<b>МИО</b>	Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования	4,47	59,6%	4,8	75,3%	4,34	49,9%		
42	<b>МЦРИАП</b>	Включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр (из реестра) доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности	4,43	67,4%	4,65	69,3%	4,35	75,7%		
43	<b>МИО</b>	Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос зданий и сооружений)	4,38	66,0%	4,8	82,4%	4,32	60,5%		
44	<b>МТСЗН</b>	Назначение государственного социального пособия по инвалидности	4,35	62,2%	4,38	70,2%			4,85	63,8%
45	<b>Госкорпорация</b>	Согласование проектируемого земельного участка графическим данным информационной системы единого государственного кадастра недвижимости	4,24	56,4%	4,55	58,9%			3,77	47,9%
46	<b>МНВО</b>	Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»	4,14	70,2%	4,77	88,0%	3,91	54,7%		
47	<b>МИО</b>	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	4,11	53,1%	4,44	64,8%	4,1	51,4%		
48	<b>МТ (МИИР)</b>	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан	4,04	64,6%	4,61	81,3%	4,01	53,6%		
49	<b>МТ (МИИР)</b>	Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства	3,82	62,8%	4,72	86,5%	3,63	55,1%		
		<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,70</b>	<b>77,3%</b>	<b>4,81</b>	<b>82,1%</b>	<b>4,63</b>	<b>76,9%</b>	<b>4,77</b>	<b>76,4%</b>

## 2.4 Рейтинг центральных государственных органов

По итогам проведенного массового опроса услугополучателей по 50 государственным услугам в рамках государственного социального заказа был составлен рейтинг уполномоченных центральных государственных органов 2023 года – **4,84 баллов** и уровень удовлетворенности 83,3%. Рейтинг ЦГО составлен по критериям, относящимся к зоне ответственности ЦГО, без учета деятельности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» по предоставлению государственных услуг.

В рейтинге ЦГО можно отметить первые три места со средними баллами, превышающими пороговое значение в 4,95 баллов. Так, на **первом месте рейтинга ЦГО** находится Агентство по делам государственной службы со **средним баллом 4,98** и уровнем удовлетворенности 96,5%.

Таблица 2.4.1. Рейтинг ЦГО (в рамках ГСЗ), 2023 год

№	Наименование госоргана	Общий балл по госуслугам		Уполномоченный государственный орган		Электронное правительство		Правительство для граждан	
1	АДГС	4,93	93,0%	4,98	96,5%	4,89	90,0%		
2	МКИ (МКС)	4,91	90,8%	4,96	89,9%			4,94	96,2%
3	МО	4,88	87,6%	4,95	96,4%	4,84	84,8%		
4	ГП	4,91	86,1%	4,95	89,5%	4,90	90,4%		
5	СА	4,96	73,2%	4,94	83,9%	4,96	84,0%	4,97	69,4%
6	ВАП	4,90	75,0%	4,94	55,9%			4,92	83,3%
7	КНБ	4,93	94,4%	4,93	94,5%	4,93	94,7%		
8	АРРФР	4,91	91,0%	4,93	92,5%	4,88	90,3%		
9	МЧС	4,65	79,5%	4,92	93,9%	4,53	71,3%		
10	НБ	4,91	91,9%	4,91	92,0%	4,90	91,1%		
11	МИД	4,89	90,7%	4,90	91,0%			4,89	90,1%
12	МСХ	4,77	84,8%	4,90	90,3%	4,88	88,4%	4,43	73,9%
13	МКИ (МИОР)	4,89	88,8%	4,89	88,5%	4,85	84,9%	4,89	86,4%
14	МЭПР	4,91	82,1%	4,88	90,4%	4,94	94,2%	4,89	64,7%
15	МЭ	4,85	87,6%	4,88	89,8%	4,72	76,6%		
16	МНЭ	4,85	85,0%	4,87	89,2%	4,88	87,8%	4,81	83,4%
17	АЗРК	4,81	82,9%	4,87	87,9%	4,85	84,9%	4,74	75,0%
18	МЮ	4,72	78,9%	4,85	87,0%	4,65	74,2%	4,79	73,2%
19	МФ	4,77	82,9%	4,84	86,1%	4,65	80,7%	4,80	75,0%
20	МНВО	4,49	83,5%	4,83	91,8%	3,91	54,7%	4,86	96,7%
21	МТИ	4,80	70,0%	4,83	66,7%	4,75	75,0%		
22	АСПИР	4,86	67,2%	4,83	42,1%			4,82	85,2%
23	МВРИ (МЭПР)	4,77	74,0%	4,82	89,3%	4,09	62,2%		
24	МП	4,78	78,2%	4,78	79,3%			4,86	85,6%
25	МЗ	4,67	67,9%	4,77	81,3%	4,52	64,9%	4,75	62,5%
26	МТС (МКС)	4,63	65,1%	4,75	77,0%	4,58	59,6%		
27	Госкорпорация	4,57	73,1%	4,74	75,2%			4,35	69,5%
28	МТ (МИИР)	3,93	63,7%	4,66	83,9%	3,82	54,4%		
29	МЦРИАП	4,43	67,4%	4,65	69,3%	4,35	75,7%		
30	МВД	4,67	62,2%	4,64	67,1%			4,69	58,5%
31	МТСЗН	4,54	71,2%	4,57	74,0%	4,70	82,0%	4,81	70,5%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,76</b>	<b>79,7%</b>	<b>4,84</b>	<b>83,3%</b>	<b>4,67</b>	<b>79,0%</b>	<b>4,79</b>	<b>77,7%</b>

На втором месте рейтинга расположено Министерство культуры и информации со средним баллом оценки 4,96 и уровнем удовлетворенности 89,9%. Третье место разделили Министерство обороны средняя оценка – 4,95 балла и уровень удовлетворенности 96,4% и Генеральная прокуратура, где совокупная средняя оценка услугополучателей – 4,95 балла и уровень удовлетворенности равен 89,5%.

**Аутсайдерами рейтинга ЦГО** можно отнести МВД со средним баллом в 4,64 и уровнем удовлетворенности 67,1%, а также Министерство труда и социальной защиты населения– 4,57 средний балл и уровень удовлетворенности 74,0%. В рамках общественного мониторинга была проведена оценка динамики изменения качества оказания государственных услуг среди ЦГО.

По результатам двух исследований общая оценка ЦГО составляет: **4,83 балл** и 82,5% уровень удовлетворенности.

Таблица 2.4.2. Рейтинг центральных государственных органов (в рамках онлайн мониторинга и ГСЗ), 2023 год

№	ЦГО	Онлайн мониторинг совместно с МЦРИАП		Мониторинг в рамках ГСЗ		Общая оценка	
		Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
1	МЭПР	5	99,3%	4,88	90,4%	4,94	94,9%
2	МКИ (МКС)	4,92	88,9%	4,96	89,9%	4,94	89,4%
3	АДГС	4,89	79,90%	4,98	96,5%	4,94	88,2%
4	СА			4,94	83,9%	4,94	83,9%
5	ВАП			4,94	55,9%	4,94	55,9%
6	КНБ			4,93	94,5%	4,93	94,5%
7	АРРФР			4,93	92,5%	4,93	92,5%
8	НБ			4,91	92,0%	4,91	92,0%
9	МИД			4,90	91,0%	4,90	91,0%
10	ГП	4,84	87,7%	4,95	89,5%	4,90	88,6%
11	МПС	4,89	91,7%			4,89	91,7%
12	МКИ (МИОР)			4,89	88,5%	4,89	88,5%
13	МЭ			4,88	89,8%	4,88	89,8%
14	МЧС	4,83	68,3%	4,92	93,9%	4,88	81,1%
15	АЗРК			4,87	87,9%	4,87	87,9%
16	МО	4,74	85,2%	4,95	96,4%	4,85	90,8%
17	МФ	4,84	87,4%	4,84	86,1%	4,84	86,8%
18	МСХ	4,76	87,8%	4,9	90,3%	4,83	89,1%
19	МТИ			4,83	66,7%	4,83	66,7%
20	АСПИР			4,83	42,1%	4,83	42,1%
21	МВРИ (МЭПР)			4,82	89,3%	4,82	89,3%
22	МЮ	4,76	83,9%	4,85	87,0%	4,81	85,5%
23	МНЭ	4,71	80,7%	4,87	89,2%	4,79	85,0%
24	МЗ	4,8	86,6%	4,77	81,3%	4,79	84,0%
25	МТ (МИИР)	4,87	90,4%	4,66	83,9%	4,77	87,2%
26	МТС (МКС)	4,79	82,3%	4,75	77,0%	4,77	79,7%
27	Госкорпорация			4,74	75,2%	4,74	75,2%
28	МП	4,61	74,6%	4,78	79,3%	4,70	77,0%
29	МНВО	4,52	72,2%	4,83	91,8%	4,68	82,0%
30	МТСЗН	4,79	84,5%	4,57	74,0%	4,68	79,3%
31	МВД	4,63	78,5%	4,64	67,1%	4,64	72,8%
32	МЦРИАП	4,54	50,0%	4,65	69,3%	4,60	59,7%
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4,78</b>	<b>82,1%</b>	<b>4,84</b>	<b>83,3%</b>	<b>4,83</b>	<b>82,5%</b>

В первую пятёрку вошли следующие центральные государственные органы Министерство экологии и природных ресурсов, Министерство культуры и информации, Агентство по делам государственной службы Судебная администрация и Высшая аудиторская палата со средним баллом 4,94. Рейтинг составлялся исходя, из процента уровня удовлетворенности.

На последнем месте совокупного рейтинга Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности со средним баллом 4,60 балла и уровнем удовлетворенности – 59,7%.

Таблица 2.4.3. Динамика изменений оценки качества оказания государственных услуг ЦГО за 2021–2023 годы

№	Наименование госоргана	2021		2022		2023		Динамика 2022-2023		Среднее значение 2020-2023	
1	МЭПР РК	4,89	89,6%	4,78	81,5%	4,94	94,9%	0,16	13,4%	4,87	88,7%
2	АДГС РК	4,93	89,6%	4,91	91,3%	4,94	88,2%	0,03	-3,1%	4,93	89,7%
3	СА РК	4,84	89,2%	4,41	72,9%	4,94	83,9%	0,53	11,0%	4,73	82,0%
4	КНБ РК	4,94	92,6%	4,95	95,7%	4,93	96,5%	-0,02	0,8%	4,94	94,9%
5	АРРФР РК	4,92	92,4%	4,77	73,8%	4,93	92,5%	0,16	18,7%	4,87	86,2%
6	НБ РК	4,82	86,1%	4,99	98,9%	4,91	92,0%	-0,08	-6,9%	4,91	92,3%
7	МИД РК	4,80	79,3%	4,93	95,3%	4,90	91,0%	-0,03	-4,3%	4,88	88,5%
8	ГП РК	4,76	79,6%	4,55	76,2%	4,90	88,6%	0,35	12,4%	4,74	81,5%
9	МЭ РК	4,79	86,1%	4,93	92,4%	4,88	89,8%	-0,05	-2,6%	4,87	89,4%
10	МЧС РК	4,81	86,9%	4,88	87,8%	4,88	81,1%	0,00	-6,7%	4,86	85,3%
11	АЗРК РК	4,64	74,6%	4,83	95,2%	4,87	87,9%	0,04	-7,3%	4,78	85,9%
12	МО РК	4,88	90,2%	4,70	77,7%	4,85	90,8%	0,15	13,1%	4,81	86,2%
13	МФ РК	4,76	84,4%	4,42	69,5%	4,84	86,8%	0,42	17,3%	4,67	80,2%
14	МСХ РК	4,58	74,9%	4,87	84,5%	4,83	89,1%	-0,04	4,6%	4,76	82,8%
15	МТИ РК	4,88	90,7%	4,99	99,0%	4,83	66,7%	-0,16	-32,3%	4,90	85,5%
16	АСПИР РК	4,77	79,5%	4,94	53,5%	4,83	42,1%	-0,11	-11,4%	4,85	58,4%
17	МЮ РК	4,72	81,8%	4,63	72,8%	4,81	85,5%	0,18	12,7%	4,72	80,0%
18	МНЭ РК	4,92	88,2%	4,67	77,7%	4,79	85,0%	0,12	7,3%	4,79	83,6%
19	МЗ РК	4,70	80,0%	4,64	70,5%	4,79	84,0%	0,15	13,5%	4,71	78,2%
20	МТ (МИИР)	4,93	89,3%	4,57	70,3%	4,77	87,2%	0,20	16,9%	4,76	82,3%
21	Госкорпорация	4,58	79,7%	4,80	86,0%	4,74	75,2%	-0,06	-10,8%	4,71	80,3%
22	МП РК			4,76	77,3%	4,70	77,0%	-0,06	-0,3%	4,73	77,2%
23	МТСЗН РК	4,77	79,5%	4,65	65,6%	4,68	79,3%	0,03	13,7%	4,70	74,8%
24	МНВО РК	4,94	90,8%	4,54	67,7%	4,68	82,0%	0,14	14,3%	4,72	80,2%
25	МВД РК	4,72	80,1%	4,68	74,3%	4,64	72,8%	-0,04	-1,5%	4,68	75,7%
26	МЦРИАП РК	4,78	78,9%	4,94	92,9%	4,60	59,7%	-0,34	-33,2%	4,77	77,2%
27	МКИ (МКС)					4,94	89,4%			4,94	89,4%
28	ВАП					4,94	55,9%			4,94	55,9%
29	МПС					4,89	91,7%			4,89	91,7%
30	МКИ (МИОР)					4,89	88,5%			4,89	88,5%
31	МВРИ (МЭПР)					4,82	89,3%			4,82	89,3%
32	МТС (МКС)					4,77	79,7%			4,77	79,7%
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4,80</b>	<b>84,6%</b>	<b>4,76</b>	<b>80,8%</b>	<b>4,83</b>	<b>82,6%</b>	<b>0,06</b>	<b>1,9%</b>	<b>4,81</b>	<b>82,5%</b>

Так, за последних два мониторинговых периода наибольшая **положительная динамика** оценки качества оказания государственных услуг произошла среди услуг, оказываемых Судебной администрацией (на +0,53 к среднему значению за 2022–2023 годы), Министерство финансов (на +0,42 к среднему значению за 2022–2023 годы), Генеральная прокуратура (на +0,35 к среднему значению за 2022–2023 годы), Министерство транспорта (на +0,20 к среднему значению за 2022–2023 годы), Министерство юстиции (на +0,18 к среднему значению за 2022–2023 годы), МЭПР РК (на +0,16 к среднему значению за 2022–2023 годы), а также АРРФР РК (на +0,16 к среднему значению за 2022–2023 годы).

Наиболее выраженная **отрицательная динамика** за два мониторинговых года отмечается по услугам, которые оказывает МЦРИАП РК (на -0,34 к среднему значению за 2022–2023 годы), и Министерством торговли и интеграции (на -0,16 к среднему значению за 2022–2023 годы).

Среднее значение баллов за последние три года общественного мониторинга отражают наиболее стабильные ЦГО по качеству оказания государственных услуг.

Согласно полученным данным, высокие показатели со **стабильной положительной динамикой** среди услуг предоставляемых Комитетом национальной безопасности (4,94 средний балл за 2021–2023 года), АДГС РК (4,93 средний балл за 2021–2023 года), Национальным банком (4,91 средний балл за 2021–2023 года), Министерством торговли и интеграции (4,90 средний балл за 2021–2023 года), Министерством иностранных дел (по 4,88 средний балл за 2021–2023 года), а также услуги АРРФР РК (4,87 средний балл за 2021–2023 года). Среди уполномоченных государственных органов со сниженной динамикой среднего балла в течение трех лет можно отметить Министерство внутренних дел РК (по 4,68 среднее значение за 2021–2023 года) и Министерство финансов (по 4,67 среднее значение за 2021–2023 года).

## 2.5 Рейтинг местных исполнительных органов

Рейтинг МИО составлен по критериям, относящимся к зоне ответственности МИО, без учета деятельности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» по предоставлению государственных услуг.

По результатам общественного мониторинга оценки качества оказания 50 государственных услуг, средний балл МИО равен – **4,69** и уровень удовлетворённости 76,4%.

Таблица 2.5.1. Рейтинг МИО (в рамках ГСЗ), 2023 год

№	МИО регионов	бумажная форма		электронная форма		Общая оценка	
		средний балл	%	средний балл	%	средний балл	%
1	ВКО	4,77	78,3%	4,79	75,1%	<b>4,78</b>	76,7%
2	Костанайская область	4,77	76,7%	4,76	82,6%	<b>4,77</b>	79,7%
3	Абайская область	4,66	74,1%	4,88	83,6%	<b>4,77</b>	78,9%
4	СКО	4,78	78,0%	4,71	79,6%	<b>4,75</b>	78,8%
5	Кызылординская область	4,74	78,8%	4,71	79,9%	<b>4,73</b>	79,4%
6	Акмолинская область	4,69	80,8%	4,77	69,7%	<b>4,73</b>	75,3%
7	Жетысуская область	4,72	76,6%	4,73	69,8%	<b>4,73</b>	73,2%
8	Карагандинская область	4,76	74,5%	4,7	71,4%	<b>4,73</b>	73,0%

9	г. Алматы	4,78	76,2%	4,66	69,1%	<b>4,72</b>	72,7%
10	Туркестанская область	4,69	64,6%	4,75	79,8%	<b>4,72</b>	72,2%
11	ЗКО	4,77	69,4%	4,65	79,8%	<b>4,71</b>	74,6%
12	Улытауская область	4,72	76,3%	4,67	86,1%	<b>4,70</b>	81,2%
13	Павлодарская область	4,6	76,1%	4,74	76,9%	<b>4,67</b>	76,5%
14	Жамбылская область	4,76	74,9%	4,58	74,5%	<b>4,67</b>	74,7%
15	Атырауская область	4,72	77,8%	4,59	79,2%	<b>4,66</b>	78,5%
16	Актюбинская область	4,73	78,3%	4,54	75,7%	<b>4,64</b>	77,0%
17	г. Шымкент	4,53	63,2%	4,74	80,4%	<b>4,64</b>	71,8%
18	Мангистауская область	4,65	70,7%	4,58	85,4%	<b>4,62</b>	78,1%
19	г. Астана	4,74	68,9%	4,49	85,0%	<b>4,62</b>	77,0%
20	Алматинская область	4,56	72,6%	4,49	87,1%	<b>4,53</b>	79,9%
<b>ВСЕГО:</b>		<b>4,71</b>	<b>74,3%</b>	<b>4,68</b>	<b>78,5%</b>	<b>4,69</b>	<b>76,4%</b>

В результате полученных данных в рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг был рассчитан рейтинг 7 государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами. Средний балл рейтинга услуг МИО в 2023 году **составил 4,54** и уровень удовлетворенности равен 68,0%.

**Первое место рейтинга услуг МИО** занимает «Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов» со средним баллом 4,9 и уровнем удовлетворенности 84,1%, на втором месте рейтинга расположилась услуга МИО «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» со средним значением оценки 4,80 из 5 возможных и уровнем удовлетворенности 77,9%.

Таблица 2.5.2. Рейтинг государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами (в рамках ГСЗ), 2023 год

№	Наименование государственной услуги	Общий балл		Уполномоченный государственный орган		«Электронное правительство»		«Правительство во для граждан»	
1	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	<b>4,90</b>	<b>84,1%</b>	4,93	91,7%	4,92	91,7%	4,90	71,1%
2	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	<b>4,80</b>	<b>77,9%</b>	4,83	82,2%	4,74	70,9%	4,84	85,4%
3	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	<b>4,62</b>	<b>77,5%</b>	4,65	80,7%	4,94	94,5%	4,80	79,0%
4	Определение делимости и неделимости земельных участков	<b>4,48</b>	<b>57,8%</b>	4,57	72,7%			4,66	59,7%
5	Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования	<b>4,47</b>	<b>59,6%</b>	4,80	75,3%	4,34	49,9%		
6	Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос зданий и сооружений)	<b>4,38</b>	<b>66,0%</b>	4,80	82,4%	4,32	60,5%		
7	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	<b>4,11</b>	<b>53,1%</b>	4,44	64,8%	4,10	51,4%		
<b>ВСЕГО:</b>		<b>4,54</b>	<b>68,0%</b>	<b>4,72</b>	<b>78,5%</b>	<b>4,56</b>	<b>69,8%</b>	<b>4,80</b>	<b>73,8%</b>



**Аутсайдерами рейтинга услуг предоставляемых МИО** можно назвать те услуги, которые не достигли среднего значения в 4,4 балла – это «Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос зданий и сооружений)», где средний балл составляет 4,38 и уровень удовлетворенности 66,0% и услуга «Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования», которая занимает последнее место в рейтинге со средним баллом в 4,11 и уровнем удовлетворенности 53,1%.

При этом, выведенный рейтинг предполагает разделение оценок между услугодателями. Так, офисы Государственной корпорации «Правительства для граждан», в которых полученные услуги МИО были оценены на 4,80 балла и уровень удовлетворенности равен 73,8%. На втором месте находятся уполномоченные государственные органы, отвечающие за регламентирование государственных услуг, оцениваются 4,72 средний балл и 78,5% уровень удовлетворенности. На последнем месте услуги МИО, полученные посредством «электронного правительства» - 4,56 и уровень удовлетворённости 69,8%.

По результатам онлайн мониторинга средняя оценка МИО **составила 4,70 балла** и 80,1% уровень удовлетворённости.

Таблица 2.5.3. Рейтинг местных исполнительных органов  
(в рамках онлайн мониторинга), 2023 год

№	МИО регионов	Средний балл	Уровень удовлетворённости
1	Акмолинская область	4,95	77,9%
2	Костанайская область	4,85	87,9%
3	Восточно-Казахстанская область	4,84	92,4%
4	Карагандинская область	4,82	89,8%
5	Северо-Казахстанская область	4,81	85,8%
6	Кызылординская область	4,76	84,5%
7	Западно-Казахстанская область	4,75	82,9%
8	Атырауская область	4,71	85,8%
9	Актюбинская область	4,70	96,0%
10	Мангистауская область	4,67	76,4%
11	Жамбылская область	4,62	74,6%
12	Туркестанская область	4,62	74,0%
13	Павлодарская область	4,58	76,2%
14	г. Алматы	4,56	72,0%
15	г. Шымкент	4,54	70,0%
16	г. Астана	4,42	65,5%
17	Алматинская область	4,33	69,9%
	<b>Всего</b>	<b>4,70</b>	<b>80,1%</b>
18	Улытауская область*		
19	Жетысуская область*		
20	Абайская область*		

\*новые три области не участвуют в рейтинге регионов в 2023 году, так как на портале электронного правительства не были включены в опрос и сбор данных официально проводился по 17 регионам.

Таким образом, по результатам двух исследований общая оценка МИО составляет **4,70 балла** и уровень удовлетворенности равен 78,3%.

Таблица 2.5.4. Рейтинг местных исполнительных органов  
(в рамках ГСЗ и онлайн мониторинга), 2023 год

№	МИО регионов	Мониторинг в рамках ГСЗ		Онлайн мониторинг совместно с МЦРИАП		Общая оценка	
		средний балл	%	средний балл	%	средний балл	%
1	Акмолинская область	4,73	75,3%	4,95	77,9%	4,84	76,6%
2	Восточно-Казахстанская область	4,78	76,7%	4,84	92,4%	4,81	84,5%
3	Костанайская область	4,77	79,7%	4,85	87,9%	4,81	83,7%
4	Северо-Казахстанская область	4,75	78,8%	4,81	85,8%	4,78	82,3%
5	Карагандинская область	4,73	73,0%	4,82	89,8%	4,77	81,4%
6	Абайская область	4,77	78,9%			4,77	78,9%
7	Кызылординская область	4,73	79,4%	4,76	84,5%	4,74	81,9%
8	Западно-Казахстанская область	4,71	74,6%	4,75	82,9%	4,73	78,7%
9	Жетысуская область	4,73	73,2%			4,73	73,2%
10	Улытауская область	4,7	81,2%			4,70	81,2%
11	Атырауская область	4,66	78,5%	4,71	85,8%	4,68	82,1%
12	Актюбинская область	4,64	77,0%	4,70	96,0%	4,67	86,5%
13	Туркестанская область	4,72	72,2%	4,62	74,0%	4,67	73,1%
14	Мангистауская область	4,62	78,1%	4,67	76,4%	4,64	77,3%
15	Жамбылская область	4,67	74,7%	4,62	74,6%	4,64	74,6%
16	г. Алматы	4,72	72,7%	4,56	72,0%	4,64	72,4%
17	Павлодарская область	4,67	76,5%	4,58	76,2%	4,62	76,4%
18	г. Шымкент	4,64	71,8%	4,54	70,0%	4,59	70,9%
19	г. Астана	4,62	77,0%	4,42	65,5%	4,52	71,3%
20	Алматинская область	4,53	79,9%	4,33	69,9%	4,43	74,9%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,69</b>	<b>76,4%</b>	<b>4,70</b>	<b>80,1%</b>	<b>4,70</b>	<b>78,3%</b>

Динамика изменений оценок результатов общественного мониторинга с 2022 по 2023 годы в разрезе МИО наблюдается положительная динамика оценки качества государственных услуг.

По полученным данным наибольшая отрицательная динамика наблюдается в Алматинской области (на -0,03 баллов соответственно).



Тогда как наибольшая положительная динамика наблюдается в Западно-Казахстанской и Павлодарской областях (на 0,43 и 0,39 баллов соответственно).

Наиболее высокий средний балл за трехлетний период показали МИО Акмолинской, Восточно-Казахстанской и Костанайской областях (4,78, 4,77 и 4,73 баллов соответственно). Сниженную трехлетнюю динамику оценки качества оказания государственных услуг показывает МИО Алматинской области, Павлодарская области и город Астана (4,54 и по 4,55 баллов соответственно).

Таблица 2.5.5. Динамика результатов мониторинга МИО, (в рамках двух исследований), 2021–2023 года

№	МИО	2021		2022		2023		Динамика 2022-2023		Среднее значение 2020-2023	
1.	Акмолинская область	4,88	81,8%	4,62	76,2%	4,84	76,6%	0,22	0,4%	4,78	78,2%
2.	Восточно-Казахстанская область	4,86	80,6%	4,65	75,1%	4,81	84,5%	0,16	9,4%	4,77	80,1%
3.	Костанайская область	4,93	89,6%	4,46	66,8%	4,81	83,7%	0,35	16,9%	4,73	80,0%
4.	Северо-Казахстанская область	4,91	82,0%	4,55	68,1%	4,78	82,3%	0,23	14,2%	4,75	77,5%
5.	Карагандинская область	4,89	81,6%	4,58	77,1%	4,77	81,4%	0,19	4,3%	4,75	80,0%
6.	Кызылординская область	4,9	81,3%	4,46	61,6%	4,74	81,9%	0,28	20,3%	4,70	74,9%
7.	Западно-Казахстанская область	4,65	74,8%	4,3	58,7%	4,73	78,7%	0,43	20,0%	4,56	70,7%
8.	Атырауская область	4,84	82,2%	4,39	64,6%	4,68	82,1%	0,29	17,5%	4,64	76,3%
9.	Туркестанская область	4,9	80,3%	4,46	66,1%	4,67	73,1%	0,21	7,0%	4,68	73,2%
10.	Актюбинская область	4,87	80,6%	4,42	61,7%	4,67	86,5%	0,25	24,8%	4,65	76,3%
11.	г. Алматы	4,69	84,0%	4,36	57,3%	4,64	72,4%	0,28	15,1%	4,56	71,2%
12.	Жамбылская область	4,86	86,1%	4,48	67,3%	4,64	74,6%	0,16	7,3%	4,66	76,0%
13.	Мангистауская область	4,84	80,4%	4,54	64,5%	4,64	77,3%	0,10	12,8%	4,67	74,1%
14.	Павлодарская область	4,81	80,4%	4,23	59,7%	4,62	76,4%	0,39	16,7%	4,55	72,2%
15.	г. Шымкент	4,87	80,5%	4,36	60,3%	4,59	70,9%	0,23	10,6%	4,61	70,6%
16.	г. Астана	4,81	73,0%	4,31	60,4%	4,52	71,3%	0,21	10,9%	4,55	68,2%
17.	Алматинская область	4,73	75,4%	4,46	63,7%	4,43	74,9%	-0,03	11,2%	4,54	71,3%
18.	Абайская область					4,77	78,9%			4,77	78,9%
19.	Жетысуская область					4,73	73,2%			4,73	73,2%
20.	Улытауская область					4,7	81,2%			4,70	81,2%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,84</b>	<b>80,9%</b>	<b>4,45</b>	<b>65,2%</b>	<b>4,69</b>	<b>78,1%</b>	<b>0,23</b>	<b>12,9%</b>	<b>4,67</b>	<b>75,2%</b>

## 2.6 Рейтинг регионов

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по качеству оказания государственных услуг в 2023 году, в рамках государственного социального заказа.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственных услуг занимает Павлодарская область **со средним баллом 4,86** и уровнем удовлетворённости 84,0%. На втором месте рейтинга располагается Абайская область со средним баллом в 4,83 и уровнем удовлетворённости 82,7%. Третье место рейтинга регионов разделили Кызылординская область и город Астана со средними баллами 4,80 и уровень удовлетворенности 83,2% и 80,5% соответственно.

Таблица 2.6.1 Рейтинг регионов по качеству оказания государственных услуг, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Павлодарская область	4,82	78,2%	4,89	89,7%	<b>4,86</b>	84,0%
2	Абайская область	4,78	78,8%	4,88	86,7%	<b>4,83</b>	82,7%
3	Кызылординская область	4,69	80,9%	4,91	85,5%	<b>4,80</b>	83,2%
4	г. Астана	4,71	75,6%	4,89	85,3%	<b>4,80</b>	80,5%
5	Северо-Казахстанская область	4,70	78,4%	4,88	87,1%	<b>4,79</b>	82,8%
6	Улытауская область	4,78	78,0%	4,80	82,4%	<b>4,79</b>	80,2%
7	Жетысуская область	4,63	70,7%	4,93	85,8%	<b>4,78</b>	78,3%
8	Западно-Казахстанская область	4,72	75,7%	4,82	82,8%	<b>4,77</b>	79,3%
9	Костанайская область	4,74	75,6%	4,78	85,6%	<b>4,76</b>	80,6%
10	Восточно-Казахстанская область	4,65	73,8%	4,86	84,2%	<b>4,76</b>	79,0%
11	Актюбинская область	4,57	70,2%	4,91	88,9%	<b>4,74</b>	79,6%
12	Алматинская область	4,66	75,8%	4,80	82,3%	<b>4,73</b>	79,1%
13	Жамбылская область	4,75	78,8%	4,72	73,2%	<b>4,73</b>	76,0%
14	Акмолинская область	4,67	77,1%	4,77	79,7%	<b>4,72</b>	78,4%
15	Туркестанская область	4,74	72,5%	4,70	79,4%	<b>4,72</b>	76,0%
16	г. Алматы	4,75	77,5%	4,68	70,5%	<b>4,71</b>	74,0%
17	Мангистауская область	4,66	71,8%	4,72	76,3%	<b>4,69</b>	74,0%
18	Карагандинская область	4,58	74,2%	4,77	76,1%	<b>4,67</b>	75,2%
19	г. Шымкент	4,60	72,8%	4,72	75,2%	<b>4,66</b>	74,0%
20	Атырауская область	4,74	77,7%	4,47	66,7%	<b>4,61</b>	72,2%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,70</b>	<b>75,7%</b>	<b>4,79</b>	<b>81,2%</b>	<b>4,75</b>	<b>78,4%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются Карагандинская область и город Шымкент (4,67 и 4,66 баллов соответственно), на последнем месте в рейтинге регионов располагается Атырауская область – среднее значение оценки равно 4,61 баллов и уровень удовлетворенности 72,2%.

Стоит отметить, что **услуги, полученные в электронном формате, оцениваются выше**, чем услуги, полученные в бумажном формате в офисах услугодателей, данная тенденция характера для большинства регионов – в 17 из 20 регионов услуги, оказанные в электронном виде, в среднем, оцениваются на +0,15 баллов выше, чем аналогичные услуги в офисах услугодателей. Только в 4 регионах электронные услуги были оценены ниже, чем те, что были получены в бумажном формате – это Атырауская область (на -0,27 баллов ниже), г. Алматы (на -0,06 баллов ниже), Туркестанская область (на -0,04 баллов ниже), а также с незначительным отличием Жамбылская область (на -0,02 баллов ниже).

Услуги, оказанные в электронной форме, выше оценили услугополучатели Павлодарской области (4,82 баллов и уровень удовлетворенности 78,2%), услуги в бумажной форме, оказанные в офисах услугодателей, выше остальных оценили жители Жетысуской области (4,93 баллов и уровень удовлетворенности 85,8%). Услуги полученные, в бумажной форме оцениваются ниже остальных регионов услугополучателями из Атырауской области (4,47 баллов). Услуги полученные, в электронной форме, оцениваются ниже остальных регионов услугополучателями из Актыбинской области (4,57 баллов).

### III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

#### 3.1 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу

##### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 03001002 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу

**Код услуги:** С1.

**Ответственный госорган:** Агентство РК по делам государственной службы.

**Услугодатель:** АО «Национальный центр по управлению персоналом государственной службы»

**Подзаконный нормативный правовой акт:** приказ Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.11.2022 № 240

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** тестирование проводится не ранее 1 календарного дня со дня подачи заявления, и не позднее дня и времени тестирования, выбранного кандидатом.

Максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 минут.

Максимально допустимое время обслуживания кандидата – 30 минут.

**Результат оказания госуслуги:** Сертификат по форме, заключение по результату тестирования на оценку личных качеств кандидата на должность корпуса «Б», либо справка о прохождении тестирования с результатами ниже значений прохождения тестирования.

Результат оказания государственной услуги направляется посредством портала в личный кабинет кандидата в течение 20 (двадцати) минут.

**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

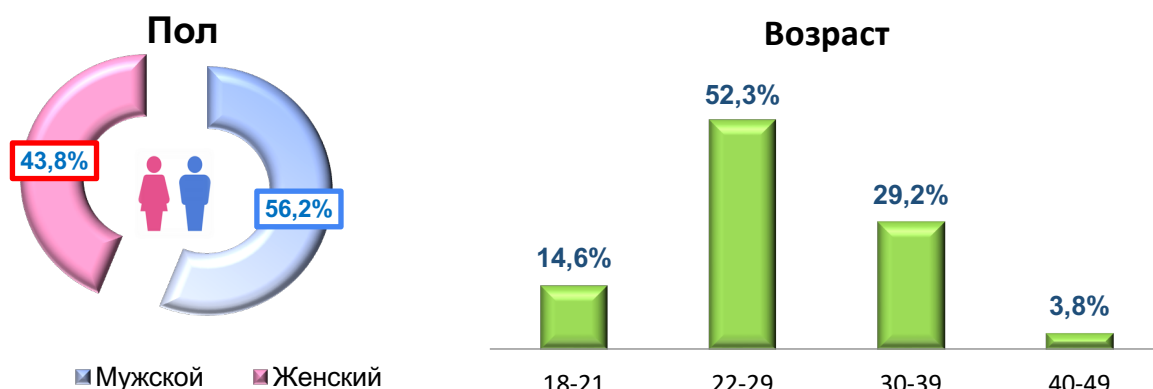
##### Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

##### Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 130 респондентов, из них большинство 56,2% мужского пола и остальные 43,8% женского пола. Среди респондентов за услугой все (100%) обращались как физические лица. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 52,3% и 30-39 лет – 29,2%.

Диаграмма 3.1.1. Социально-демографический блок



Все услугополучатели являются гражданами РК, и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Большинство услугополучателей (93,1%) указали, что получили услугу через ПЭП (egov.kz, электронные сервисы), меньшая часть обратилась за услугой в ЦОН - зону самообслуживания населения (6,9).

#### Результаты массового опроса услугополучателей

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **93,0% и среднее значение оценки 4,93% балла.**

Таблица 3.1.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,96	4,97	96,2%	97,1%
	Простота получения ЭЦП	4,97		96,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,98		97,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,98		97,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,89	4,91	92,3%	93,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,89		92,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,89		92,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,97		96,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,90		93,0%	

<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95	4,95	95,4%	95,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,95		95,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,95		95,4%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,95		95,4%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,99	4,99	99,2%	99,2%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,71	4,71	71,4%	71,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,71		71,4%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,71		71,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		95,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		95,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		95,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,99	4,99	99,2%	99,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,93</b>		<b>93,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,98</b>		<b>96,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,89</b>		<b>90,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,97 балла и уровень удовлетворенности 97,1%. Среди комментариев и пожеланий по повышению доступности, услугополучатели указали необходимость улучшить смысловую составляющую перевода на казахский язык предоставляемой информации на портале: «тест состоит из двух туров, если вы прошли первый тур, то для прохождения второго тура психотеста вам придется подождать 1 час. То есть если исправят условия, не будем ждать 1 час, а сразу пройдем на следующий тест» (Мангистауская область); «мне понятно пользоваться порталом электронного правительства, однако пользоваться мобильной версией неудобно, удобно только с ноутбуком» (г. Алматы); «все легко и хорошо организовано, надо постепенно развивать, надо обучать и просвещать общественность» (Туркестанская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,91 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 93,4%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «я вот не знала, что есть пробное тестирование на экзамены, хотелось бы о таких возможностях за ранее предупреждать или рекламировать» (г. Астана); «казахский перевод теста по законам понять сложно, могу сказать, что непонятно, но на русском языке все понятно написано» (г. Шымкент).



**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,95 балла и уровень удовлетворенности равен 95,4%. Комментарии: «в тесте много вопросов, лучше разделить его на две части, иначе у вас закружится голова, устанут глаза и почувствуешь себя плохо, от долгого прибывания перед компьютером» (Жамбылская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,99 баллов и уровень удовлетворенности составил 99,2%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана вовремя и сроки предоставления полностью устраивают услугополучателей. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что наиболее низкие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (4,71 баллов, и уровень удовлетворенности 71,4%). Среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

**Затраты** на получение государственной услуги получили высокий оценки средний балл – 5 и уровень удовлетворенности равен 95,4%.

Критерий «**обратная связь**» - услугополучатели не обращались с жалобой, либо с запросом, тем не менее высказали следующие пожелания: «операторы не могут корректно ответить на вопросы юридических лиц, на вопросы физических лиц ответили хорошо» (г. Астана); «обслуживание операторов очень медленное, сложно дозвониться, были времена ожидания от 15 минут до получаса» (Мангистауская область); «обратился в колл центр 1414, операторы не смогли ответить, поменяли 5 операторов, но ответа так и не получила» (г. Астана).

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,99 баллов и уровень удовлетворенности равен 99,2%, что является высоким показателем.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл - 4,98 баллов и уровень удовлетворенности в 93%, нежели портал «электронного правительства» – 4,89 и уровень удовлетворенности в 90%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие при получении государственной услуги:

Никаких проблем не возникло, все было расписано по порядку, как зарегистрировать заявку, все было записано. Вы можете сделать это на своем телефоне, если у вас есть ноутбук или другие устройства, вам не нужно много оборудования, главное, чтобы был мобильный телефон, этого достаточно.

Я мог получить услугу онлайн, у меня было удостоверение личности и ключ ЭЦП. Все легко, не знаю, насколько должно быть проще, было бы еще лучше, если бы передавали только номер телефона. Лучше было бы сделать все вопросы и ответы сразу, но теперь после того, как вы все отметите, появится ответ, и было бы лучше, если бы ответ появлялся каждый раз, когда вы его отметили. Я думаю, что лучше прочитать много законов, чтобы подготовиться к тесту. Если по 5-балльной шкале я бы

поставил 5, если по 10-балльной шкале я бы поставил 10, это высшая оценка! Я не знал слабого места, да и пробный тест можно пройти дома не торопясь, время не истекает, что удобно, и есть еще одно приложение, которое останавливается по истечении времени. Вопросов слишком много, я хочу, чтобы их сократили, или изменили другими вопросами, потому что вопросов много и все они похожи друг на друга, я хочу, чтобы они исправили это.

-Получение данной услуги в целом не вызывает проблем у услугополучателей, пользователям легко регистрироваться и пользоваться данной платформой, среди плюсов услугополучатели отметили возможность получения услуги через телефон.

-Среди ответов пользователей были пожелания по поводу сокращения количества вопросов и просьбы не использовать вопросы, имеющие один и тот же смысл.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

В фокус-групповых дискуссиях, многие высказались что удовлетворены оказанной услугой, тем не менее было одно предложение по поводу E-Gov Mobile, часто приходится авторизоваться, время посещения очень маленькое, потом приходится заново вбивать свои данные.

### **Выводы и рекомендации**

Общие рекомендации:

1. Улучшить смысловую составляющую перевода на казахский язык предоставляемой информации на портале;
2. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных;
3. Привести описание к государственной услуге на портале «электронное правительство» в соответствии с реестром;

Портал «электронное правительство»:

4. Рассмотреть возможность изменения времени прохождения тестирования, без необходимости повторной перерегистрации на портале;
5. Усовершенствовать работу информационных систем, не допускать сбоев работы портала, а в случаях появления устранять незамедлительно.

Государственный орган:

6. Пересмотреть вопросы тестов, проверить на наличие вопросов похожих по смыслу.
7. Предусмотреть более удобное расположение помещений, предназначенных для проведения тестирований. Также, необходимо учесть и доступность услуги для сельских жителей.

## **3.2 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01704001 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям.



**Код услуги:** С2.

**Ответственный госорган:** Национальный Банк РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил осуществления обменных операций с наличной иностранной валютой в Республике Казахстан» постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 4 апреля 2019 года № 49. Зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 18545.

**Форма оказания госуслуги:** электронная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

**Сроки оказания госуслуги:** лицензия и приложение – 20 рабочих дней. Приложения к действительной лицензии – 10 рабочих дней. Переоформлении лицензии и (или) приложения к ней – 10 рабочих дней. Территориальный филиал Национального Банка в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения документов услугополучателя проверяет полноту представленных документов.

**Результат оказания госуслуги:** лицензия или приложение к действительной лицензии по формам либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

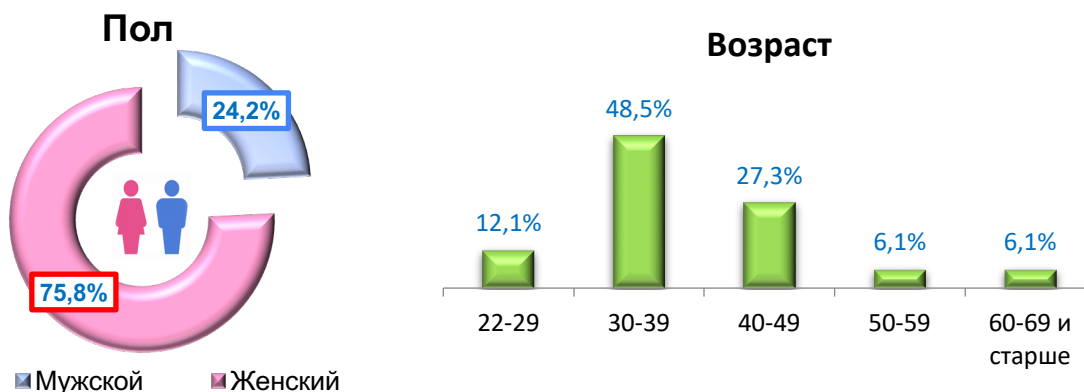
**Услугополучатели:** юридические лица.

**Стоимость:** лицензия - 40 МРП, переоформление - 10 % от ставки при выдаче лицензии.

### Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 33 респондента, из них большинство (75,8%) женского пола и остальные (24,2%) мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 48,5%. Все респонденты (100%) обращались за услугой как юридические лица, являются гражданами РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 3.2.1. Социально-демографический блок



В большинстве случаев (90,9%) услуга была получена через ПЭП (Egov.kz), и только в 9,1% случаев услугополучатель обратился в ЦОН (самостоятельно в зоне самообслуживания) для получения государственной услуги, во всех случаях для входа использовалась ЭЦП. При опросе 73,0%

услугополучателей отметили, что у них не возникло проблем, сложностей при работе на портале, а у 8,1% возникли сложности в связи с плохой работой портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал).

### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **91,9% и среднее значение оценки 4,91 балла.**

Таблица 3.2.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,82	4,83	81,8%	83,3%
	Простота получения ЭЦП	4,85		84,8%	
	Простота использования ЭЦП	4,85		84,8%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,82		81,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,70	4,85	75,8%	87,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,82		84,8%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,88		90,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,94		93,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,91		90,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,94	4,92	93,9%	93,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,94		93,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,94		93,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,88		90,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,94	4,94	93,9%	93,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100%	100%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,91	4,94	90,9%	92,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,88		90,9%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,94		93,9%	

	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,94		93,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100%	100%
	Удовлетворен результатом обжалования	5,00		100%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	84,8%	84,8%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,91</b>		<b>91,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,91</b>		<b>92,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,90</b>		<b>91,1%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на – 4,83 балла и уровень удовлетворенности 83,3%. Среди комментариев и пожеланий по повышению доступности, услугополучатели указали необходимость улучшения работы портала: «хотелось бы больше инструкций, все непонятно» (Актюбинская область); «Национальный Банк помогает, отлично» (г. Алматы); «сайт нормально не работал» (Карагандинская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,85 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 87,3%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «были непонятные моменты, обратились к 1414» (г. Алматы); «какие были проблемы, сразу исправили» (Алматинская область); «никакой информации не было» (Восточно-Казахстанская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,92 балла и уровень удовлетворенности равен 93,2%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,94 баллов и уровень удовлетворенности составил 93,9%, Дополнительные пожелания и нареканий по срокам предоставления услуги: «сокращение сроков получения государственной услуги» (г. Шымкент); «очень долго» (Карагандинская область).

При этом, стоит отметить, что наиболее высокие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (5 баллов, и уровень удовлетворенности 100%).

**Затраты** на получение государственной услуги получили оценки средний балл – 4,94 и уровень удовлетворенности равен 92,4%. Пожелания по оплате: «особенных предложений нет, но, если бы было без комиссии было бы замечательно» (г. Шымкент); «оплата могла быть еще подешевле» (г. Алматы).

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на максимальный средний балл в 5 и уровень удовлетворённости 100%, тем не менее высказали следующие пожелания: «расположить сервер EGOV на территории Казахстана, и не продавать иностранным государствам» (г. Шымкент); «egov очень часто вылетает, чтобы быстрее была обработка и загрузка данных» (Восточно-Казахстанская область); «eLicense сделайте инструкцию по использованию портала» (Актюбинская область)

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,82 баллов и уровень удовлетворенности равен 84,8%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «все согласно стандарту, без замечаний» (г. Астана).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл - 4,91 баллов и уровень удовлетворенности в 92%, нежели **портал «электронного правительства»** – 4,90 и уровень удовлетворенности в 91,1%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, наблюдается высокая общая оценка качества оказания данной государственной услуги, и услугодатели по отдельности получили высокие средние значения и уровни удовлетворенности. Вместе с тем рекомендуется рассмотреть следующие меры по усовершенствованию качества и удобства получения государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность улучшения функции поиска информации на порталах e-gov.kz и e-license.kz для исключения вывода неактуальной информации в поисковых результатах.  
Уполномоченный государственный орган
2. Рассмотреть возможность сократить сроки получения государственной услуги (лицензии).

### **3.3 Выдача лицензии банкам, филиалам банков-нерезидентов Республики Казахстан на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством Республики Казахстан**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01701003 Выдача лицензии банкам, филиалам банков-нерезидентов Республики Казахстан на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством Республики Казахстан

**Код услуги:** СЗ.

**Ответственный госорган:** Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил выдачи и оснований отказа в выдаче разрешения на открытие банка, Правил лицензирования банковских операций, а также иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг, осуществляемых банками» постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 30 марта 2020 года № 36. Зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20228.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная) оказываемая по принципу «одного заявления»

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

**Сроки оказания госуслуги:** при выдаче лицензии на проведение банковских и иных операций - в течение 30 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** лицензия, переоформление

лицензии, дубликат лицензии, электронный документ

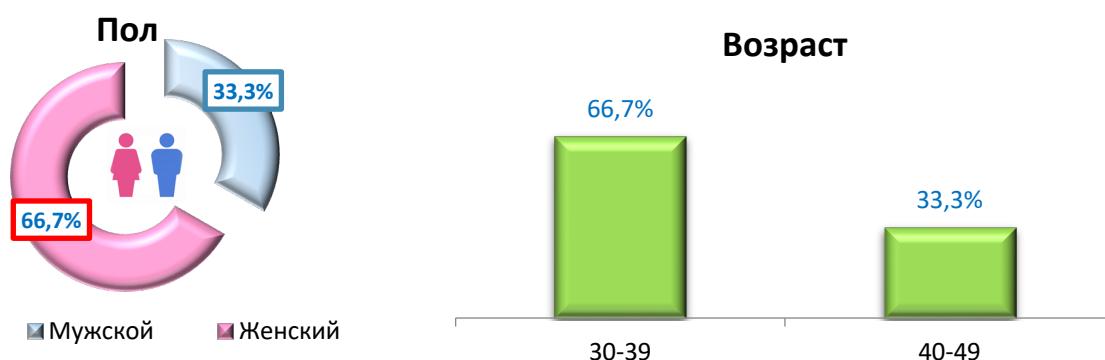
**Услугополучатели:** юридические лица.

**Стоимость:** лицензия - 800 МРП. Переоформление - 10% от ставки при выдаче лицензии. Дубликат - 10% от ставки при выдаче лицензии

### Основные результаты исследования

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 3 услугополучателя, из них (66,7%) мужского пола и остальные (33,3%) женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 66,7%. Все респонденты (100%) обращались за услугой как юридические лица, являются гражданами РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 3.3.1. Социально-демографический блок



В большинстве случаев (100%) услуга была получена через электронное лицензирование [elicense.kz](http://elicense.kz). При опросе все услугополучателей отметили, что у них не возникло проблем, сложностей при работе на портале.

Таблица 3.3.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,67	4,92	66,7%	91,7%
	Простота получения ЭЦП	5,00		100%	
	Простота использования ЭЦП	5,00		100%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	5,00	4,73	100%	86,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,33		66,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,33		66,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по	5,00	5,00	100%	100%

	инстанциям, кабинетам)				
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,67	4,67	66,7%	66,7%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,67	4,83	66,7%	75,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,67		66,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,67		66,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,86</b>		<b>86,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,88</b>		<b>87,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,83</b>		<b>88,9%</b>

В результате были получены следующие оценочные суждения по качеству оказания государственной услуги:

Все опрошенные услугополучатели являются жителями г. Алматы, которые обратились за услугой на портал «электронного лицензирования», и для входа на портал **использовали ЭЦП**, при этом **регистрация на портале** вызвала некоторые сложности, тогда как получение и использование ЭЦП не вызвало никаких сложностей «было просто и понятно» (г. Алматы).

Из 8 критериев, по которым проходила оценка качества оказания государственной услуги, по 2 критериям - **«процедура»**, **«результат»** - получили наивысший балл и уровень удовлетворенности (по 5 баллов и 100%), не вызвав каких-либо нареканий среди услугополучателей. Также критерий **«доступность и удобство»** был оценен высокими баллами, среднее значение – 4,92 и уровень удовлетворенности равен 91,7%.

Тем не менее, по остальным критериям оценки качества оказания государственной услуги, по мнению услугополучателей, имеются некоторые недостатки. Так, критерий **«информация»** был оценен на 4,73 баллов и уровень удовлетворённости равен 86,7%, при этом ниже остальных был оценен критерий актуальности и понятности информации на портале по **требованиям к документам** для получения услуги.

**Затраты** оказания услуги была оценена на средний балл 4,83 и уровень удовлетворённости равен 75%.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:



При этом государственный орган получил 4,88 баллов и уровень удовлетворенности 87,5%, а портал «электронное правительство» 4,83 балла и уровень удовлетворенности 88,9%.

Также опрошенные услугополучатели, что не вся предоставленная **информация** на портале по актуальности и способу получения услуги была полностью ясна и понятна. При этом вся информация, предоставленная на портале, была на двух языках (русском и казахском) и **процесс сбора и подачи документов** не вызвал сложности. Комментарии услугополучателей: «добавить более подробные пояснения касательно прилагаемых документов» (г. Алматы); «больше подробных инструкций для пользователя» (г. Алматы).

**Сроки** предоставления государственной услуги только в половине случаев удовлетворили услугополучателей. Также **официальные затраты** на получения услуги не в полной мере удовлетворяют услугополучателей. При этом все опрошенные услугополучатели отметили, что абсолютно недовольны тем, какие **дополнительные траты** понесли в процессе получения услуги, помимо официальных затрат. Стоит отметить, что услугополучатели указали на то, что при получении государственной услуги **не встречались с коррупционными проявлениями**.

По **работе портала** «электронного лицензирования» услугополучатели отметили, что в процессе получения услуги на портале возникли неясные технические неполадки работы портала («не с первого раза удалось получить услугу»).

#### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, в большинстве случаев наибольшие сложности для услугополучателей вывали такие этапы получения услуги, как регистрация на портале, сбои работы портала, сроки получения услуги, официальные тарифы и дополнительные затраты в процессе получения услуги. В связи с чем рекомендуется обратить внимание на улучшение вышеописанных показателей:

1. Пересмотреть, упростить информацию и инструкцию о способе получения государственной услуги на портале.

### **3.4 Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01704018 Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности

**Код услуги:** С4.

**Ответственный госорган:** Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил лицензирования микрофинансовой деятельности, Квалификационных требований на осуществление микрофинансовой деятельности и перечня документов, подтверждающих соответствие им» постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 23 ноября 2020 года № 108. Зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 21731.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная) и бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** АРРФР, портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

**Сроки оказания госуслуги:** от 2 до 30 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** лицензия, переоформление лицензии, дубликат лицензии, электронный и/или бумажный документ

**Услугополучатели:** юридические лица.

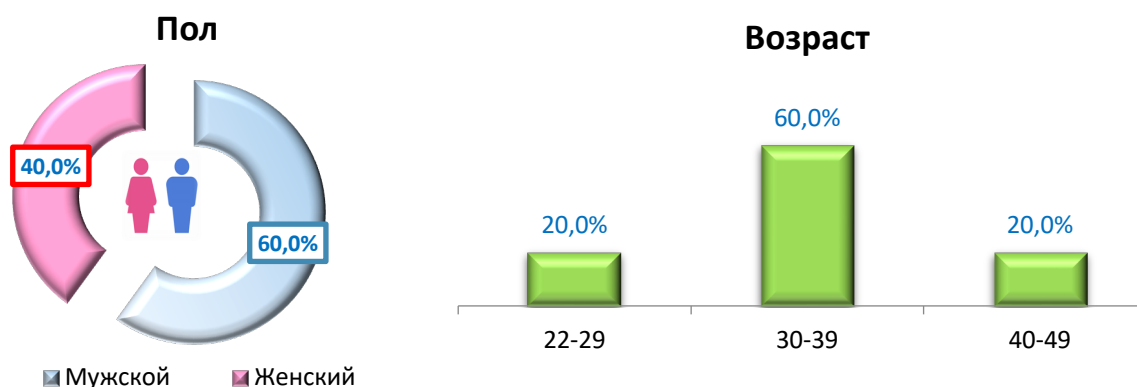
**Стоимость:** 30 МРП, от 10 до 100% от соответствующей ставки

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 10 респондентов. Из них 60% мужского пола и 40% обратившихся женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (60%) и 40–49 лет (20,0%). Все обратившиеся являются юридическими лицами и резидентами страны (по 100%). Никому из услугополучателей. Все услугополучатели, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 3.4.1. Социально-демографический блок



Все услугополучателей 100% обратились на портал «электронного лицензирования», при этом определенная часть обращается в частные компании-посредники, которые подают заявку на получение лицензии в качестве доверенного лица.

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей равно – **95,3% и среднее значение оценки 4,96 балла**. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:



Таблица 3.4.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,80	4,88	80,0%	87,5%
	Простота получения ЭЦП	4,90		90,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,90		90,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,90		90,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,90	4,92	90,0%	92,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,90		90,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,90		90,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,90		90,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,90	4,98	90,0%	97,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100%	100%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,90	5,00	90,0%	95,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,90		90,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,96</b>		<b>95,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,98</b>		<b>97,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,92</b>		<b>91,7%</b>

Из 8 критериев (критерий «обратная связь» не оценен, так как никто не обращался с жалобой), по которым проходила оценка качества оказания государственной услуги, по 3 критериям - **«результаты»**, **«затраты»** и **«сроки»** - получили наивысший балл и уровень удовлетворенности (по 5 баллов и 100%), не вызвав каких-либо нареканий среди услугополучателей.

Критерий **«информация и коммуникация»** был оценен высоко – 4,92 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворенности 92%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «можно улучшить дизайн портала. Больше онлайн консультации. Сделать

краткое время ожидания», новичкам сложно, подсказки нужны» (Жамбылская обл.).

Определенные нарекания получил критерий **«удобство и доступность»**, среднее значение оценки услугополучателей равно – 4,88 баллов и уровень удовлетворённости 87,5%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «недочетов очень много, в портал необходимо вложить само заявление о предоставлении лицензии сканированный вариант, чтобы прикрепить документ. Должна быть отдельная папка сканированного документа. Но я собираю все в один документ и объединяю их. Еще можно добавить приложить приказ и решения, а там нету такой папки» (г. Алматы).

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, при полной автоматизации государственной услуги, для многих услугополучателей затруднение вызывает информационная доступность процесса оказания услуги, что возможно приводит к необходимости обращаться в компании-посредники для получения данного разрешительного документа.

В связи с чем рекомендуется повысить информационную осведомленность о процессе оказания услуги на онлайн площадках, усовершенствовать консультационную составляющую по всем инструментам упростить инструкцию по процедуре получения услуги на портале, разместить видеоинструкцию и пр.).

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить качественную информационную доступность по услуге, в т.ч.

касательно оплаты.

Портал электронного правительства

2. Упростить процедуру получения услуги в ПЭП.
3. Усовершенствовать работу виртуального ассистента. Обеспечить полные и качественные ответы.

## **3.5 Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01902007 Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе

**Код услуги:** С5.

**Ответственный госорган:** Комитет национальной безопасности РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг Пограничной службой Комитета национальной безопасности Республики Казахстан» приказ Председателя Комитета национальной безопасности Республики Казахстан от 20 апреля 2020 года № 26/ке. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20461

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги**

**осуществляется через:** через веб-портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** пропуск на въезд и пребывание в

пограничной полосе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

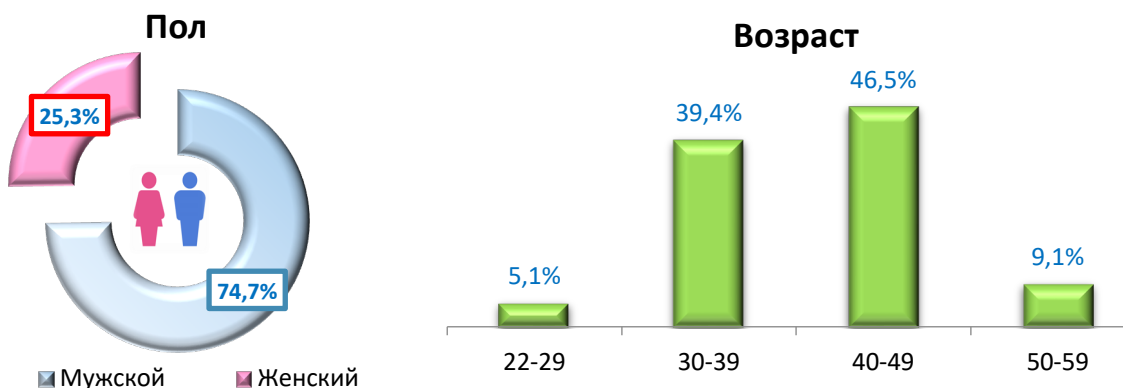
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 99 респондента. Из них мужского пола 74,7% и женского пола 25,3% услугополучателей. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 40–49 лет (46,5%) и 30–39 лет (39,4%). Среди услугополучателей (61,6%) обратившихся являются физическими лицами и (38,4%) юридическими лицами. Все (100%) являются резидентами страны. Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации

Диаграмма 3.5.1. Социально-демографический блок



Все услугополучатели (100%) обратились на электронные порталы для получения услуги, из них 87,9% на egov.kz и 12,1% ЦОН (самостоятельно в зоне самообслуживания).

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **94,4% и среднее значение оценки 4,93 балла.**

Таблица 3.5.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,92	4,94	93,9%	95,0%
	Простота получения ЭЦП	4,96		96,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,96		96,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,93		93,9%	

ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,92	4,94	93,9%	94,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,92		93,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,94		94,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,96		96,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,94		94,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,90	4,92	93,9%	94,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,92		93,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,92		93,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,95		94,9%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,91	4,91	92,9%	92,9%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,96		96,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,96		96,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,96		96,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,93	4,93	93,9%	93,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,93</b>		<b>94,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,93</b>		<b>94,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,93</b>		<b>94,7%</b>

«Затраты» - получили высокий балл 4,96 балла и уровень удовлетворенности 96,0%, не вызвав каких-либо нареканий среди услугополучателей. Также критерий «**доступность**» был оценен высокими баллами, среднее значение – 4,94 и уровень удовлетворенности равен 95,0%.

Тем не менее, по остальным критериям оценки качества оказания государственной услуги, по мнению услугополучателей, имеются некоторые недостатки. Так, критерий «**сроки**» был оценен на 4,91 баллов и уровень удовлетворенности равен 92,9%.

**Процедура** оказания услуги была оценена на средний балл 4,92 и уровень удовлетворенности равен 94,2%. Наибольшие сложности вызвала

процедура **сбора** документов необходимых для получения электронной услуги (4,90 баллов и 93,9% уровень удовлетворённости).

Также определенные сложности вызвала доступность и удобство работы на портале (4,60 баллов и 70% уровень удовлетворённости) – регистрация на портале, получение и использование ЭЦП, а также структурная организация и удобство портала. Тем не менее, услугополучатели отмечают значительное улучшение процедуры получения услуги на портале по сравнению в предыдущим периодом.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

При этом портал «электронное правительство» получил 4,93 баллов и уровень удовлетворенности 94,7%, а государственный орган 4,93 балла и уровень удовлетворенности 94,5%.

Предложения по улучшению **информации и коммуникации**: «больше инструктажа. В eLicense нету выбора точных локаций. То есть если нам необходимо поехать в глубь области, в eLicense не будет отображаться именно то местоположение, на которую мы бы, хотели поехать. Соответственно, нету точных местоположений по карте РК. Необходимо обновить и расписать более точнее» (Кызылординская область); «один район не высвечивался» (Жамбылская область); «технические неполадки в конце года случаются» (Абайская область); «нет в перечне всех районов по Каспийскому морю по берегам. По приграничным районам. Не все точные поселки показаны» (Атырауская область); «через акимат сельского округа подавали. Проблем не имеем» (Жамбылская область); «нету точных указаний на карте. Соответственно не могу ехать туда куда надо, потому что нету такого местоположения на сайте eLicense» (Костанайская область); «проблем не было. По срокам долговато» (Атырауская область).

Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «только по срокам долговато» (Костанайская область).

Предложения, пожелания и рекомендации по устранению бюрократизма и волокиты: «когда звонишь контактам в eLicense они перенаправляют на сайт в EGOV и говорят звоните туда, приходится звонить, времени много занимает. 2 года не могла получить пропуск. В этом году получила» (Алматинская область).

### **Результаты качественных методов исследования**

Согласно проведенному глубинному интервью с услугополучателем, были выявлены следующие трудности в процессе получения государственной услуги:

В этом году я получил услугу «Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе» в электронном виде. Получил услугу через eLicense. Информацию об этой онлайн-площадке я узнал от друга. И не знал, что мне нужно получить эту услугу на этом портале, я, честно говоря, узнал от друга, мой друг занимается с сайтом eLicense, я не знал о моем собственном eLicense. Я не мог получить услугу самостоятельно, мне помог мой друг. Для получения услуги не обращался в колл-центры, другие организации, нужна была только помощь друга. После обращения за помощью получил услугу, сейчас пропуск в моих руках. Я думаю, что основная причина, по которой я не могу получить эту услугу самостоятельно, заключается в том, что я не



знал об этом сайте.

Технических сложностей при работе с сайтом не возникало, потому что я сразу же расспрашивал тех, кого знал. Никаких сложностей в процессе получения данной услуги не возникло. Я думаю, что для того, чтобы пользоваться этим сайтом, мне нужны дополнительные навыки, и я сам зашел через компьютер. Онлайн-площадка проста, не доставляет хлопот пользователям. Чтобы получить услуги в электронном виде, главное каждый ищет сам, главное сейчас развитые времена есть вся информация, зависит от самого человека, если нужно, то сможет все усвоить, серьезных трудностей нет. Получил все документы онлайн, без проблем, сейчас все онлайн, удобно, выгодно и по времени, дома можно все взять, никуда не выезжая. Проблем при сборе документов не было. Получить услугу в электронном виде не очень сложно, если она остается в таком положении, то легко. У меня нет предложений по улучшению качества обслуживания, сейчас все в порядке, и я думаю, было бы лучше, если бы вы могли получить любой документ онлайн, никуда не выходя, не выходя из дома. Я думаю, что оказанная услуга полностью отвечает на мой запрос. Я не знаю, на что следует обратить внимание в связи со службой. Хорошо оцениваю работу онлайн сайта, ставлю 5. Думаю, что на онлайн-площадке есть весь необходимый функционал для быстрого получения государственной онлайн-услуги. Сильные стороны сайта экономим время, раньше все ходили в очередь, сейчас доступно, а слабые места в некоторых селах интернет не держит. Например, я живу в деревне, и в случае, если тот сет не тянет, становится сложнее, а так все хорошо. Сильная сторона в том, что ты продолжаешь получать все через свой ЭЦП-ключ.

Мои пожелания по повышению качества оказания государственных услуг в электронном виде: главное, чтобы это было бесплатно, удобно для населения.

### **Выводы и рекомендации**

1. Обновить и расписать поисковую систему точных местоположений по карте РК на портале [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) для более эффективного ее использования.
2. Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

## **3.6 Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 0190209 Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде РК

**Код услуги:** С6.

**Ответственный госорган:** Верховный Суд РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил приема на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан» приказ Председателя Верховного Суда Республики Казахстан от 26 марта 2020 года № 12. Зарегистрирован в Реестре

государственной регистрации нормативных правовых актов № 20197.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) и/или бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz).

**Сроки оказания госуслуги:** при обращении через услугодателя – 30 (тридцать) минут; при обращении через портал – 1 (один) рабочий день.

**Результат оказания госуслуги:** расписка о приеме документов.

**Услугополучатели:** физические лица.

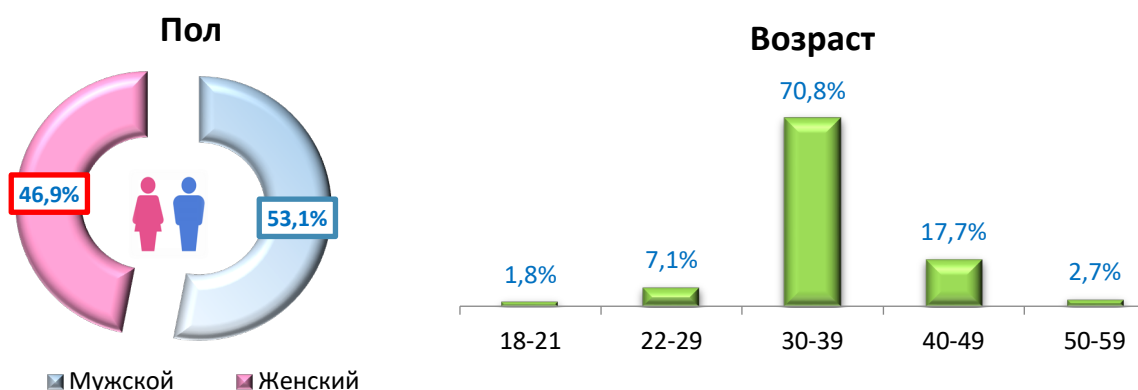
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 113 респондентов. Из них 53,1% услугополучателей мужского пола и 46,9% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (70,8%) и 40–49 лет (17,7%). Все обратившиеся за услугой (100%) являются физическими лицами и (100%) резидентами РК. 100% обратившихся, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 3.6.1. Социально-демографический блок



Большинство 55,8% услугополучателей обратились в ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы), 26,5% ЦОН к сотруднику и 17,7% обратились в канцелярию услугодателя для получения услуги.

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя бумажные и электронные услуги – **81,5% и среднее значение оценки 4,94 балла.**



Диаграмма 3.6.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

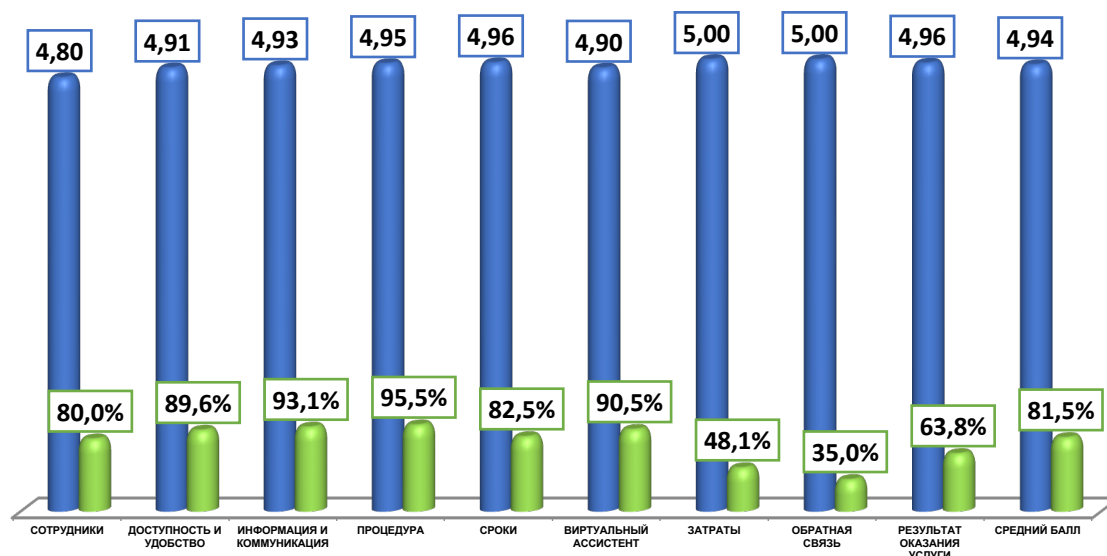


Таблица 3.6.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,80	4,80	80,0%
	Сотрудники оперативные	4,80		
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,80		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,79	4,92	89,2%
	Удобные часы работы	4,95		
	Имеет достаточно мест парковки	4,95		
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,95		
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,95		
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,95		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,95	4,95	95,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,95		
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,95		
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95		
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,95		
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,95		
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,95		
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,95	4,95	95,0%
	Процедура рассмотрения оптимальная,	4,95		

	простая и понятная				
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,95		95,0%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,93	4,93	65,0%	65,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,93		65,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		37,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		35,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		40,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100%	100%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		100%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	35,0%	35,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,94</b>		<b>74,6%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,92</b>		<b>89,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,97</b>		<b>69,4%</b>

Таблица 3.6.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,87	4,89	89,2%	90,0%
	Простота получения ЭЦП	4,91		91,4%	
	Простота использования ЭЦП	4,91		90,3%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,87		89,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,99	4,91	98,9%	91,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,89		89,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,87		87,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,91		91,4%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,89		89,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,98	4,96	97,8%	95,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,98		97,8%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,90		90,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок,	4,98		97,8%	

	недочетов				
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100%	100%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	4,90	100%	90,5%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,71		71,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		58,6%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		58,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		59,1%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,92	4,92	92,5%	92,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,94</b>		<b>88,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,98</b>		<b>86,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,91</b>		<b>91,1%</b>

Доступность и удобство по данной услуге оценили на 4,91 балла, уровень

удовлетворенности составляет 89,6%. Вместе с тем, по таким критериям оценки как **«сотрудники»**, средний балл оценки ниже, чем предыдущие показатели, так, средний балл оценки работы сотрудников услугодателя равно – 4,80 балла и уровень удовлетворённости 80,0%.

Критерий **«затраты»** был оценен выше вышеперечисленных критериев – 5 средний балл и 48,1% уровень удовлетворённости.

Наиболее высокий балл получил критерий **«обратная связь»**, где средний балл максимален 5 и уровень удовлетворённости 48,1%, что может указывать на эффективные инструменты обеспечения обратной связи, а также системный подход к процедуре.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,97 и уровень удовлетворенности в 69,4%, нежели электронное правительство 4,96 баллов и уровень удовлетворенности в 84,0%, а уполномоченный государственный орган получил - 4,94 баллов и уровень удовлетворенности в 73,9%.

По результатам проведенного массового опроса с услугополучателями, были выявлены следующие при получении государственной услуги: «локация неудобная» (г. Астана) «загружается долго, чтобы легкодоступно, одним кликом» (Актюбинская обл.); «Сайт академии все понятно, EGOV нет», «Оставить приложение без изменений» (Алматинская обл.); «Информация на портале не понятная. Информационное бюро и интернет каналы слабые» (г. Астана).

#### **Результаты качественных методов исследования**

В ходе получения государственной услуги, я хотела подать заявление онлайн, но не смогла найти услугу. Потом пошла в саму академию и оставила документы. Никаких проблем с персоналом не возникло. Мы

сдаем тест 3 раза. Я готовилась к тестам по 3 книгам, это Умирзаков, Булгакова, Иманбаева. Три книги разных авторов. Информация, написанная в одной книге, отсутствует в другой, но книги одной отрасли. Я получила 54 балла на 2 этапе, я подготовился к этапу 3 но получила 44 балла. Тест в этом году не имеет смысла. Видно, Академия не сама готовила вопросы. На 1 этапе, подготовленном академией, вопросы ставятся только по законам. Мы готовились. Если вместо этого теста нам задавали вопросы по теме, с которыми мы сталкиваемся ежедневно. Нам не сказали, по какой книге нужно готовиться. Только когда осталось 3 дня, я узнала, что это книга Иманбаевой. В академию заявку подали 450 человек: прошли только 16 человек. Спрашивала у людей, которые прошли, говорят, что просто так отмечали. В прошлом году, когда я впервые сдавала, академия готовила вопросы по законам, которые мы изучали. Ну а в этом году вопросы сложные и искаженные. Лично я сдавала тест 4 раза. Вопросы другие. Я сфотографировала вопросы, начала искать ответ в книге, не смогла найти ответ. Если я пройду тест 4 раз, я буду отмечать неправильно. Книги Иманбаева, Умирзаков, Булгакова не похожи друг на друга. Ответы разные. Многие не смогли пройти. Когда мы сдали тест, никаких требований не предъявлялось. Сдача документа в Академию была бесплатной. Сложностей в сборе документов, необходимых для получения государственной услуги, не было. Там не требуется много документов. Количество структурных подразделений и должностных лиц в сфере оказания государственной услуги достаточное либо недостаточное, я не могу сказать. Причина в том, что я просто оставила документы, никого не видела. Время оказания государственной услуги или осуществления конкретных процедур было удобным. С работы отпросилась. Я думаю, что тест не был подготовлен не самой академией. Потому что академия не пропускала бы такие тестовые вопросы. Академия знает, кого готовить и кого выпускать. Не знаю, подготовило ли это Министерством образования и науки. Но точно не академия подготовила. Потому что я знаю, прошлом году я сдавала. Там только были вопросы из Конституции, из закона. Причины возникновения этих проблем не знаю. На этот раз академия не дала свободы. Возможно, в Академии произошли изменения. Но я не думаю, что это связано с законом. Я думаю, что для устранения отмеченных проблем и улучшения качества оказания государственных услуг вместо математики нужно было бы задать вопрос. Было бы неплохо добавить то, что вы используете на практике.

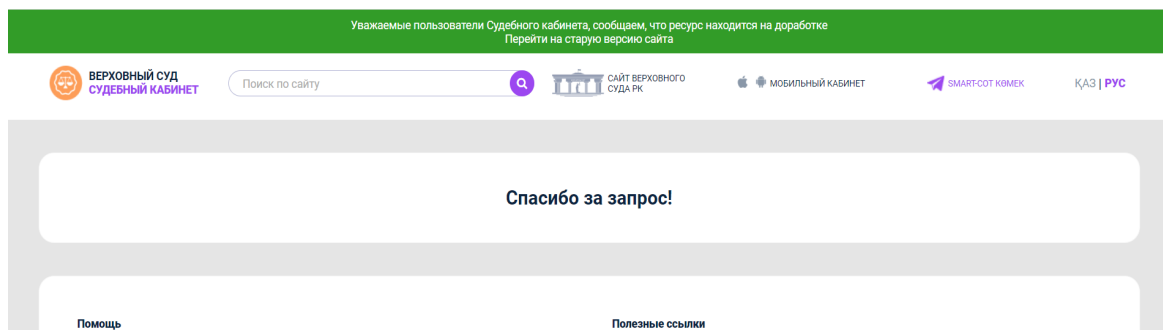
Моё предложение по улучшению процедур обслуживания: было бы лучше, если бы у нас спрашивали, то что мы на практике используем. Например, мы специалисты, секретари, сидим с утра до вечера. Нет времени их читать. Мы понимаем работу есть опыт, практический лучше знаем, чем, теорию. Вместо математики надо было добавить английский язык. Хоть чуть-чуть знаем его.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, по результатам массового опроса, большинство услугополучателей довольный полученной услугой.

Уполномоченный государственный орган

1. Контролировать работу сайта [www.office.sud.kz](http://www.office.sud.kz), проводить регулярный мониторинг работы и возможности выхода с разных гаджетов и приложение;
2. Рассмотреть возможность уточнить каналы обратной связи в Стандарте оказания государственной услуги (указать прямые контакты), либо передать уточненные инструкции операторам Единого контакт-центра 1414 по вопросу обжалования и другим процедурам получения государственной услуги.
3. Завершить модернизацию портала Верховный суд.



### 3.7 Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости с апостилем

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00101005 Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости с апостилем

**Код услуги:** С7.

**Ответственный госорган:** Генеральная прокуратура РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальными органами» приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 18 мая 2020 года № 64. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20674

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) и/или бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги**

**осуществляется через:** «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz).

**Сроки оказания госуслуги:** - при обращении в отделы филиалов Государственной корпорации, расположенные в областных центрах, городах республиканского значения и столице - 5 рабочих дней  
- при обращении в другие отделы филиалов Государственной корпорации - 10 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** выдача справки о наличии либо отсутствии судимости.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

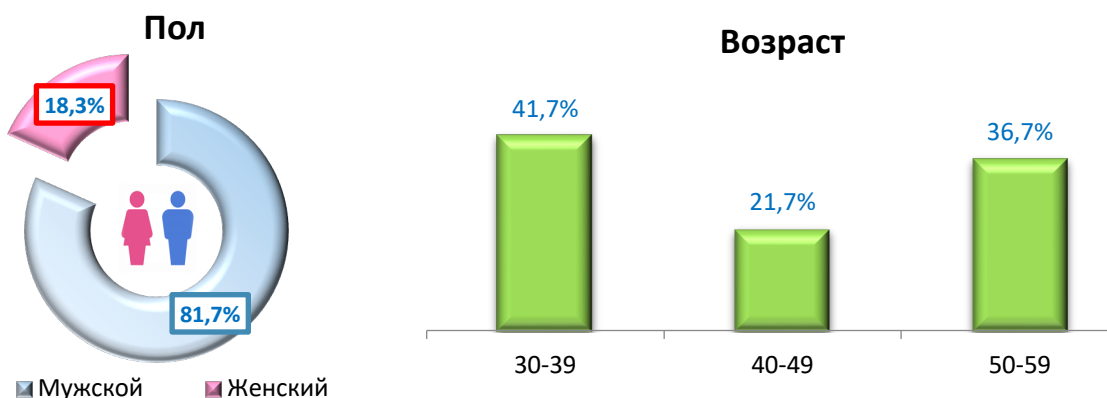
**Стоимость:** платно за апостилирование.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 60 респондентов. Из них 81,7% услугополучателей мужского пола и 18,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (41,7%) и 50–59 лет (36,7%). Все обратившиеся (100%) являются физическими лицами и являются резидентами страны. 100% не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге. Большинство (70%) услугополучатели обратились в ПЭП (Еgov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы) остальные (30%) обратились в ЦОН (самостоятельно в зоне самообслуживания) за получением государственной услуги.

Диаграмма 3.7.1. Социально-демографический блок



#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **86,1% и среднее значение оценки 4,91 балла.**

Таблица 3.7.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,88	4,88	88,3%	88,3%
	Простота получения ЭЦП	4,88		88,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,88		88,3%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,88		88,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,88	4,88	88,3%	88,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам)	4,88		88,3%	



	для получения услуги			88,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,88			
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,88			
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,88			
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	5,00	100%	100%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,85	4,85	85,0%	85,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		86,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		86,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		86,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	68,3%	68,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,91</b>		<b>86,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,95</b>		<b>89,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,90</b>		<b>90,4%</b>

«Затраты» и «Процедура» получили максимальные средние баллы по 5 баллов и уровень удовлетворенности – 86,7% и 100%.

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,88 балла и уровень удовлетворенности 88,3%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «Я не смог получить услугу в электронном формате, поэтому обратился в ЦОН. Но никаких претензий на портал нет» (Костанайская область); «Получал услугу в ЦОН-е. Все было доступно. Сотрудники были вежливыми ставлю 5. Смог получить в установленный срок (Атырауская область); «Я не смог получить апостиль, так как я обучался в России, мне не выдали документ. Сократить сроки получения услуги» (Атырауская область)



**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,85 баллов и уровень удовлетворённости равен 85,0%.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования не был оценен, услугополучатели, не обращались с жалобой.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,82 и 68,3% уровень удовлетворенности. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «Никаких затрат не было. Сотрудники колл-центра 1414 отреагировали хорошо. Портал иногда перестает работать на длительное время и возникают технические проблемы» (Акмолинская область). Вместе с тем, услугополучатели отметили частые сбои работы портала.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** - 4,95 баллов и уровень удовлетворенности в 89,5%, **электронное правительство** получил менее низкий балл – 4,90 нежели, уровень удовлетворенности в 90,4%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

В ходе выполнения сотрудниками государственного органа своей работы, при организации оказания государственных услуг не было никаких проблем, все сделано вовремя, все аккуратно, все в порядке. На вопрос, с какими проблемами сталкиваются или могут столкнуться пользователи Госуслуг, я не знаю, думаю, что все документы должны быть правильными, если они верны. При выполнении требований (норм НПА, устанавливающих последовательность и порядок процесса оказания государственной услуги) не было никаких вопросов и сложностей. Если говорить об объеме, доступности средств, выплачиваемых за пользование государственной услугой (платные услуги), то проблем не возникало, если в той сумме, которая установлена государством. Я получил это год назад так что я не помню, сколько я заплатил. По моему мнению, собрать необходимые документы для получения государственной услуги не сложно. Пошел, бросил заявление, заплатил потом через неделю пришел документ. Ждала неделю, но проблем не было, у меня было время. В процессе сбора документов я просто привезла свое удостоверение личности, другое я не помню, остальные забирают у себя из базы. Количество структурных подразделений и должностных лиц в сфере оказания государственной услуги достаточно достаточное, нас направили с талоном в окошко, сдали с той же окошки и получили документ по месту выдачи отдельно. Во всех окошках были люди. Но у меня была одна проблема, когда я получал от правительства 10 соток земли, в то время была проблема, потому что в том же направлении работала только одна окошка, в то время мы дольше стояли в очереди, было только один сотрудник и больше получателей услуг. В то время у меня ушло 3-4 часа, потому что в то время, когда я получил землю, я не знал, поэтому я проходил с этим документом около двух месяцев. Так как точной информации по установленному сумму к оплате нет, я даже не знала, сколько я буду платить, поэтому мне потребовалось около 2 месяцев, чтобы отложить. Удобное время для оказания

государственной услуги или осуществления конкретных процедур, ранее ЦОН работал в субботу. В последнее время, когда я был там, субботы были нерабочими. Иногда мы выходим с работы поздно, у них заканчивается рабочее время, и мы не успеваем уйти. Когда мы хотели поехать в субботу, вернули, что не будут работать, а раньше работали и в субботу, если бы в субботу сидели дежурные специалисты, такие же занятые, как мы, могли бы пойти и получить нужную услугу в субботу. Что касается порядка оказания государственной услуги, то я заметил, что сотрудники не были полностью информированы, у кого есть ответ, у кого должен быть получен, где-то нет, не написано, куда-то потрачено. Обошли весь кабинет. Там сотрудники спрашивают друг друга, может быть, это новый сотрудник, который не знал стороны. Некоторые вопросы задают сотрудники рядом с ним. Причины возникновения этих проблем - нет обратной связи о том, что сотрудник не понял эту информацию после предоставления информации, он может сказать, что полностью понял. Но если есть какой-то тест, я не думаю, что это будет так, если он знает, какая информация. Необходимо провести обучающую работу, пока вы не будете готовы предоставить полный спектр услуг с объяснениями об этом. Для устранения отмеченных проблем и улучшения качества оказания государственных услуг необходимо проводить разъяснения, обучение, получать каждую новинку с каждым ежедневным изменением, которое сотрудники должны своевременно ознакомлены. Частые встречи должны быть какие-то обсуждения.

Мое предложение по улучшению процедур обслуживания: быть в поиске, быть готовым к любой ситуации, а не только к одному своему направлению

-Услугополучатели дали положительные ответы по данной услуге, в электронном формате и по бумажной форме, в основном, не было никаких жалоб, пользователей устраивает доступность и простота сайта, и обслуживание сотрудников.

-Некоторых услугополучателей не устроило знание сотрудников, точнее, они считают сотрудников недостаточно информированными по данной услуге.

-Также среди услугополучателей были пожелания по увеличению способов оплаты на сайте.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

При проведении фокус-групповых дискуссий, многие высказали мнение что нужно включить услугу в приложение Каспий банка, так как многие пользователи смартфонов отмечают, что получать услуги с помощью приложения очень удобно.

### **Выводы и рекомендации**

Портал «электронное правительство»:

1. Проводить обучение и проверку знаний сотрудников по данной услуге, работающих в ЦОН, а также в колл-центрах и информировать их об изменениях и новых критериях услуг.

Государственный орган:

1. Рассмотреть вопрос включения услуги в мобильное приложение Каспий банка.

### 3.8 Включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр (из реестра) доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01404004-2 Включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр (из реестра) доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности

**Код услуги:** С8.

**Ответственный госорган:** Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил формирования и ведения реестра доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности, а также критериев по включению программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности» приказ Министра обороны и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 28 марта 2018 года № 53/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 12 апреля 2018 года № 16750.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования» [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 14 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** включение (исключение) программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

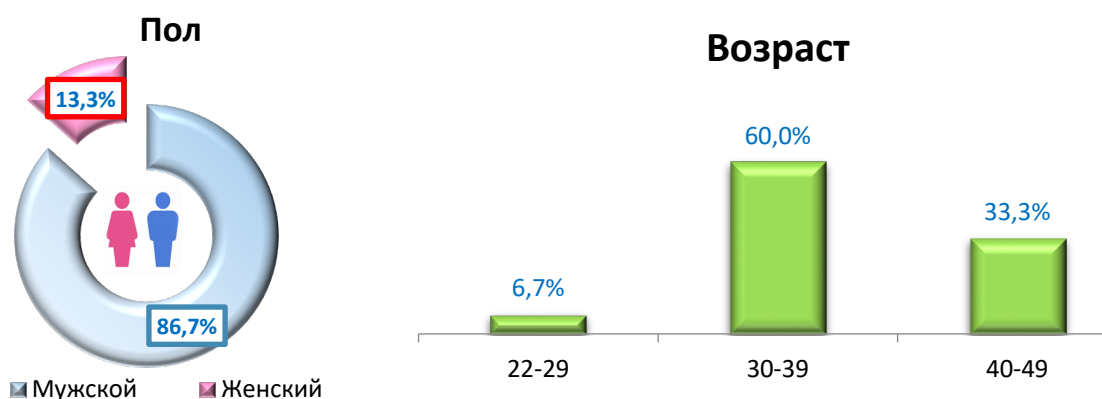
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 15 респондентов. Из них 86,7% услугополучателей мужского пола и 13,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (60%) и 40–49 лет (33,3%). Из общего числа обратившихся 80% являются юридическими лицами и 20% физическими лицами. Все резиденты РК. 100% не понадобилось обеспечение повышенного коммуникационного доступа к услуге (за услугой обращались лица, кому необходим переводчик с иностранного языка, либо языка Брайля, либо сурдопереводчик). Все услугополучатели обратились в ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы) за получением государственной услуги.

Диаграмма 3.8.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **67,4% и среднее значение оценки 4,43 балла.**

Таблица 3.8.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,73	80,0%	80,0%
	Простота получения ЭЦП	4,80	86,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,73	80,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,60	73,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,27	73,3%	74,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,27	73,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,27	73,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,53	80,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,27	73,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,60	80,0%	83,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,60	80,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,87	86,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок,	4,87	86,7%	

	недочетов				
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,67	4,67	80,0%	80,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	3,67	100%	66,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	3,00		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	3,00		100%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги				
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги				
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,50	4,50	20,0%	20,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,43</b>		<b>67,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,65</b>		<b>69,3%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,35</b>		<b>75,7%</b>

**Доступность и удобство** были оценены в среднем на 4,72 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 80,0%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость: «совет от айтишника дизайн очень устаревший, сейчас люди не любят прямоугольники, лучше хорошо воспринимается и более читабельная закругление, на платформе текст маленький, и не жирный, квадраты огромные само слово маленькое, от начала до конца можно сделать одинаковым» (г. Астана).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,32 балла и уровень удовлетворенности 74,6%. Пожелания: «по поводу интерфейса были вопросы, сразу не нашлось, пришлось звонить министерству цифрового развития, комитет информационного безопасности чтобы найти услуги, проблемы были не очень понятно. Нужно карту сайта сделать, чтобы всем было понятно» (г. Астана).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,73 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 83,4%. Среди пожеланий услугополучатели отметили необходимость пересмотреть процедуру сбора документов в сторону их оптимизации и сокращения.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,67 балла и уровень удовлетворённости равен 80,0%. Большинство услугополучателей указали на необходимость сокращения сроков предоставления государственной услуги, в том числе сроков рассмотрения документов. «Сроки оказания услуги 2-3 месяца, пришлось ждать 6 месяцев» (г. Астана).

**Затрат** на получение услуги не было, услуга оказывается бесплатно.



**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,50 и 20,0% уровень удовлетворенности. «перенаправляют, соединяют с другими операторами, они информацией не располагают, нету в сводном доступе какие документы собирать нужно, и мы узнавали где то, пробивали информации, узнавали сами» (г. Астана); «сделать интерфейс дружелюбным, потому что порталы пишутся техническими работниками, понимаю им все понятно в этом плане, а для обычного гражданина, и для населения портал должен быть доступным и понятным, если пересмотреть подачу этих услуг было бы не плохо» (г. Астана); «очень большой пакет документов, но большинство документов у нас было, и поэтому проблем не было» (г. Астана).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,65 и уровень удовлетворенности в 69,3%, нежели **Электронное правительство** - 4,35 баллов и уровень удовлетворенности в 75,5%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

Согласно проведенным глубинным интервью с услугополучателями, были получены следующие причины, по которым нарушаются сроки предоставления, также неудовлетворенность процедурой оказания госуслуги:

Получил услугу «Включение программного обеспечения и продукции электронной промышленности в реестр доверенного программного обеспечения и продукции электронной промышленности» в электронном виде в этом году. Мы воспользовались онлайн площадкой Портал «электронного лицензирования», для получения услуги. Мы нашли информацию об этой услуге на онлайн-площадке, когда возникла задача войти в реестр, тогда и разузнали.

Я самостоятельно получил услугу на онлайн-площадке, я сам IT-специалист и трудностей не было. Не обращался никуда (колл-центр, техническая поддержка, менеджер ЦОНа, друзья, знакомые и т.д.). Я помню, что сталкивался с какими-то техническими сложностями при взаимодействии с онлайн площадкой, когда вот подачу заявки делал, но не помню с какими именно. Для пользования онлайн-площадки не было необходимости дополнительных навыков (компьютерные, иные), я просто сам IT-специалист. Я не считаю, что данная онлайн-площадка проста для понимания любого интернет-пользователя, там интерфейс устаревший, не понятный для простого народа. По моему мнению, необходимо улучшить в данной онлайн-площадке интерфейс для того, чтобы мы смогли в дальнейшем самостоятельно получать любые государственные услуги в электронном виде? При получении электронной услуги мне приходилось собирать (оффлайн) документы. При сборе документов не возникло сложностей, мой другой сотрудник собирал документы. Я бы оценил работу онлайн-площадки на **3-4**. Мое пожелание и рекомендации по повышению качества оказания государственной услуги в электронном виде, поменять интерфейс.

### Выводы и рекомендации

Таким образом, средний балл и уровень удовлетворенности качества предоставления государственной услуги получил низкие результаты, среди пожеланий услугополучателей была озвучена необходимость сокращения и упрощения процесса сбора документов и сокращения сроков предоставления государственной услуги.

Государственный орган:

1. Рассмотреть возможность оптимизации процедуры сбора и подачи пакета документов, сроки рассмотрения и сроки предоставления результата государственной услуги;
2. Усовершенствовать процедуру подачи заявки, стандартизировать запросы на портале «электронного лицензирования» [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz);
3. Усовершенствовать дизайн портала «электронное лицензирование»;
4. Повысить возможность консультаций в процессе заполнения заявки на получение государственной услуги.

### 3.9 Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00202006-2 Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом

**Код услуги:** С9.

**Ответственный госорган:** Министерство иностранных дел РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния за рубежом» приказ Министра иностранных дел Республики Казахстан от 12 июня 2020 года № 11-1-4/192. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20857.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** заграничные учреждения Республики Казахстан, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 5 (пять) рабочих дней. При обращении на портал – 3 (три) рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** свидетельство о рождении.

**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** платно, по ставкам консульского сбора в соответствии с Кодексом.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

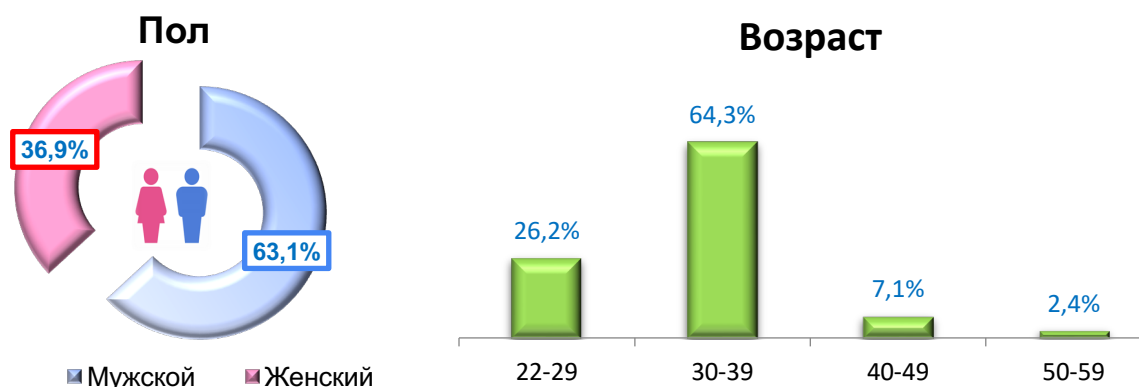
#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 84 респондента. Из них 63,1% услугополучателей мужского пола и 36,9% женского пола. Наиболее



значимые возрастные группы получателей услуг: 30–39 лет (64,3%) и 22–29 лет (26,2%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами и 98,8% резидентами РК. Никто из 100% обратившихся получателей не имеет дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все получатели обратились в Консульства страны за рубежом для получения государственной услуги.

Диаграмма 3.9.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех учреждений (государственные органы / заграничные учреждения) равен **90,7%, а среднее значение оценки составляет 4,89 балла.**

Таблица 3.8.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,80	4,81	84,5%	84,5%
	Сотрудники оперативные	4,81		84,5%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,82		84,5%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание учреждения удобно расположено	4,98	4,93	98,8%	93,7%
	Удобные часы работы	4,86		86,9%	
	Достаточно мест для парковки	4,88		88,1%	
	Легкий доступ в здание (например, нет барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		100%	
	Имеются комфортные зоны ожидания	4,88		88,1%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00		100%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, в call-центре)	4,98	4,89	98,8%	90,6%
	Мне было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,88		88,1%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		100%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию	4,85		85,7%	

	(информацию, совет) по получению услуги				
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,88		88,1%	
	Формы, бланки и другие документы были просты для понимания	4,85		86,9%	
	Мне предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,83		86,9%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,88	4,92	88,1%	92,1%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,88		88,1%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		100%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,79	4,81	85,7%	86,3%
	Время ожидания и очереди на месте обслуживания приемлемое	4,83		86,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,88	4,88	88,1%	87,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,88		88,1%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,88		88,1%	
	Я не понес никаких дополнительных неофициальных затрат на получение услуги	4,88		86,9%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет меня (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,89</b>		<b>90,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,90</b>		<b>91,0%</b>
	<b>Загранучреждения</b>		<b>4,89</b>		<b>90,1%</b>

Все 8 оцененных критериев получили высокие средние баллы и уровень удовлетворенности услугополучателей: не ниже 4,80 от среднего балла и 85% уровня удовлетворенности.

Более подробно:

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость были оценены на **4,81 балла**, и уровень удовлетворенности составил **84,5%**. Услугополучатели отмечают средний уровень консультаций сотрудников услугодателя. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «повысить уровень владения сотрудниками нужной информацией» (Генеральное консульство РК в г. Санкт-Петербурге, РФ).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на / с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,93 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности составил 93,7%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «предусмотреть принтер для граждан РК!» (Посольство РК в г. Анталя, Турция); «нужно развивать электронную информацию и работу» (консульство РК в г. Дубай, ОАЭ); «предоставили неполную и неточную информацию гражданке РК» (консульство РК в г. Стамбул, Турция); «у супруги не отображается электронный документ, соответственно не можем

получить гос. выплаты (пособия)» (ПРК в г. Вена, Австрия); «нет возможности в онлайн оформлении» (ПРК в г. Абу-Даби, ОАЭ); «была получена не самая точная информация» (ПРК в г. Джедда, Саудовская Аравия); «необходимо указать полный перечень документов на сайте!» (ПРК в г. Москва, РФ); «посольство РК в Кении отсутствует» (г. Аддис-Абеба, Эфиопия).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, в call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинетов, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, предоставление информации на казахском и русском языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков были оценены на **4,89 балла**, и уровень удовлетворенности составил **90,6%**.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов, была оценена в среднем на **4,92 балла**, и уровень удовлетворенности составил **92,1%**.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания были оценены на **4,81 балла**, и уровень удовлетворенности составил **86,3%**. Пожелания услугополучателей по срокам оказания услуги: «можно ускорить процесс сдачи документов» (ПРК в г. Доха, Катар); «банк находится далеко, из-за чего придется ждать еще день, чтобы попасть в консульство в Стамбуле» (консульство РК в г. Стамбул, Турция); «все еще не выслали документ в консульство РК в Пусане, задерживают» (ПРК в г. Пусан, Южная Корея); «мой документ пролежал в консульстве 20 дней вместо 2, потому что забыли уведомить» (ПРК в г. Улан-Батор, Монголия).

**Затраты** на получение государственной услуги были оценены на **4,88 балла**, а уровень удовлетворенности составил **87,5%**.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе его исправность и полнота, были оценены на максимальный средний балл **5** из 5 возможных, и уровень удовлетворенности составил 100%. Стоит отметить, что опрошенные услугополучатели не обращались с жалобой на качество предоставления государственной услуги. Пожелания по оказанной услуге: «наклейку можно клеить как раньше, чтобы могли путешествовать вместе. Предусмотреть возможность заранее бронировать и оплачивать услугу, или вообще электронно обслуживать, как EGOV, чтобы просто получать в консульстве готовый документ» (ПРК в г. Москва, РФ).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности. В результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий **средний балл 4,90** и уровень удовлетворенности 91%, чем **загранучреждения**, получившие **средний балл 4,89** и уровень удовлетворенности 80,1%.

### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями не было выявлено значительных трудностей при получении государственной услуги. В некоторых случаях приходилось

ожидать определенных рабочих дней / часов работы загранучреждений, которые во многом подстраиваются под распорядок работы официальных организаций каждой конкретной страны.

«Да, я получил услугу «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом» в бумажной форме в этом году».

«Когда я получал услугу, проблем как таковых не было, но сама услуга занимает достаточное время: после подачи до трех месяцев. А за рубежом с рождения ребенка необходимо получить удостоверение в течение трех месяцев. Если не получаешь в течение трех месяцев, то за каждый день нужно доплачивать. В этом плане немного неудобно».

«Получая госуслугу, для меня проблемных требований (норм НПА – нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок оказания государственной услуги) не было. Я считаю, что это стандартный пакет».

«Я заплатил за услугу 100 долларов, если не ошибаюсь. Насколько я проверял, в Европе она стоит еще дороже. Для Катара это приемлемая цена. Единственное пожелание – сделать услугу доступнее по времени. Насколько я помню, если вы в Казахстане хотите ускоренно получить паспорт, вы доплачиваете 100 долларов и в течение недели получаете. Если бы такая опция была за рубежом – ускорение за доплату, было бы лучше».

«Сбор документов для меня не был затруднительным, потому что в принципе пакет такой же, как при получении свидетельства о рождении, и документы были у меня на руках».

«Я считаю, что количество сотрудников, задействованных в оказании госуслуги, является оптимальным. В консульстве много часов приема, и сюда можно даже без записи приезжать. В основном консульство доступно, очереди не бывает. Персонал разговаривает на двух языках, что тоже удобно».

«Для меня сроки оказания государственной услуги, конкретно поучение паспорта, были не очень оптимальными. Паспорт я получил за 2 месяца и 2 недели. Но по законодательству они имеют право выдать его за 3 месяца. Я бы хотел, чтобы сократили сроки оказания госуслуги, или предусмотрели ее ускорение за доплату. А без ускорения выбора нет, нужно просто ждать».

«Я не знаю, встречаются ли случаи несовершенства порядка оказания государственной услуги. Сами не сталкивались».

«Я считаю, что в системе получения паспорта нет различий, когда ты внутри Казахстана получаешь или когда ты за рубежом. Но по времени есть различие: если в Казахстане это занимает буквально 2-3 недели, то за рубежом 3 месяца. Хотелось бы как-то ускорить этот процесс».

«Мои рекомендации по улучшению качества этой услуги – сделать системы одинаковыми как в Казахстане, так и за рубежом, тем более имеется большой опыт внутри Казахстана».

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, качество оказания данной услуги высоко оценивается опрошенными услугополучателями, что предполагает необходимость поддерживать существующий высокий уровень качества ее предоставления со стороны услугодателя.

Услугополучатели стремятся к ускорению процесса оказания государственной услуги (получения свидетельства о рождении за рубежом), в связи с чем основным их пожеланием уполномоченному государственному органу является предусмотренные механизмы ускорения оказания данной госуслуги.

В целях улучшения качества оказания госуслуги рекомендуется:

1. На месте оказания госуслуг указывать полный перечень необходимых документов для получения госуслуги, а также объясняющих процесс, форму, содержание и результат ее оказания при помощи информационных пособий и буклетов. Предусмотреть оргтехнику в здании услугодателя для распечатки документов услугополучателей.
2. Получение данной услуги в электронной форме значительно упростило бы услугу, сократило сроки. Отдельные услугодатели готовы платить дополнительно за ускорение услуги. Желательно организовать оплату услуги в самом посольстве, это было бы удобнее для получателей услуги.

Реализация данных рекомендаций позволит улучшить качество предоставления государственной услуги и ответить на запросы и ожидания услугополучателей.

### 3.10 Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00101003 Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов

**Код услуги:** С10.

**Ответственный госорган:** Министерство обороны РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил воинского учета военнообязанных и призывников» приказ Министра обороны Республики Казахстан от 24 января 2017 года № 28. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 14881.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги**

**осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** В городах республиканского и областного значений, столице - 7 рабочих дней. В районах - 5 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** выдача военных билетов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса

**Услугополучатели:** физические лица.

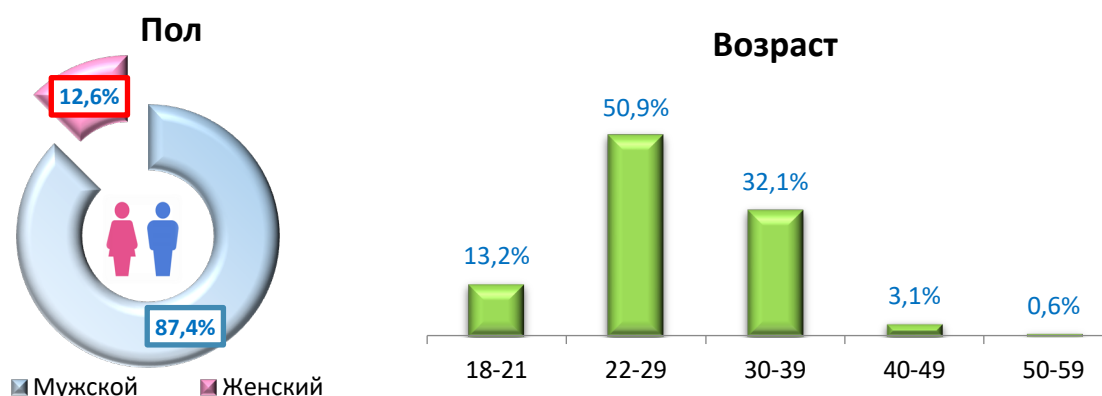
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 159 респондентов. Из них 87,4% услугополучателей мужского пола и 12,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (50,9%) и 30–39 лет (32,1%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами и резидентами РК. Из всех обратившихся за государственной услугой 99,9% не нуждались в дополнительном доступе к услуге, у 0,006% повышенные потребности обеспечения коммуникации (переводчик с иностранного языка, сурдопереводчик, либо знание языка Брайля). Большинство услугополучателей (69,2%) обратились за услугой в ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы) и еще 30,8% в ЦОН (обратились к сотруднику).

Диаграмма 3.10.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **85,9%** и **среднее значение оценки 4,86 балла**.

Диаграмма 3.10.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

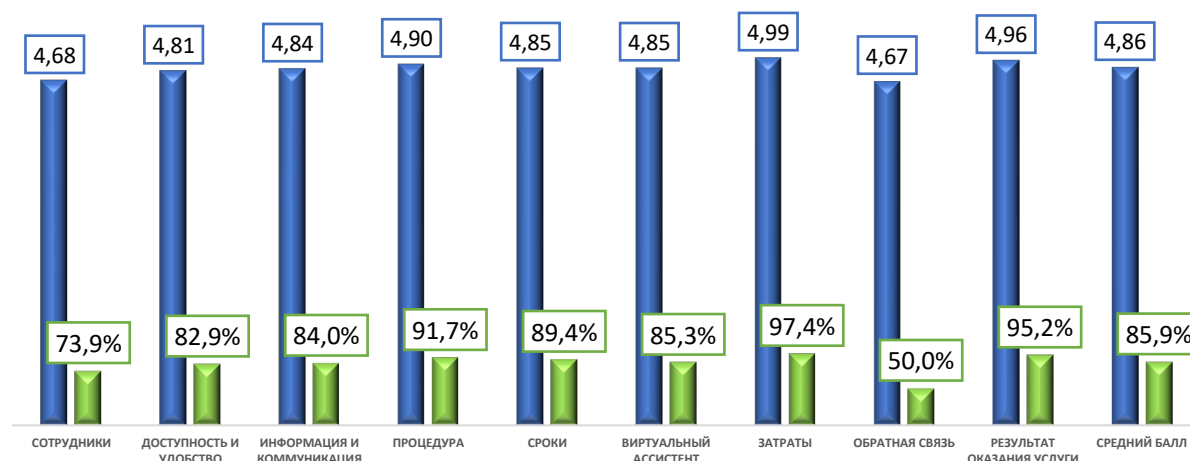




Таблица 3.10.1. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,78	4,83	84,5%	88,2%
	Простота получения ЭЦП	4,82		88,2%	
	Простота использования ЭЦП	4,85		90,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,87		90,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,85	4,88	90,0%	92,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,89		92,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,87		91,8%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,93		94,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,87		91,8%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95	4,92	96,4%	95,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,89		93,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,90		94,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,95		95,5%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88	4,88	91,8%	91,8%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,85	4,85	85,3%	85,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,85		85,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,85		85,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,98		99,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		99,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		99,1%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,67	4,67	50,0%	50,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,67		50,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	99,1%	99,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,88</b>		<b>87,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,95</b>		<b>96,4%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,84</b>		<b>84,8%</b>



Таблица 3.10.2. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,70	4,68	73,9%	73,9%
	Сотрудники оперативные	4,65		73,9%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,70		73,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,78	4,79	78,3%	77,6%
	Удобные часы работы	4,74		73,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,81		73,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,74		78,3%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,87		87,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,81		73,9%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,74	4,80	60,9%	75,8%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		78,3%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,78		78,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,87		87,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,74		73,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,81		73,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,78		78,3%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,87	4,88	87,0%	88,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,91		91,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,87		87,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,91	4,83	95,7%	87,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,74		78,3%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		5,00		95,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		91,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,91	4,91	91,3%	91,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,84</b>		<b>84,2%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		<b>4,77</b>		<b>77,0%</b>
	Уполномоченный государственный орган		<b>4,89</b>		<b>86,4%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,68 баллов и уровень удовлетворённости – 73,9%.

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,81 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 82,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость.... «Всем доволен, но на портале надо было указать адрес, где можно было забрать билет. По адресу Ержанова (что я указал на сайте) ЦОН был закрыт, переехали. Был такой недочёт» (Жамбылская область); «чтобы получить военный билет надо собрать документы, в том числе мед. комиссию, цена дорогая. Почему нельзя сразу в ЦОН-е все решить» (Туркестанская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,84 балла и уровень удовлетворенности 84,0%.

Предложения по улучшению информации и коммуникации:

В конце оформил документы через военкомат и ЦОН (город Шымкент); «не пришло SMS на телефон, когда был готов документ, сам сходил в ЦОН, оказывается уже готов» (Абайская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,90 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 91,7%.

Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «в документ не вписали нужную информацию, поэтому поводу были вопросы, что забыли указать в билете информацию касательно моим данным» (Атырауская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,85 балла и уровень удовлетворённости равен 89,4%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «получил SMS, сходил в ЦОН, но мне не выдали военный билет, не смогли найти» (Алматинская область); «еще не получил смс уведомление» (Туркестанская область); «по времени долго» (Жамбылская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,99 баллов, а уровень удовлетворённости равен 97,4%.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 3,38 и уровень удовлетворённости 33,3%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,96 и 95,2% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Электронное правительство** получил более высокий балл - 4,84 баллов и уровень удовлетворенности в 84,8%, нежели **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** – 4,77 и уровень удовлетворенности в 77,0%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

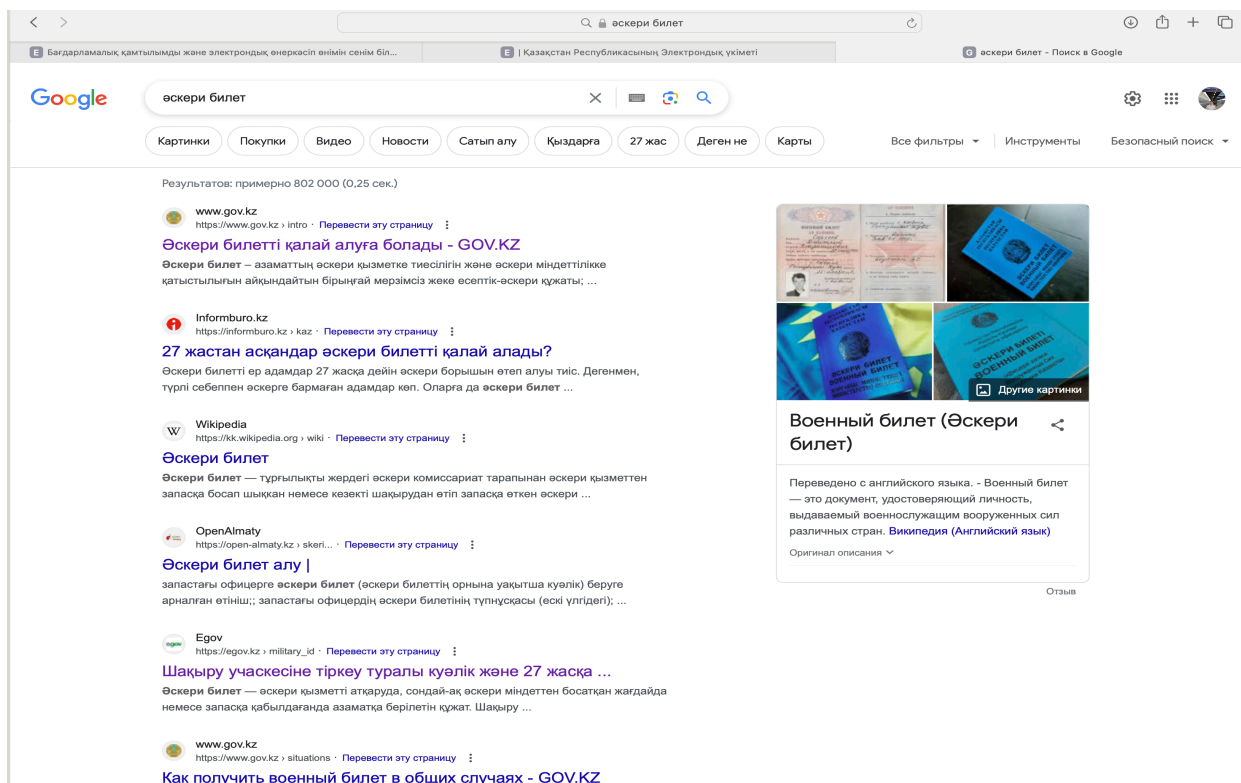
По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

Когда я устраивался на работу, у меня возникла необходимость получить военный билет. Потом был минус, тендер у медцентра мы так и не разыграли, сказали ждать, сказали после проведения тендера со мной свяжутся, через месяц со мной связались, потом я пошел и прошел медосмотр и получил свой военный билет. На самом деле получить эту услугу можно быстро, но, когда я приехал, тендер не был выигран, то есть из-за отсутствия договора с медцентром я ждал 1 месяц, и в принципе мы можем получить ее быстро. Я не знал, с какими проблемами сталкиваются пользователи услуги, думаю проблем не будет, думаю все законно. В процессе получения услуги выполнить какие-либо требования не составило труда, только собрал необходимые документы и принес, и все. Я не платил за эту услугу, она предоставлялась бесплатно. Все нормально. На мой взгляд, собрать документы для получения госуслуг не так уж и сложно, просто я туда привезла запрошенные документы, привезла тот военный билет, диплом и удостоверение личности. Считаю достаточным количество структурных подразделений и должностных лиц в сфере оказания государственной услуги. Срок оказания услуги оптимален, так как я поехал сразу после получения гражданства, поэтому ждал 1 месяц нового медцентра, а потом прошел медосмотр и получил военный билет. Я не заметил никаких претензий к порядку оказания государственной услуги. Вопросов относительно порядка оказания государственной услуги не возникло. Данную услугу я получил в начале года, не помню проблем, возникших в процессе получения, в принципе, считаю, что все хорошо. Не задумывался над рекомендациями по улучшению процедур обслуживания, не знаю, как ответить, так как я неспециалист. Думаю, мы сделаем все, что написано в законе.

Метод глубинное интервью. «Не знал, что нужно прикреплять диплом о высшем образовании, пришлось искать диплом и прикреплять к заявлению». Необходимо, чтобы фотографии и объяснительную можно было отправлять и заполнять онлайн.

Таким образом, возникшие сложности при получении государственной услуги напрямую связаны с техническими сложностями работы электронных сервисов и скорости, стабильности интернет-соединения.

При запросе на казахском языке возникают трудности в поиске ссылки, для получения электронной услуги на веб-портале «электронного правительства».



## Выводы и рекомендации

1. Проработать вопрос личного информирования граждан о результатах оказанной госуслуги посредством SMS-сообщений;
2. Рассмотреть сокращение срока оказания услуги;
3. Рассмотреть возможность подачи документов в электронном виде (фотографии и объяснительная).
4. Также в целях повышения удовлетворенности услугополучателей можно предусмотреть обучающие видеоролики по получению услуги.

## 3.11 Проведение религиозно-экспертной экспертизы

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 02101001 Проведение религиозно-экспертной экспертизы

**Код услуги:** С11.

**Ответственный госорган:** Министерство культуры и информации (Министерство информации и общественного развития РК)

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил проведения религиозно-экспертной экспертизы» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 30 декабря 2014 года № 162. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 10184.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** комитет по делам религий, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** двадцать два (22) рабочих дня

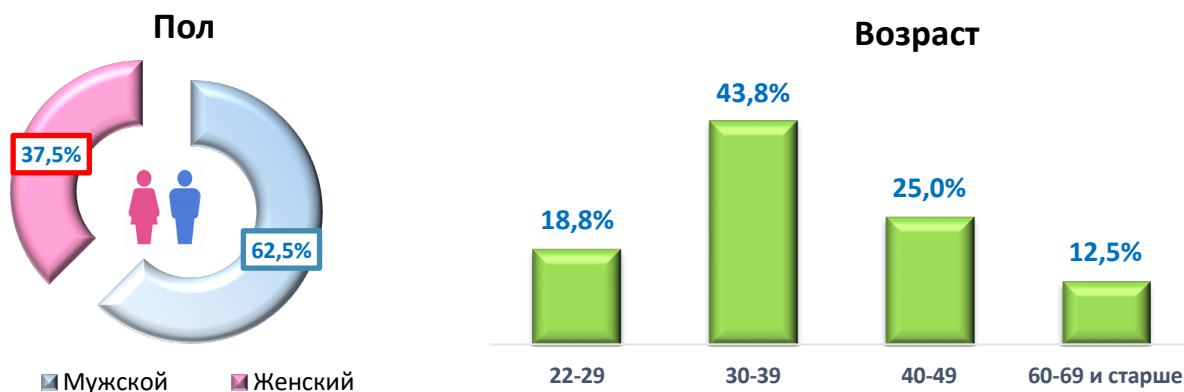
**Результат оказания госуслуги:** письмо о заключении экспертизы  
**Услугополучатели:** физические и юридические лица.  
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 32 респондентов. Из них 62,5% услугополучателей мужского пола и 37,5% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 32–39 лет (43,8%) и 40–49 лет (25,0%). Из общего числа обратившихся 46,9% являются юридическими лицами, 31,3% индивидуальными предпринимателями и 21,9% физическими лицами. Вместе с тем 100% являются резидентами РК. Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей (71,9%) обратились за услугой в Государственный орган, учреждение на ПЭП (Еgov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы) 28,1%.

Диаграмма 3.11.1. Социально-демографический блок



#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **88,8% и среднее значение оценки 4,89 балла.**

Диаграмма 3.11.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

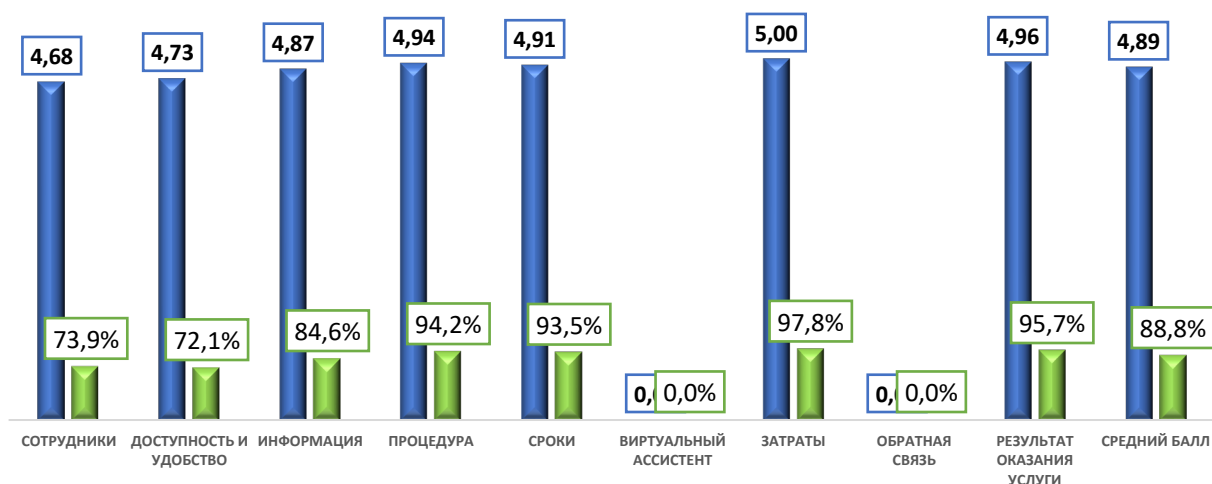


Таблица 3.11.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,70	4,68	73,9%	73,9%
	Сотрудники оперативные	4,65		73,9%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,70		73,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,78	4,79	78,3%	77,6%
	Удобные часы работы	4,74		73,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,81		73,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,74		78,3%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,87		87,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,81		73,9%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,74	4,80	60,9%	75,8%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		78,3%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,78		78,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,87		87,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,74		73,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,81		73,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,78		78,3%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов	4,87	4,88	87,0%	88,4%

	простая и понятная				
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,91		91,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,87		87,0%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,91	4,83	95,7%	87,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,74		78,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		95,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		91,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,91	4,91	91,3%	91,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,84</b>		<b>84,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,77</b>		<b>77,0%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,89</b>		<b>86,4%</b>

Таблица 3.11.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Простота получения ЭЦП	4,67		66,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,67		66,7%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,67		66,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,67	4,93	66,7%	93,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	5,00		100%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5,00		100%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	5,00	100%	100%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100%	



	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100%	100%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00	5,00	100%	100%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,93</b>		<b>93,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>5,00</b>		<b>100%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,85</b>		<b>84,9%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,68 баллов и уровень удовлетворённости – 73,9%. Пожелания услугополучателей: «сотрудники не сразу приходят приходится долго ждать» (Акмолинская область).

**Доступность и удобство** услугополучатели оценили на – 4,73 балла и уровень удовлетворенности 72,1%. «остановка слишком далеко, пожилым людям трудно добраться (г. Астана) .

**Информация**, была оценена на 4,87 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 84,6%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,94 балла и уровень удовлетворенности равен 94,2%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе загрузки документов на портал.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,91 балла и уровень удовлетворенности составил 93,5%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в полном объеме. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «на обслуживание не должно влиять то, что, сотрудники в отпуске или на больничном. Увеличить количество сотрудников, если не хватает. Зачем проводить повторную религиозно-этическую экспертизу в 22 дня, если ранее уже эта литература проходила такую экспертизу. Нужно сократить

сроки повторных религиозно-экспертных экспертиз, много кто на это жаловался. Сократить сроки повторных религиозно-экспертных экспертиз (г. Астана).

При этом, стоит отметить, что работу **Виртуального ассистента** и критерий «**обратная связь**» не оценили услугополучатели.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5 и уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,96 баллов и уровень удовлетворенности равен 95,7%, что является высоким показателем. Комментарий: «необходимо следить за религиозной литературой в онлайн приложениях. Заключение экспертизы дано правильно на русском языке, на казахском написано рекомендовано/не рекомендуется, смысл не ясен» (г. Астана); нужно проводить религиозную экспертизу на всех языках этносов Казахстана и на арабском языке (Алматинская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,95 и уровень удовлетворенности в 93,2%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,85 баллов и уровень удовлетворенности в 84,9%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

При организации оказания государственной услуги я сталкивался с проблемами, в частности с переводом. Я в ходе исполнения актов предъявлял требования к Министерству образования, хотя ответа от них пока не поступало, ответ не дали, на контакт не вышли. Например, я обратился к министру образования с просьбой обсудить один вопрос по сфере образования. Я связался, он сказал, что у него нет времени; во время встречи с народом меня туда не пустили. В сфере чисто религиозного образования и в рамках нострификации были вопросы, которые обсуждались. В то время я узнал, что государственные служащие там были безответственными в своей области. До сих пор не вышел на разговор. Мне легко собрать необходимые документы для получения государственной услуги. Считаю, что количество структурных подразделений и должностных лиц в сфере оказания услуг чрезмерно велико. Работников, оказывающих государственную услугу, много, но я считаю, что исполняемые, выпускаемые бумаги, своевременный ответ, своевременность дел не производятся. Дело в том, что я ждал 3 года, чтобы вытащить свою бумагу из КПП, были задержки в очень большие сроки. Я собирал свои бумаги, и у них вообще не было замечаний, исправь свой документ, передай сюда, или есть какие-то недочеты, эти бумаги лишние, не то место, где платили деньги». Когда я вернулся, мне сказали: «Почему ты не приходишь каждую неделю». Никаких объявлений с их стороны не было». Что касается порядка оказания государственной услуги, то, к примеру, сотрудники не работают по специальности и считаю это главной проблемой сегодняшнего дня. В какое министерство вы пойдете, в местные исполнительные органы, в какие структуры вы пойдете. Например, те, кто изучал финансы, работают в сфере педагогики, те, кто изучал педагогическую сферу, - в сфере экономики. Необходимо получить соответствующих специалистов по специальности. Я считаю, что причины

возникновения этих проблем кроются в процессе приема на работу, при приеме на работу не по специальности, не по опыту, а чаще по знакомству. Какие цифровые вопросы необходимо решать быстро, развивать цифровые услуги, чтобы устранить отмеченные проблемы и улучшить качество оказания государственных услуг.

Мои предложения по улучшению этой услуги:

1. В сельской местности документы на русском языке, часто люди не понимают русского. А когда человек из города выезжает в сельскую местность, то там прием документов осуществляется на казахском языке. Он не понимает по-казахски. Позже в середине документы переводятся.

2. Я видел в Министерстве, что многие законы, многие акты, принятые документы принимаются на русском языке и, таким образом, переводятся на казахский язык. В процессе перевода на казахский язык происходит много грубых ошибок. Например, я не понимаю перевод с русского на казахский, я вообще не понимаю перевод с казахского на русский. Я считаю, что средство связи между обществом и государством - язык, то есть язык, используется неправильно.

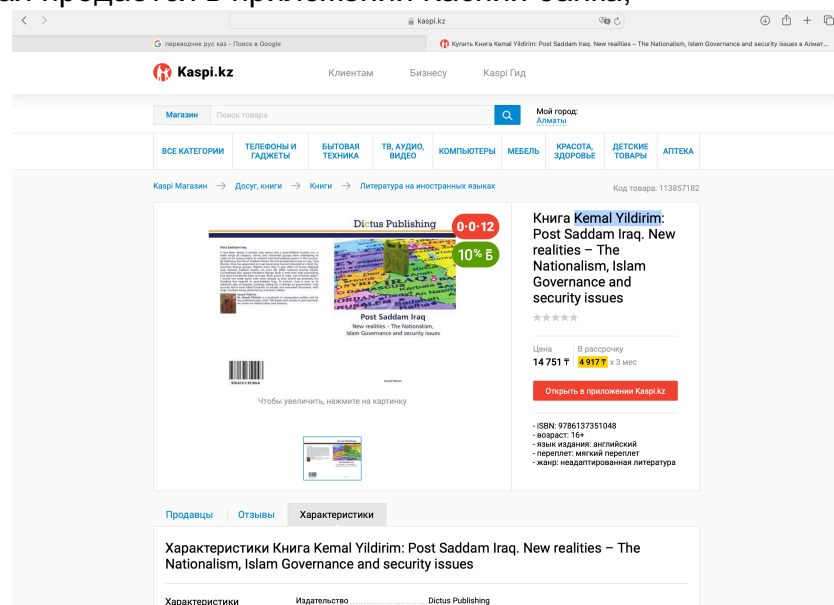
По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

В фокус-групповых дискуссиях был озвучен вопрос деструктивной литературы, которая распространяется в интернет-пространстве и необходимости пресекать, такие действия с помощью специальных приложений.

## Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Рассмотреть вопрос мониторинга религиозной литературы, которая продается в приложении Каспий банка;



2. Улучшить интерфейс портала и упростить функционал, так как услугополучатели обращают внимание на сложности работы на портале.

### 3.12 Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01301007 Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан

**Код услуги:** С12.

**Ответственный госорган:** Территориальные инспекции Комитета государственной инспекции в агропромышленном комплексе Министерства сельского хозяйства РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по охране территории Республики Казахстан от карантинных объектов и чужеродных видов» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 29 июня 2015 года № 15-08/590. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 12032.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги**

**осуществляется через:** веб-портал «электронного правительства»

[www.egov.kz](http://www.egov.kz), портал «электронного лицензирования» [elicense.kz](http://elicense.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** с момента подачи заявления услугодателю через портал – в течение 8 (восьми) рабочих часов

**Результат оказания госуслуги:** карантинный сертификат или мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

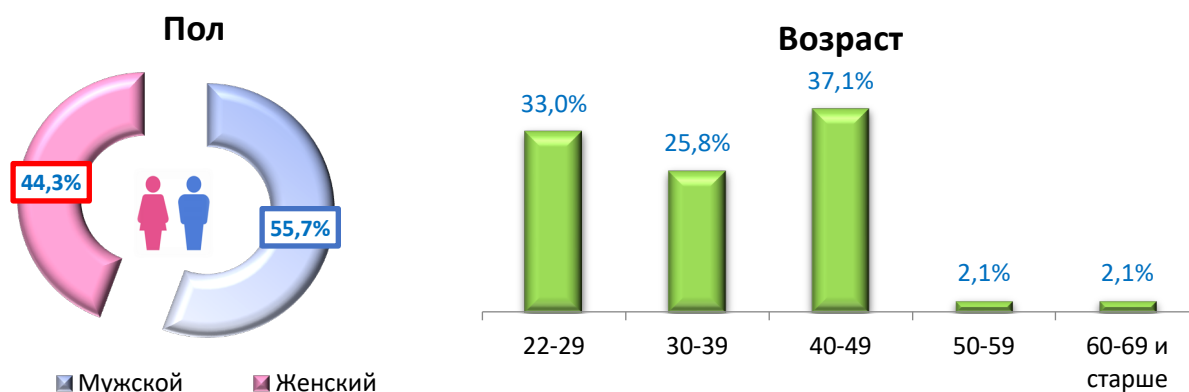
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 97 респондентов. Из них 55,7% услугополучателей мужского пола и 44,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40–49 лет (37,1%) и 22–29 лет (33,0%). Из общего числа обратившихся 97,9% являются юридическими лицами, 1,0% индивидуальными предпринимателями и 1,0% физическими лицами. Все услугополучатели (100%) не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели (100%) обратились за услугой на портал «электронного правительства», «электронного лицензирования».

Диаграмма 3.12.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **91,3% и среднее значение оценки 4,93 балла.**

Таблица 3.12.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,81	4,82	82,5%	82,5%
	Простота получения ЭЦП	4,84		83,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,82		82,5%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,81		81,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,98	4,98	97,9%	97,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,98		97,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,98		97,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,98		97,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,98		97,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,98	4,96	97,9%	96,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,98		97,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых	4,93		94,8%	

	документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей				
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,97		96,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,98	4,98	97,9%	97,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,75		75,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,75		75,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		96,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		95,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		97,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,85	4,85	91,8%	91,8%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,93</b>		<b>91,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,97</b>		<b>96,6%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,88</b>		<b>88,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,82 балла и уровень удовлетворенности 82,5%. Комментарии услугополучателей: «бывает зависает сайт, или у нас интернет виснет. У нас слабая техника» (Восточно-Казахстанская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,98 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 97,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,96 балла и уровень удовлетворенности равен 96,9%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,98 баллов и уровень удовлетворенности составил 97,9%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.



При этом, стоит отметить, что наиболее высокие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (4,75 баллов, и уровень удовлетворенности 75%).

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5,0 и уровень удовлетворенности равен 96,9%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,85 балла и уровень удовлетворенности равен 91,8%, что является высоким показателем. Комментарии услугополучателей: все 10 из 10 (Абайская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,97 и уровень удовлетворенности в 96,6%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,88 баллов и уровень удовлетворенности в 88,4%.

### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие:

В этом году я получил услугу «Выдача карантинного сертификата на перевозку подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан» в электронном виде. Для получения данной услуги пользовался онлайн-порталом eLicense.kz. Я уже знал, что услуга будет на этом сайте. Я смог получить услугу самостоятельно на онлайн-площадке. В процессе получения данной услуги ни у кого, ни у колл-центров, ни у друзей не просил помощи. Получение услуги самостоятельно не было проблемой, поэтому не было причин, по которым я не мог ее получить. Никаких технических сложностей при работе с онлайн площадкой не испытывал ни при регистрации, ни при заказе услуги. Я считаю, что для использования этой платформы не нужны особые навыки, достаточно иметь один компьютер с интернетом. Онлайн-площадка удобна для любого желающего. Зашёл в Egov.kz, потом под ним зашёл в eLicense, зашёл в историю и сделал копию, а потом выбрал, тот нужный сертификат. Для улучшения услуги при обращении в один орган, при назначении конкретного исполнителя, было бы удобно иметь что-то вроде рабочего телефона, по которому человек, например, утром, то есть сегодня вы заполняете заявление, а на следующий день назначают конкретного человека. Было бы удобно знать, кто этот человек, кто он и номер его телефона, потому что после подачи заявления и назначения человека, нам следует пойти вместе посмотреть на этот карантинный объект, было бы удобно, если бы мы точно знали, кто он такой. Для получения электронной услуги я в основном документы не собирал, все смог получить онлайн. Проблем при сборе документов не было. У меня нет пожеланий-предложений по упрощению сбора документов. Для улучшения качества услуг, я думаю, было бы правильно, если бы была предоставлена конкретная предварительная информация. Оказанная государственная услуга полностью ответила на мои запросы. Я не думаю, что есть аспекты, которые укрепляют, улучшают, связанные с деятельностью. Я бы оценил работу сайта в целом как хорошую. Считаю, что для быстрого получения государственной онлайн-услуги имеется весь



необходимый функционал. «Слабая» сторона сайта было бы лучше, если бы он немного развил поисковую систему, например, просто написав карантин ничего не находит, улучшили бы услуги. А с сильной стороны все понятно, какой документ нужен при заполнении заявления все есть, и даже есть видео обучение. У меня нет других рекомендаций по улучшению качества обслуживания в электронном виде.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателю – portalу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления сертификата, для оперативного ведения бизнеса;
2. Снизить «человеческий фактор» при процедуре принятия решения о выдаче сертификата за счет автоматизации части процедур;
3. Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

### **3.13 Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00202006-2 Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории

**Код услуги:** C13.

**Ответственный госорган:** Главный государственный ветеринарно-санитарный инспектор Республики Казахстан или его заместители

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по охране территории Республики Казахстан от карантинных объектов и чужеродных видов» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 29 июня 2015 года № 15-08/590. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 12032.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** Разрешение на экспорт, импорт перемещаемых (перевозимых) объектов – 2 (два) рабочих дня.

Разрешение, требующее транзитного согласования со службами других государств на транзитный провоз перемещаемого (перевозимого) объекта – 30 (тридцать) рабочих дней.

Разрешение на транзит перемещаемых (перевозимых) объектов – 2 (два) рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** разрешение на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической

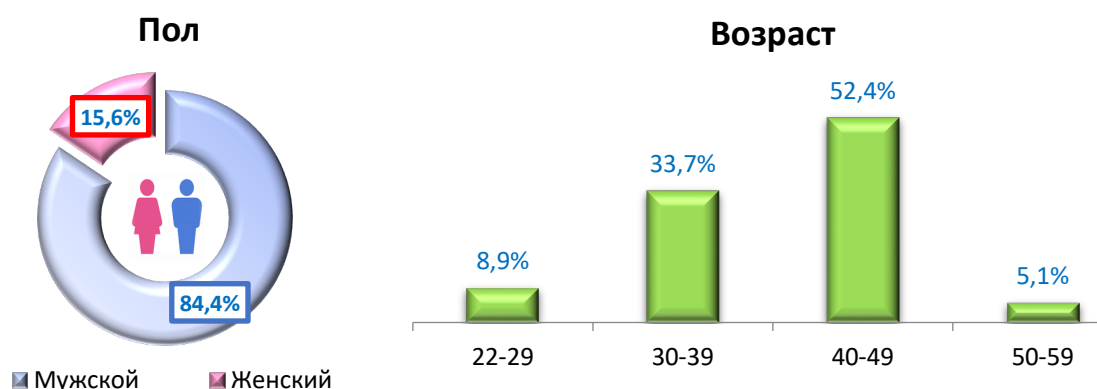
ситуации на соответствующей территории, либо мотивированный отказ  
**Услугополучатели:** физические и юридические лица.  
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 315 респондента. Из них 84,4% услугополучателей мужского пола и 15,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (33,7%) и 40–49 лет (52,4%). Из общего числа обратившихся 99,7% являются юридическими лицами и 0,3% физическими лицами. Среди услугополучателей 100% резиденты страны. Для всех 100% услугополучателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей обратились в ЦОН 64,8%, а в уполномоченный государственный орган 35,2%.

Диаграмма 3.13.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **78,4% и среднее значение оценки 4,61 балла.**

Таблица 3.13.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,89	4,89	88,9%	88,9%
	Сотрудники оперативные	4,89		88,9%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,89		88,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,83	4,83	83,5%	83,8%
	Удобные часы работы	4,83		83,5%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,83		83,5%	

	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,83		83,8%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,83		84,1%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,83		84,1%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,82	4,81	83,5%	83,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,82		83,5%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,81		83,2%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,80		82,9%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,80		82,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,81		83,2%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,81		83,2%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,79	4,78	81,9%	80,6%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,79		81,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,78		78,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,81	4,81	82,5%	81,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,81		80,3%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		3,30		47,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	3,32		48,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	3,28		46,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	83,5%	83,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,61</b>		<b>78,4%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,83</b>		<b>84,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,43</b>		<b>73,9%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,89 баллов и уровень удовлетворённости – 88,9%. Пожелания: «сотрудников мало, не знают свою работу (Мангистауская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,83 балл из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 83,8%. Комментарии: «были сбои в базах» (Акмолинская область); «EGOV онлайн подали, получили отказ перевозка автомобилем» (Акмолинская область); «со стороны бухгалтера были жалобы» (Акмолинская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,81 балла и уровень удовлетворенности 83,2%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,78 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 80,6%. Пожелания: «было бы лучше если получать онлайн» (г. Алматы); «было бы лучше онлайн, письмо забрать далеко» (г. Астана); «база не работает» (Жетысуская область); «форму не могли найти, 3 дня потерял» (Костанайская область); «было бы лучше если онлайн выдачу включили» (Абайская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,81 балла и уровень удовлетворенности равен 81,4%. Комментарии: «рассматривали долго (г. Алматы); «очередь, долго» (Акмолинская область); «рассматривают долго» (Актюбинская область); «еще ждем результата» (Северо-Казахстанская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 3,30 баллов, а уровень удовлетворенности равен 47,5%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,82 и 83,5% уровень удовлетворенности. «Юрист оценка 4» (Актюбинская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** получил более высокий балл – 4,83 и уровень удовлетворенности в 84%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,43 баллов и уровень удовлетворенности в 73,9%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие:

В текущем году я получил услугу «Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории». При получении государственной услуги, в самом начале, мы передаем свой товар в государственную лабораторию, после чего у меня появляются точные цифры.

К примеру, при выходе 1000 тонн я провожу лабораторную экспертизу на 1000 тонн, для этого беру две пробки и иду в государственную лабораторию, после чего выдается разрешение на экспорт. Потом иду на ветеринарный сертификат, нужны конкретные документы на него ветеринарная справка, квитанция об оплате. После того, как я перевез документ новой лаборатории и в какую компанию, после того, как я его сдам, номер вагона все записывается, после того, как я все это передам,

один ветеринарный инспектор выходит со мной и видит процесс погрузки на заводе, как все происходит, проверяет все, а затем на следующий день, после того, как все прошло через базу, мне выдают ветеринарный сертификат. Никаких сложностей не было, все делалось по пунктам. Я не знаю, с какими проблемами сталкиваются пользователи государственных услуг, когда я пришёл, там было всего один-два человека, они хорошо работали на месте, никаких проблем я не заметил. В соблюдении правил нет никакой сложности, все легко, все зависит от того, к чему человек научился. Когда я впервые приехал, это было немного сложно, потому что я сначала не знал этой работы. И потом, там была инспектор по имени Асем, которая мне все по пунктам объяснила, а я благодаря ей все хорошо прошло, других трудных проблемы не было. Что касается госуслуги, то мы передаем вет сертификат в вет инспекцию и сертификат стоит 79 тенге и 84 тиын. За каждый сертификат выплачивается 79 тенге и 84 тиын. Собрать необходимые документы для получения государственной услуги несложно. Через ветстанцию, например, Я находится в селе Карой, там есть ветеринарная станция, куда мы идем после того, как мы передадим документы, мы должны показать им дезинфекцию, например, когда я перевозил КамАЗ, я должен обязательно продезинфицировать его после чего мне выдадут ветеринарную справку. Никаких проблем не было. Считаю, что в сфере оказания государственной услуги достаточно структурных подразделений и должностных лиц. Время оказания государственной услуги удобное, сразу на следующий день после сдачи документа мы забираем сертификат, который, я думаю, является нормальным. Время выполнения конкретных процедур также удобно. Что касается порядка оказания государственных услуг не заметил грубостей, например, если я принесу не те документы, мне сразу скажут, что я мне надо исправить. Я могу в чем-то ошибиться, но не они. Вопрос о порядке оказания государственной услуги отсутствует. Я ничего не могу сказать, когда дело доходит до устранения проблем, потому что рабочих достаточно, все делают правильно, проблем не было, все со своим временем, я работаю здесь год, за год я еще не видел таких плохих сторон. У меня нет рекомендаций по улучшению процедур обслуживания.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

### **Выводы и рекомендации**

Уполномоченный государственный орган:

1. Снизить «человеческий фактор» при процедуре принятия решения о выдаче разрешительных документов (разрешение на экспорт, импорт перемещаемых (перевозимых) объектов), а также обеспечить прозрачность процесса получения услуги на счет полной автоматизации, либо автоматизации значительной части процедур. Все услугополучатели обратились к услугополучателю несмотря на то, что услуга электронная (полностью автоматизированная).

### 3.14 Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01101008 Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему

**Код услуги:** С14.

**Ответственный госорган:** Министерство внутренних дел РК /

Территориальные органы полиции

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему» приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 31 марта 2020 года № 281. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20222

**Форма оказания госуслуги:** бумажная/электронная (частично автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** услугодателя и веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 2 рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** свидетельство на переоборудование транспортного средства и (или) прицепов к ним или мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** бесплатно

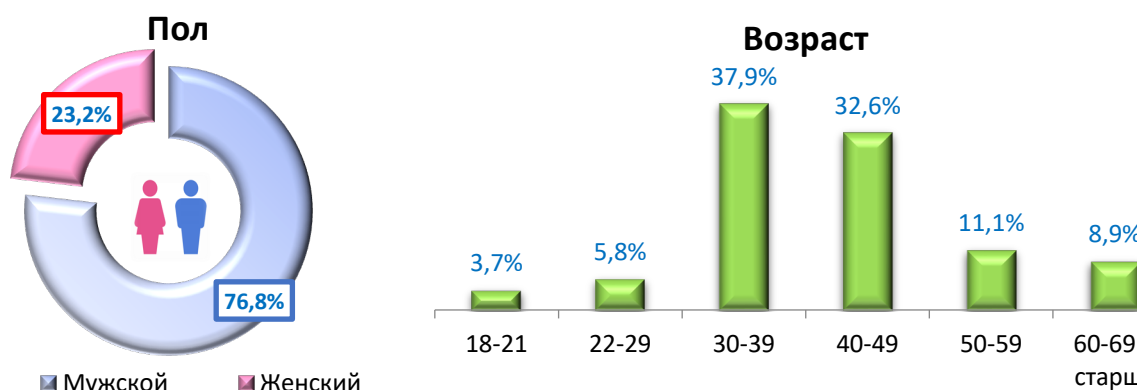
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 190 респондентов. Из них 76,8% услугополучателей мужского пола и 23,2% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (37,9%) и 40–49 лет (32,6%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами и резидентами страны. 100% услугополучателей, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большая часть услугополучателей (92,6%) обратились в Государственный орган и только 7,4% в ЦОН к сотруднику.



Диаграмма 3.14.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **38,3% и среднее значение оценки 4,48 балла.**

Таблица 3.14.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,65	4,59	67,9%	62,3%
	Сотрудники оперативные	4,67		70,5%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,45		48,4%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,42	4,44	43,2%	46,2%
	Удобные часы работы	4,45		46,3%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,49		50,5%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,47		51,1%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,38		42,1%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,40		44,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,35	4,40	35,3%	43,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,42		43,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,53		53,2%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,51		52,6%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,39		40,5%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,25		32,1%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,37		44,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов	4,45	4,32	46,8%	34,2%



	простая и понятная			38,4%	
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,37			
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,14			
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,28	4,34	35,3%	41,1%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,40		46,8%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,92		6,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,92		6,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,92		6,3%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,35	4,35	34,7%	34,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,48</b>		<b>38,3%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,44</b>		<b>46,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,49</b>		<b>29,4%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,59 баллов и уровень удовлетворённости – 62,3%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «среднее обслуживание не внимательно» (Абайская область); «сотрудники не оказывали реальную помощь и не консультировали; не был удовлетворен» (Мангистауская область); «сотрудники не оказывали конкретных услуг» (Атырауская область); «какой бы специалист не был, не должен повышать голос» (Акмолинская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,44 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 46,2%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «было бы неплохо если стоянку чуть по дольше сделать» (Восточно-Казахстанская область); «стоянка всегда занята» (Абайская область); «пусть быстро и четко отвечают» (Павлодарская область); есть места для парковки, но очень мало. (г. Астана); мало мест для парковки (Актюбинская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,40 балла и уровень удовлетворенности 43,1%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «если отремонтировать базу, она будет зависеть» (Жетысуская область); «консультант меня 2 дня заставил ходить, из-за отсутствия печати» (Мангистауская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры

рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,32 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 34,2%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «хочу дать совет чтобы, специалисты научились давать консультации» (Мангистауская область),

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,34 баллов и уровень удовлетворённости равен 41,1%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «времени много занимает» (Павлодарская область); «15 дней на техпаспорт — это очень долго» (Абайская область); «точное время они мне не назвали, прошло 4 дня, потому что не дали нужного совета, документы я собирал 4 дня, потому что не было начальника и печати» (Мангистауская область); «я долго ждал, они не сказали, точное время (Абайский район); «заставил долго ждать, не указав времени» (Астана); «лучше бы они работали в обед. Если не все, то остаются по 1-2 человека. Потому что мы не можем пойти в рабочее время. Чтобы пойти, нам нужно отпроситься с работы» (Абайская область); «подготовка документов за 10 дней – это слишком долго» (Астана); «Очень долго, нужно сократить сроки» (Мангистауская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,74 балла, а уровень удовлетворённости равен 49,1%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,35 и 34,7% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** – 4,49 баллов и уровень удовлетворенности в 29,4%. получил более высокий балл, нежели **государственная корпорация «Правительство для граждан»** – 4,44 и уровень удовлетворенности в 46,9%

#### **Результаты качественных методов исследования**

- Основные нарекания услугополучателей связаны с тем, что в некоторых случаях ожидание в СпецЦОНе затягивается: «подал заявку в 13:22, на Каспий пришло смс, что все готово в 15:06, приехал в СпецЦОН сотрудники сказали, что еще не готово и пришлось ждать еще 2 часа» (Абайская область).

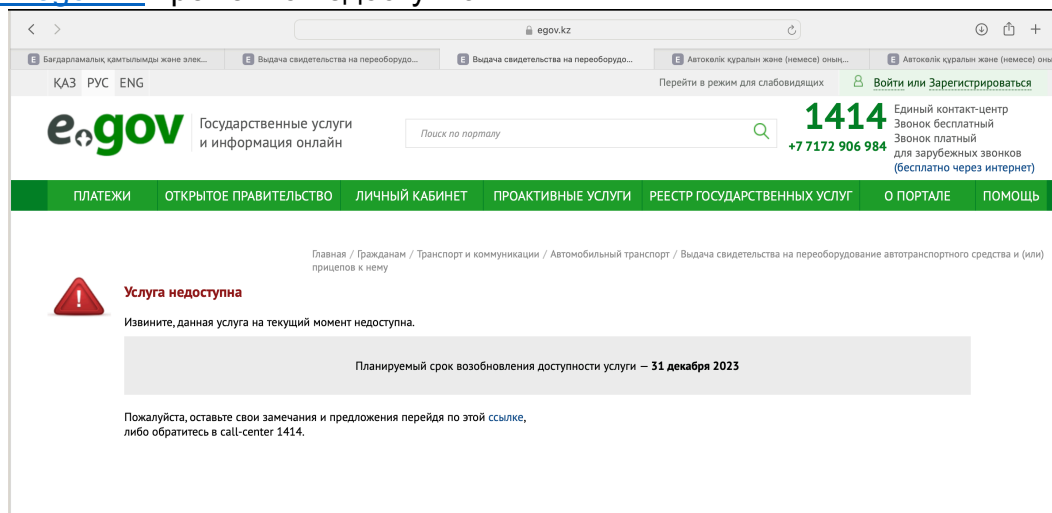
- Также услугополучатели жаловались на плохое интернет-соединение, что в значительной степени ухудшает пользовательский опыт использования онлайн сервисов для получения услуги;

- Некоторые услугополучатели также отметили, что в СпецЦОНе были большие очереди при ожидании.

В текущем году я получил услугу «Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и его прицепов». У работников государственного органа не возникло проблем при выполнении ими работы при получении услуг. В общем, не знаю, какие проблемы могут возникнуть с этим сервисом, потому что у меня все прошло нормально. Мне не составило труда выполнить требования, но была длинная очередь, в остальном это было несложно, я стоял 1-2 часа, когда было много людей. А когда я шли к сотрудникам, то задачи выполнялись быстро, и услуга

оказывалась быстро. Сумма денег, выплачиваемая за пользование госуслугами, меня устраивает. Собирая документы, сначала мы взяли документы о продаже из Армении, а затем прошли экспертизу автомобиля. Разрешение я получил через сайт, то есть он дает разрешение на перерегистрацию через «Народный банк». Потом в конце мы зарегистрировались и встали в очередь, на следующий день долго ждали получения номера, а потом заплатили деньги и получили свой номер и техпаспорт. При обращении в «Народный Банк» возникла небольшая сложность, меня несколько раз отправляли обратно, говоря, что это неправильно, а вопросы внутри были немного неясны, что доставляло небольшие затруднения. Для получения данной услуги я получил в СпецЦОНе технический паспорт автомобиля. Численность структурных подразделений и персонала в сфере предоставления государственных услуг в эти дни достаточная, а в остальные дни – не знаю, за исключением того, что вчера была небольшая очередь из-за того, что все люди посетили в то же время. Я думаю, что сейчас подходящее время для предоставления государственных услуг или реализации конкретных процедур. Что касается порядка оказания государственной услуги, то при получении нового талона дверь открывается утром, и даже если мы встаем первыми, номера талонов начинаются с 10-15-го номера, что не понятно. Например, население ждет пока двери откроются, но первым на талоне нумерация начинается с 10-го талона. Причины возникновения этих проблем, думаю, по талону, по очереди. Люди, сидящие там, вероятно, уже забрали талон для своих знакомых, прежде чем дверь открылась. Я не знаю, какие работы следует провести для устранения упомянутых проблем, если нет очереди, то все в порядке, думаю, было бы хорошо, если бы люди внутри быстро отправляли человека, который пришел за услугой. У меня нет предложений по улучшению процедур обслуживания.

Государственная услуга на веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz) временно недоступна.



### Выводы и рекомендации

Таким образом, техническая реализация этапов предоставления государственной услуги оценивается услугополучателями среднее, при этом отмечается снижение ожиданий услугополучателей на этапе получения итогового результата/документа/технического паспорта и причина из-за очередей в СпецЦОНах.

Уполномоченный государственный орган:

1. При приеме на работу новых сотрудников для оказания госуслуги населению проводить специализированные психо-тесты на умение работать в команде, доброжелательность, умение ладить с людьми, конфликтоустойчивость.
2. Придерживаться нормативов по срокам оказания государственной услуги (2 рабочих дня).

Государственная корпорация «Правительство для граждан», СпецЦОН:

1. Сократить время ожидания в очереди в СпецЦОНе.

### **3.15 Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00203003 Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан

**Код услуги:** С15.

**Ответственный госорган:** Министерство внутренних дел РК /

Территориальные органы полиции

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил выдачи иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное и постоянное проживание в Республике Казахстан» приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 4 декабря 2015 года № 992. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 12880.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** территориальные органы полиции, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

**Сроки оказания госуслуги:** 45 (сорок пять) календарных дней.

**Результат оказания госуслуги:** выдача разрешения на постоянное жительство в Республике Казахстан либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

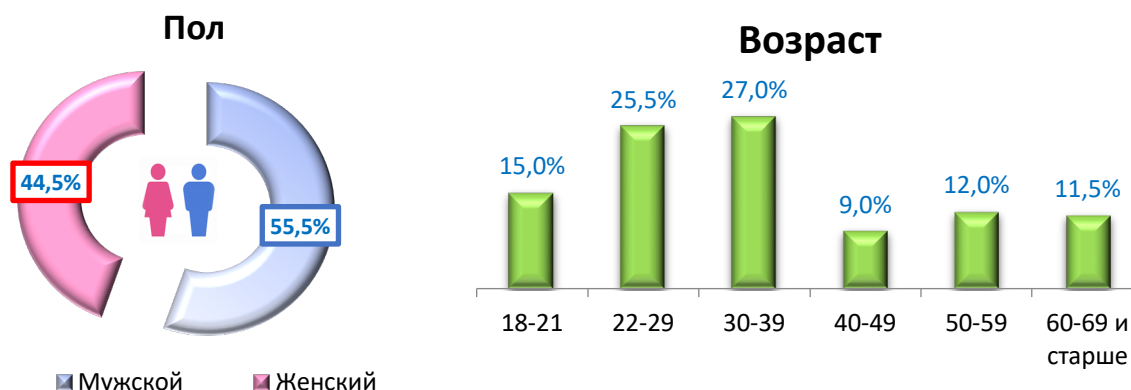
**Стоимость:** 4 МРП

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 200 респондентов. Из них 55,5% услугополучателей мужского пола и 44,5% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (25,5%) и 30–39 лет (27,0%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами и нерезидентами страны. Для всех 100% услугополучателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей (80,5%) обратились в Государственный орган и только 19,5% обратились в ЦОН к сотруднику.

Диаграмма 3.15.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **86,1% и среднее значение оценки 4,86 балла.**

Таблица 3.15.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	4,79	83,5%
	Сотрудники оперативные	4,79		
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,79		
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,76	4,76	82,0%
	Удобные часы работы	4,76		
	Имеет достаточно мест парковки	4,76		
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,76		
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,76		
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,76		
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,91	4,91	92,5%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,91		
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,91		
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,91		
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,91		
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,91		
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для	4,91		



	получения услуги				
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,84	4,84	88,0%	88,0%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,84		88,0%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,84		88,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,87	4,88	54,5%	72,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,88		89,5%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,94	4,94	94,0%	94,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,94		94,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,94		94,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,94		94,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,92	4,92	91,0%	91,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,86</b>		<b>86,1%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,83</b>		<b>87,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,90</b>		<b>87,6%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,79 балла и уровень удовлетворённости – 83,5%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «обратился к 3 сотрудникам, один сотрудник отказался принимать и требовал, то, что не надо» (Кызылординская область); «очень много людей было, окошек много в комнате» (Атырауская область); «позвонили, вызвали, я испугался, подумал, что же случилось. и ничего такого серьезного не было, можно было по телефону сказать» (Западно-Казахстанская область); «пришлось убеждать сотрудников на его не правоту. Сотрудники не знали закон РК. Они слушаются руководство, а не законы РК» (Туркестанская область); «сотрудники работают очень медленно. большая очередь и ходила неделю» (Актюбинская область); «сотрудников мало и поэтому очередь» (Северо-Казахстанская).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,76 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 82%. Предложения: «меняли списки документов. списка документов не было» (Карагандинская область); «выдавать талоны на очередь» (Актюбинская область); «мало часов работы» (Туркестанская область); «на выдачи ПНЖ сидит только 1 сотрудник, поэтому была очередь» (Павлодарская область); «оштрафовали в парковке. парковка очень маленькая, вместимость всего 10 машин» (Атырауская область); «очереди были, часы неудобные были. если до 4 не успеешь, дальше не принимали. У них планерки были» (Карагандинская область); «очередь была» (Карагандинская область); «рабочий день если был бы до 8 вечера, то было бы 5 баллов» (Северо-Казахстанская область); «расположение неудобно» (Актюбинская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе,

call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,91 балла и уровень удовлетворенности 92,5%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «была большая очередь. месяц ушел, чтобы взять талон на очередь» (Восточно-Казахстанская область); «не все сразу узнал» (Кызылординская область); «не легко было найти куда идти. Нету табличек, которые бы указывали» (Карагандинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,84 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 88%. Предложения: «конкретного списка какие документы должны были, мне предоставить не было. поэтому волокита была, туда-сюда. пишу в блокнот какие документы должна принести, принесу и оказывается неполностью сказали, и ходишь снова туда-сюда» (Карагандинская область); «мед осмотр много времени взяло» (Кызылординская область); «мне не объяснили правильно, какие документы нужны в поликлинику. Потом ходила туда-сюда» (Кызылординская область); «не все было понятно, нету точного образца, какие документы должны быть» (Актюбинская область); «сотрудники ЦОНа не знают, какие документы должны быть» (Павлодарская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,88 балла и уровень удовлетворенности равен 72%. Комментарии: «долго ждать пришлось. Время на обед очень долгий» (Актюбинская область); «долго пришлось ждать» (г. Шымкент); «ждала 50 дней» (Туркестанская область); «ждали 2,5 месяца» (Мангистауская область); «на праздники попала» (Кызылординская область); «пришлось подождать, потому что переименовали Карагандинскую область на Улытаускую, и сбой пошел по системе, потом они восстановили и выдали наши документы» (Улытауская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,94 баллов, а уровень удовлетворенности равен 94%. Предложения: «было бы хорошо оплачивать с Каспий банка, там оплата только с Халык банка» (г. Астана); «заплатила за договор» (Туркестанская область).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,92 и 91% уровень удовлетворенности. Предложения: «включить шаблоны, которые объясняют, что надо, а что нет (Туркестанская область); «надо развивать квалификацию сотрудников» (Туркестанская область); «охранник забрал телефон и сказал, что он новенький, не разрешал войти» (Туркестанская область); «сделать конкретный список документов, какие документы должны мы предоставить» (Карагандинская область); «терпение сотрудникам, разные клиенты бывают» (Павлодарская область); «упростить мед комиссию» (Карагандинская область); «хотелось бы электронную очередь как в ЦОНе» (Актюбинская область); «хотелось бы, чтобы было как в Европе и в Америке» (Туркестанская область); «штат надо расширить» (Северо-казахстанская область); «должен был уговаривать их соблюдать закон РК, на это ушло много времени» (Туркестанская область).



Не удовлетворены результатом оказанной услуги, по причине: «долго ждали» (Мангистауская область); «завтра возьму» (Туркестанская область); «доступные общие шаблоны должны быть. шаблон купил на сайте за 200 тг. другие люди тоже сталкивались с такими проблемами, и сотрудники ничего не меняли, спрашивали документы, которых нету в законе в РК» (Туркестанская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** получил более высокий балл – 4,83 и уровень удовлетворенности в 87,2%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,90 баллов и уровень удовлетворенности в 87,6%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного «глубинного интервью», были выявлены следующие:

В этом году я получал госуслугу «Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан» в бумажной форме.

При получении услуги я столкнулся с такими проблемами как, не знание персонала миграционной службы на месте как бы текущей схемы оказания услуги, что требуется на самом деле, что не требуется, мне пришлось разъяснять, распечатывать законы, очень долго спорил с сотрудниками миграционной службы.

Для меня в целом ничего проблемного в исполнении требований не было, а что касается закона я для себя не увидел, понятие является относительное, проблемой являлась именно то, что закон с требованиями на местах расходился. При чем в некоторых местах кардинально, там были требование которые я не мог выполнить, они были не логичные. Есть моменты, которые были проблемными для меня. Первый момент, то что есть список , в законе он прописан, того что необходимо для получение услуги, однако на месте сотрудники руководствуются внутренними распоряжениями, как они это называют сами, то есть им велит выше стоящая инстанция спускается, и как бы не смотря на то что, я им буквально приносил закон, они читают и говорят что я прав, но им сверху разрешения не дают, у нас свои мол законы. Конкретно это касалось листка убытия и отметки в паспорте то, что я снят с учета по месту регистрации в другом государстве. В законе отсутствовало необходимость получение такой вещи. И более того листок убытия как факт, он перестал существовать еще несколько лет назад, точнее два года назад он был отменен. То есть если бы я даже захотел, то не смог бы его получить. Сначала мне пришлось, это объяснять, а потом сказали ладно, листок убытия не надо, а потом сказали, что штамп в паспорте о том, что снят с прописки пожалуйста получи. Я сказал этого не надо, мало того, что по закону я не должен этого делать, а второе как бы, я не выписываюсь с того места. То есть мне не обязательно выписываться чтобы получить здесь, я как бы не гражданство меняю. Я приносил им доказывал, в итоге мне говорят то, что я прав, и не должен. Спустя две недели ожесточенных споров, кто-то кому-то позвонил, там что-то спросил у кого то, опять же несмотря на то, что в законе все написано, видимо сверху им прояснили

ситуацию. Мне потом сотрудники сказали, что благодаря мне они разобрались. Я не знаю правда это или нет.

Размер оплаты по данной услуге для меня был доступный. Сбор документов у меня прошел без затруднений. Я не знаю количества должностных лиц, задействованных в оказании данной услуги. Передо мной есть люди, которые принимают это, а куда это дальше идет, и какова дальше цепочка мне не известно, поэтому я объективно не могу просто сказать.

По моему мнению, сроки оказания госуслуги вполне оптимальные.

Я знаю случаи несовершенства оказания госуслуг, это вот свой случай я описал, и вот значит мне известен также случай, когда я ходил в миграционную службу, физически там присутствовал. Во-первых, там часы работы и то, как они работают в целом, то есть они доступны 2-3 часа в день, не больше. Там обед 2 часа у них. Потом значит они говорят с утра сейчас там кого-то нет, чего-то нет. Мы там сейчас заняты этим, приходите тогда то, то есть, когда им удобно. То есть нет четкого порядка или он не соблюдается. А второй момент — это отсутствие информационной системы четкой, и для сотрудников, и для посетителей, где было бы понятно, что нужно конкретно несмотря на то, что это в законе прописано, не все знают, что вообще закон существует, и где его искать. Потому что, по-моему, есть три разных статьи, где они противоречат, видимо то, что закон менялся. В порядке оказания услуг там разная информация, и я с этим столкнулся лично. После меня, я знаю, человек получал такую же услугу и ему по той же самой причине что и мне несмотря на то, что мы с ними разобрались, было отказано. Потому что у него нет листка убытия. Если бы была информационная система сотрудники и сами бы видели бы в какой форме должны быть документы, например мы очень долго с ними спорили у меня была справка об отсутствии судимости оригинал, они говорят это справка не правильная. Я говорю в консульстве запрашивает также в МВД России и присылают справку. Они мне показывают устаревшие варианты справок, очень тяжело. Если бы у них была информационная система, где было бы форма справки, им бы не пришлось идти в консульство и ждать месяц справку. В конце они сказали, что да тоже справка и ты был прав. Проблемы возникли, но я не знаю их причин.

Мои предложения по улучшению процедур оказания услуги: вести эту информационную систему, где будут четко все виды документов, которые нужны, в их актуальном виде. Чтобы сотрудники видели, и посетители видели. Чтобы сотрудники не могли ничего на месте придумывать соответственно, и как бы человеческий фактор не вмешивался и как бы избежать этих всех ситуаций. Потому что насколько я изучал вопрос, перед тем как за этой услугой обратиться. По всему Казахстану, собственно, сталкиваются люди с примерно такими же условиями и местами отличаются требования, они могут отличаться в каких-то мелочах, например, могут сказать скоросшиватель принеси и еще что-то, ну хотя этого в законе нет. Поэтому наличие вот такой системы, к которой все могли бы обращаться оно бы эти вопросы все снимало бы. И ускоряло бы работу, и возможно какие-то коррупционные проблемы решало бы.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

## Выводы и рекомендации

Государственный орган:

1. Рекомендуются повысить информированность услугополучателей о нормативных требованиях по заполнению/составлению документов и другой сопутствующей документации для выдачи разрешения иностранцам, за счет размещения информации онлайн на основных сервисных интернет-порталах и повышения консультационных функций на предварительном этапе перед подачей документов, тем самым снижая нагрузку с сотрудников услугодателя;
2. Повысить уровень консультирования своих сотрудников, в частности знании законов РК. Больше внимания уделять вежливости, соблюдать профессиональную этику.
3. Предусмотреть удобный способ оплаты, возможность оплатить на месте в кассе, либо оплатить онлайн.

### 3.16 Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00503001 Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом

**Код услуги:** C16.

**Ответственный госорган:** Министерство юстиции РК/ РГП на ПХВ «Национальный институт интеллектуальной собственности».

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил внесения сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом, и формы свидетельства, подтверждающего внесение в него сведений, и их изменений» приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 28 августа 2018 года № 1315. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 17325.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.kazpatent.kz](http://www.kazpatent.kz).

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день, следующий за днем получения заявления

**Результат оказания госуслуги:** выдача свидетельства о внесении сведений в Реестр, а также внесение сведений в Реестр, либо мотивированный отказ

**Услугополучатели:** физические лица.

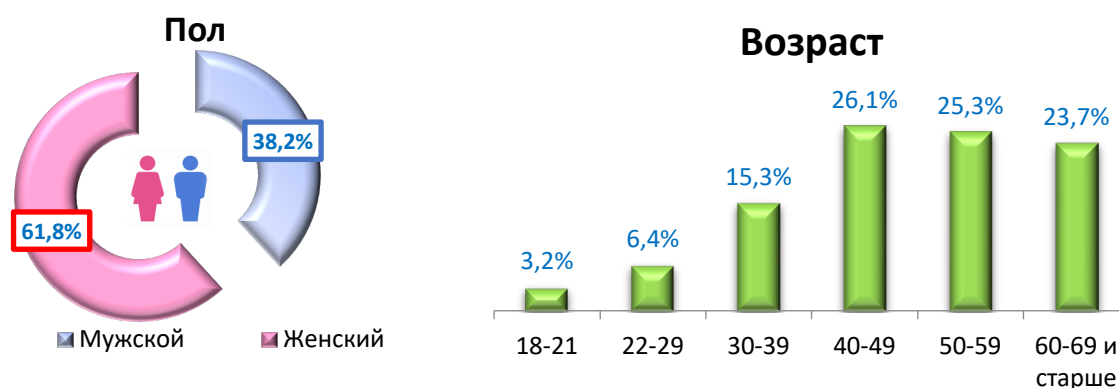
**Стоимость:** платно, в соответствии с прейскурантом цен.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 249 респондента. Из них 38,2% услугополучателей мужского пола и 61,8% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40–49 лет (26,1%) и 50–59 лет (25,3%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами, а также среди услугополучателей 99,6% являются резидентами страны и 0,4% нерезидентами. 100% услугополучателей, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей (93,2%) обратились на портал «электронного правительства» и другие электронные сервисы, а 6,8% в ЦОН в зону самообслуживания.

Диаграмма 3.16.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **77,2% и среднее значение оценки 4,64 балла.**

Таблица 3.16.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,77	77,9%	82,7%
	Простота получения ЭЦП	4,80	81,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,80	81,1%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,90	90,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,74	75,5%	90,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,94	95,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,93	94,0%	
	Информация на портале имеется на	4,92	93,2%	

	казахском/русском языке			93,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,92			
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86	4,87	86,3%	87,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,80		81,1%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,85		85,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,98		98,4%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,93	4,93	94,4%	94,4%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	4,73	4,73	80,0%	80,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,73		80,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,73		80,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,65	4,97	79,9%	88,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,79		79,9%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,97		97,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		98,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,00	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	3,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,93	4,93	93,6%	93,6%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,64</b>		<b>77,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,89</b>		<b>91,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,61</b>		<b>74,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,82 балла и уровень удовлетворенности 82,7%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,89 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 90,4%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «получить информацию сложно» (Алматинская область); «я не помню полностью. Я делал это не совсем сам» (город Астана); «ход работ неясен» (г. Астана).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,87 балла и уровень удовлетворенности равен 87,9%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: Функций много (Кызылординская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,93 балла и уровень удовлетворенности составил 94,4%, что указывает на то, что в некоторых случаях услуга оказана в неудовлетворительные сроки. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «с первого раза оно не было одобрено. Принят во второй» (Северо-Казахстанская область); «получил через 2-3 дня» (Павлодарская область); «мне потребовалось много времени, чтобы получить услугу. (город Астана).

При этом, стоит отметить, что работу **Виртуального ассистента** оценили на 4,73 баллов, тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,97 и уровень удовлетворенности равен 88,9%. «Сумма не приемлема, очень дорого, (Карагандинская область); Предложения по оплате: «подняли цену. Раньше сумма была хорошая. не у всех хватит денег» (Восточно-Казахстанская область); «предусмотреть скидки» (г. Алматы); «необходимо снизить стоимость» (г. Алматы); «плата очень дорогая, лучше снизить ее» (г. Шымкент); «логотип стоит дорого. Необходимо снизить оплату» (Мангистауская область); «необходимо корректировать цену в зависимости от размера» (Алматинская область); «оплата очень дорогая» (г. Астана); «предыдущая цена была хорошей» (Алматинская область); «если цена 5000 то, нормально» (Мангистауская область); «оплату сделать через Каспий приложение (г. Шымкент); «необходимо снизить плату» (город Алматы); «необходимо уменьшить оплату» (город Астана); «оплата очень дорогая» (г. Астана).

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,93 баллов и уровень удовлетворенности равен 93,6%, что является высоким показателем. Рекомендации, пожелания по улучшению работы портала: «Нужно умножать функции и менять жанры» (г. Алматы); «необходимо сделать функции понятными и понятными» (г. Шымкент); «Сложные требования» (г. Алматы); «Необходимо обновить дизайн» (г. Алматы); «Если в документе есть какие-либо ошибки, они не сразу отображаются». (Алматинская область); «Если документ указан неверно, платеж должен быть возвращен немедленно, если ошибка была заполнена» (г. Алматы); «Обследование будет длиться долго, если его сократить на 5 месяцев» (г. Алматы); «Необходимо улучшить обратную связь» (г. Астана); «Я там работал, поэтому у меня не было проблем» (Алматы); «Я знаю только то, что моя работа была отклонена, когда я увидел, что мои деньги вернулись на мой счет. Почему бы вам не отправить мне сообщение. Мой контактный номер телефона указан» (Астана).

Если не удовлетворены результатом оказанной услуги, то по какой причине (кратко опишите): «Мне понадобилось много времени, чтобы получить услугу, мой возраст более 50 лет, у меня еще 11 работ по данной услуге, как ее все провести» (г. Астана).



Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,89 и уровень удовлетворенности в 91,2%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,61 баллов и уровень удовлетворенности в 74,7%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я получил услугу «внесение сведений и их изменений в государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом» в электронном виде. Для получения услуги я написал заявление через интернет-сайт Kazpatent. Чтобы найти информацию об этом онлайн-сайте, я искал, найти «внесение сведений и их изменений в государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом» на русском языке. Тогда я написал заявление на сайте kazpatent. Я знал, что эту услугу можно получить на этом сайте, я знаю законы. Я понимаю, как все документы делать. Получить услугу удалось самостоятельно на онлайн-площадке. Я не обращался ни к кому за помощью, чтобы получить услугу. Сделал сам. При получении услуги не было никаких технических сложностей или упущений. Я думаю, что для получения услуги, для использования онлайн-площадки, потребуется ЭЦП, мобильный телефон, компьютер. Я вошел со своим компьютером. Не каждый может использовать сайт. Есть проблема. Мне было немного сложнее, если я знаю законы. Будут небольшое затруднение для 50-летнего или обычного человека. Чтобы получить услуги самостоятельно, нужно многое изменить в будущем. Срок действия авторских прав хороший, было готово через неделю. Сбор документов для получения услуги прошел онлайн. Не выходя из дома, я написала заявку онлайн через e-qov и kazpatent. Все онлайн. При сборе документов проблем не было. Не имею права упрощать сбор документов для получения услуги в электронном виде. Все прошло хорошо. Было бы неплохо, если бы авторское право было сделано быстро, чтобы улучшить качество услуг. Там нет другой проблемы. Оказанная государственная услуга полностью ответила на мой запрос. Оцениваю работу Kazpatent как среднюю. Причина в том, что некоторые аспекты неясны. К слабости интернета на сайте приписываю, что загрузка — это немного сложнее. Первый раз вошедший человек может понять. Так что в принципе сайт хороший.

Мои предложения по повышению качества оказания государственных услуг в электронном виде: Главное-сократить срок. Просмотр документа занимает много времени. В наше время все делается быстро. Кроме e-gova вы можете получить документы за 1 день. kazpatent., я не понял.

- Основные нарекания у услугополучателей вызвали технические трудности работы на онлайн портале/сервисе, а также не вполне понятный интерфейс и процесс подачи заявки на сайте, т. е. из-за того, что алгоритм получения услуги интуитивно не вполне понятен самостоятельно (без консультации) подать заявку сложно. Услугополучатели отмечают, что обращаются по контактными номерами к специалистам отдела, и получают



детальную консультацию по телефону и после подают документацию в электронном виде.

### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателю – portalу «электронного правительства»/ [www.kazpatent.kz](http://www.kazpatent.kz). рекомендуется:

1. Рассмотреть возможность усовершенствования алгоритмов процедуры подачи документов на сайте услугодателя, делая их интуитивно более понятными;
2. Рассмотреть возможности улучшения работы веб-портала.
3. Рассмотреть возможность снижения сроков получения услуги.
4. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования.

## **3.17 Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01902005 Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя

**Код услуги:** С17.

**Ответственный госорган:** Министерство юстиции РК / Территориальные органы юстиции

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг по вопросам исполнительного производства» приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 29 мая 2020 года № 69. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20836

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) /бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Территориальные органы юстиции, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 3 рабочих дня

**Результат оказания госуслуги:** постановление судебного исполнителя о возбуждении исполнительного производства или об отказе в возбуждении исполнительного производства.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** бесплатно

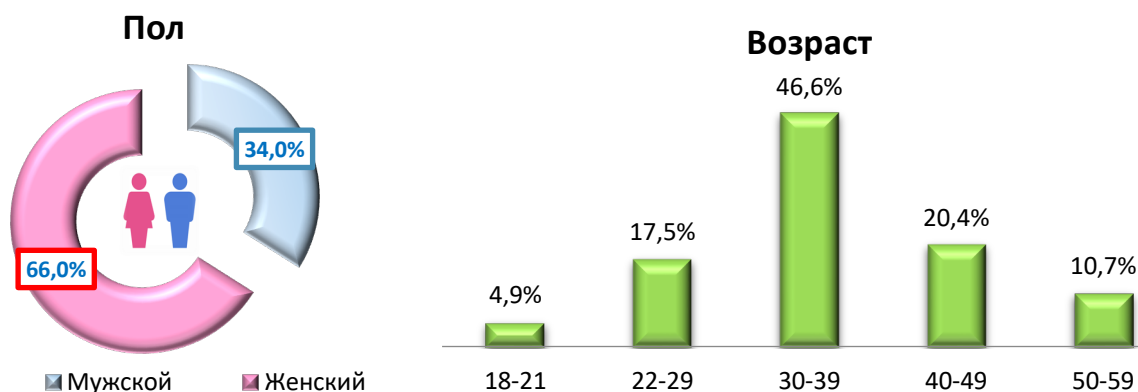
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 103 респондентов. Из них 66,0% женского пола и 34,0% услугополучателей мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет

(46,6%) и 40–49 лет (20,4%). Из общего числа обратившихся 61,2% являются юридическими лицами, и 38,8% физическими лицами, а также услугополучателей 96,1% являются резидентами страны. Для 97,1% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), и 2,9% понадобились дополнительные физические условия для доступа (лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей (53,4%) обратились в государственный орган, а 38,8% в ЦОН (самостоятельно в зоне самообслуживания) и 6,8% в ЦОН обратились к сотруднику.

Диаграмма 3.17.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **61,2% и среднее значение оценки 4,72 балла.**

Диаграмма 3.17.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

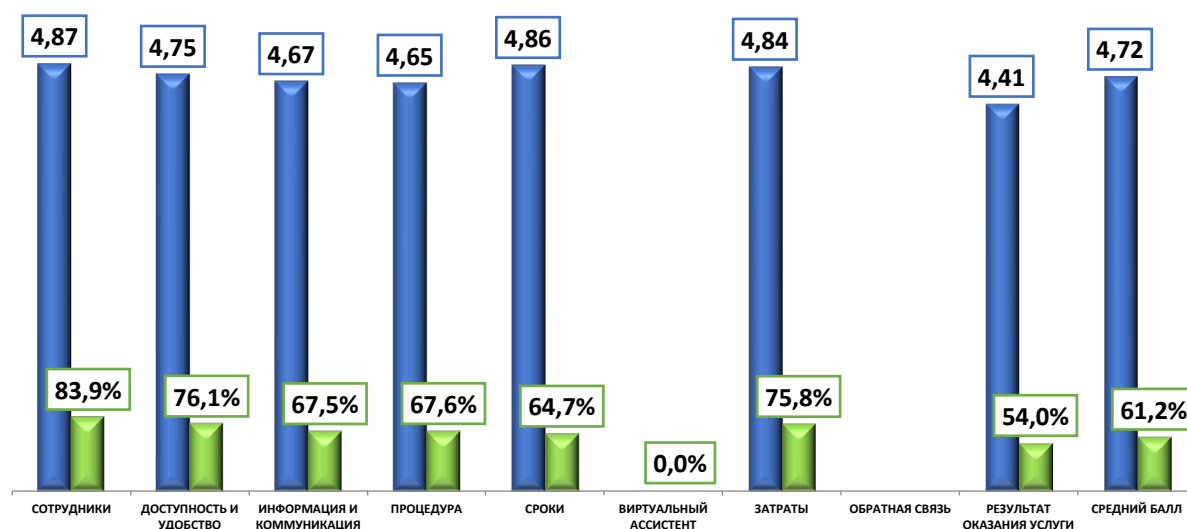


Таблица 3.17.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,87	4,87	83,9%	83,9%
	Сотрудники оперативные	4,87		83,9%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,87		83,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,86	4,78	74,2%	72,3%
	Удобные часы работы	4,86		74,2%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,41		59,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,86		74,2%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,86		74,2%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,86		77,4%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,88	4,89	80,6%	81,8%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,88		80,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,88		80,6%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,89		82,3%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,89		82,3%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,89		82,3%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,89		83,9%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,88	4,91	87,1%	87,1%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,93		87,1%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,93		87,1%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,93	4,93	93,5%	92,7%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,93		91,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,89		66,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,89		66,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,89		66,1%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,05	4,05	22,6%	22,6%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,76</b>		<b>72,4%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		<b>4,85</b>		<b>79,7%</b>
	Уполномоченный государственный орган		<b>4,79</b>		<b>73,2%</b>

Таблица 3.17.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,78	4,73	85,4%	79,9%
	Простота получения ЭЦП	4,76		82,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,68		75,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,68		75,6%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,44	4,45	51,2%	53,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,49		56,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,46		53,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,41		51,2%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,46		53,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,32	4,40	41,5%	48,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,46		53,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,41		51,2%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,39		46,3%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,78	4,78	85,4%	85,4%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,78		85,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,78		85,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,78		85,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,78	4,78	85,4%	85,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,65</b>		<b>72,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,61</b>		<b>69,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,55</b>		<b>62,8%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,87 баллов и уровень удовлетворённости – 83,9%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «В течений 3 лет, ставлю 0» (Павлодарская область); «Сотрудники неправильно оформили, неправильно оштрафовали» (Павлодарская область); «Суды проходят онлайн, что удобно, что неудобно, что интернет слабоват, хотели использовать программу Trykon, но оставили Zoom. А так отработали канцелярия и ЧСИ очень хорошо» (Северо-Казахстанская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,75 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 76,1%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «грубили, сказали что порвут заявление и не примут» (Актюбинская область); «Долго ждем результат, много направлений» (Костанайская область); «долго принимали заявление» (Павлодарская область); «долгов не было, поставили арест» (Актюбинская область); «есть доказательства в ютуб канале» (Кызылординская область); «не выплатили полную сумму» (Актюбинская область); «нужно поставить терминал на оплату или произвести оплату через Каспий приложения» (Восточно-Казахстанская область); «Операторы 1414 ответили по разному на один вопрос» (Алматинская область); «Решение суда отправляют суд исполнителям, не ставив в известность» (Восточно-Казахстанская область); «У нас не работает судебная система» (Павлодарская область); «В наших судах г. Петропавловск вообще нет парковок ни возле никакого суда» (Северо-Казахстанская область); «В центре есть парковка, возле нас в ЦОНе нет» (Костанайская область); «Единственное, что бывает в уборных проблема с водой. Здание очень старое, делали недавно ремонт. Если нужен переводчик, охотно соглашаются помочь секретари судов» (Мангистауская область); «Проблема есть с парковкой» (Мангистауская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,67 балла и уровень удовлетворенности 67,5%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «подаём в основном онлайн все заявления, но бывает нарочно привозим. Отличная работа суда номер 2» (Мангистауская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,65 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 67,5%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Не исполнение» (Павлодарская область); «Сейчас очень удобно, что есть медиаторы, которые меняют людей и дела не стоят на месте» (г. Астана); «Когда юрист все понятно» (г. Астана); «хорошо если можно было бы эту услугу получить через портал EGOV, чтобы не стоять в очереди»

(Жамбылская область); «было бы отлично если бы электронная база работала быстрее» (Северо-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,86 баллов и уровень удовлетворённости равен 64,7%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «не исполнили» (Павлодарская область); «Отправляйте комиссию и пригласите меня» (Кызылординская область); «Хочу, чтобы сроки оказания услуги сократились» (Северо-Казахстанская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,84 баллов, а уровень удовлетворённости равен 75,8%.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования не был оценен. Тем не менее есть комментарии: «по телевизору выходили, судебному исполнителю, президенту написал» (Павлодарская область) «1414 Звонил какое время назад и было трудно дозвониться и получить информацию» (Северо-Казахстанская область); «Приходят только смс» (Костанайская область); «Очень плохо работают больше 20 минут приходится ждать» (Северо-Казахстанская область); «Не всегда можно дозвониться» (Восточно-Казахстанская область).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,42 и 54,0% уровень удовлетворенности.

Предложения, пожелания и рекомендации по устранению бюрократизма и волокиты: «Автоматизация процесса» (г. Астана); «Быстрее получить исполнительные листы» (Акмолинская область); «Выдавать все по стандарту, решение, иски» (Северо-Казахстанская область); «Очень трудоемкий процесс подача заявлений» (г. Астана); «Чтоб без жалоб решали государственные вопросы» (Акмолинская область); «Чтоб отвечали по существу» (г. Астана); «Чтобы, согласно регламенту выдавали исполнительный лист» (Жамбылская область); «Впервые затянули сроки по решению» (Северо-Казахстанская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** получил более высокий балл – 4,79 и уровень удовлетворенности в 73,2%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,73 баллов и уровень удовлетворенности в 74,3%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

Я получал госуслугу «Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя» в этом году.

При получении данной услуги никаких сложностей не было, отправил через ЦОН все необходимые документы. Я думаю, пользователи сталкиваются с проблемами как, зависание портала или технические неполадки. При исполнении норм и требований никаких проблем не было. Услуга, которую я получил, доступна на бесплатной основе, дополнительных неофициальных затрат не было. По моему мнению сбор



документов не является затруднительным, когда не понятно подсказывают сотрудники ЦОНа. Я считаю, что, количество структурных подразделений и должностных лиц, задействованных в оказании государственной услуги достаточно. Сроки оказания госуслуги, бывало, от указанного промежутка времени затягивались сроки, до недели. Считаю это нормальным, оптимальным временем. Случаи несовершенства государственной услуги не было. Всегда помогали и подсказывали квалифицированные сотрудники ЦОНа. Я бы не отмечал никаких причин несовершенства оказания услуги, потому что, проблем не возникало.

Мои предложения по улучшению процедур оказания услуги:

Чтобы было больше информации об услуге и объясняли получше. Как пользоваться услугой онлайн, какие вкладки перейти, что нажать. Чтобы база хорошо работала и не было технических проблем.

### **Выводы и рекомендации**

1. Рассмотреть возможность в электронной форме отслеживать заявку, «чтобы можно было понимать статус заявки» с указанием временных рамок каждого этапа рассмотрения;
2. Необходимо провести работу по повышению информированности получателей услуги. Не все услугополучатели владеют информацией о возможности подачи заявки онлайн;
3. Предусмотреть мероприятия по повышению компетенции сотрудников, обеспечить внутренний контроль качества работы;
4. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

## **3.18 Признание документов о высшем и послевузовском образовании**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00803017 Признание документов о высшем и послевузовском образовании

**Код услуги:** С18.

**Ответственный госорган:** РГП на ПХВ «Национальный Центр развития высшего образования» Министерства науки и высшего образования РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил признания документов об образовании» Приказ Министра науки и высшего образования Республики Казахстан от 12 июня 2023 года № 268. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 15 июня 2023 года № 32800.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** При обращении на портал – 3 (три) рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** удостоверение о признании документов об образовании

**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** платно.

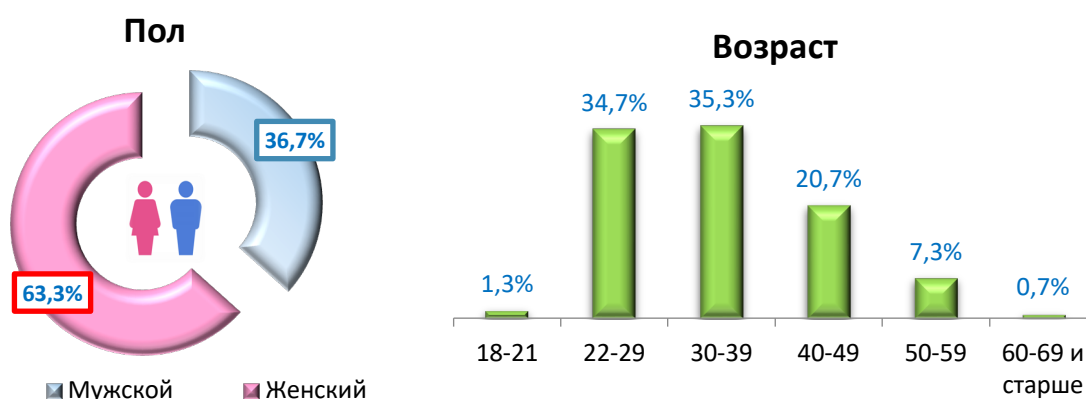


В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 150 респондентов получили услугу в бумажной форме. Из них 63,3% услугополучателей женского пола и 36,7% мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (35,3%) и 22–29 лет (34,7%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами, а также услугополучателей 99,3% являются резидентами страны. 100% услугополучателей, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучателей, получившие услугу, обратились ЦОН (обратились к сотруднику).

Диаграмма 3.18.1. Социально-демографический блок



#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, полученные в бумажной форме, включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан») равно – **96,9% и среднее значение оценки 4,84 балла.**

Таблица 3.18.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	4,86	92,4%
	Сотрудники оперативные	4,87		
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,92		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,97	4,99	99,2%
	Удобные часы работы	4,99		
	Имеет достаточно мест парковки	4,99		
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,99		
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,99		
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00		

<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,96	4,77	98,0%	91,9%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,97		98,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,69		89,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,69		89,3%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,69		89,3%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,69		89,3%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,69		89,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	100%	99,8%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		100%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		99,3%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,87	4,90	95,3%	96,3%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,93		97,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,69	5,00	89,3%	100%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,97		99,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,36	4,36	98,7%	98,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,84</b>		<b>96,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,89</b>		<b>95,7%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,86</b>		<b>96,7%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,86 баллов и уровень удовлетворённости – 92,4%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «не предоставили сотрудника владеющий английским!» (г. Алматы); «lack of english speaking personal» (г. Алматы); «english speaking workers need to be more! « (г. Алматы); «a lot of struggling in process». (г. Алматы); «персонала не хватает» (г. Астана);

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,99 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 92,2%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «банк должен быть рядом» (г. Алматы).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,77 балла и уровень удовлетворенности 91,9%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «информация на сайте не полная» (г. Алматы); «не полный перечень документов сразу был выдан. Непонятный перечень и повторно пришлось стоять в очереди. Предлагаю составить точный список по услугам по документам необходимым» (г. Алматы).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена на максимальный балл 5, и уровень удовлетворенности равен 99,8%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «мало персонала и кадров. Для инвалидов отдельное помещение» (г. Астана); «онлайн процедуры нет по нострификации» (Западно-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,90 балла и уровень удовлетворенности равен 96,3%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «1 month duration is long enough» (г. Алматы).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 5 баллов, а уровень удовлетворенности равен 100%. Предложения касающиеся оплаты: «Дорого. Снизить размер МРП по нострификации» (г. Астана); «Pprice is a little bit high» (г. Алматы); «цена высокая» (Костанайская область); «They charged him a lot higher than actual price» (г. Астана); «бесплатная процедура, чтобы была» (г. Алматы); «цена высокая» (г. Алматы); «the price was too high» (г. Астана).

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования не был оценен.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,36 и 98,7% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,89 и уровень удовлетворенности в 95,7%, нежели **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,86 баллов и уровень удовлетворенности в 96,7%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

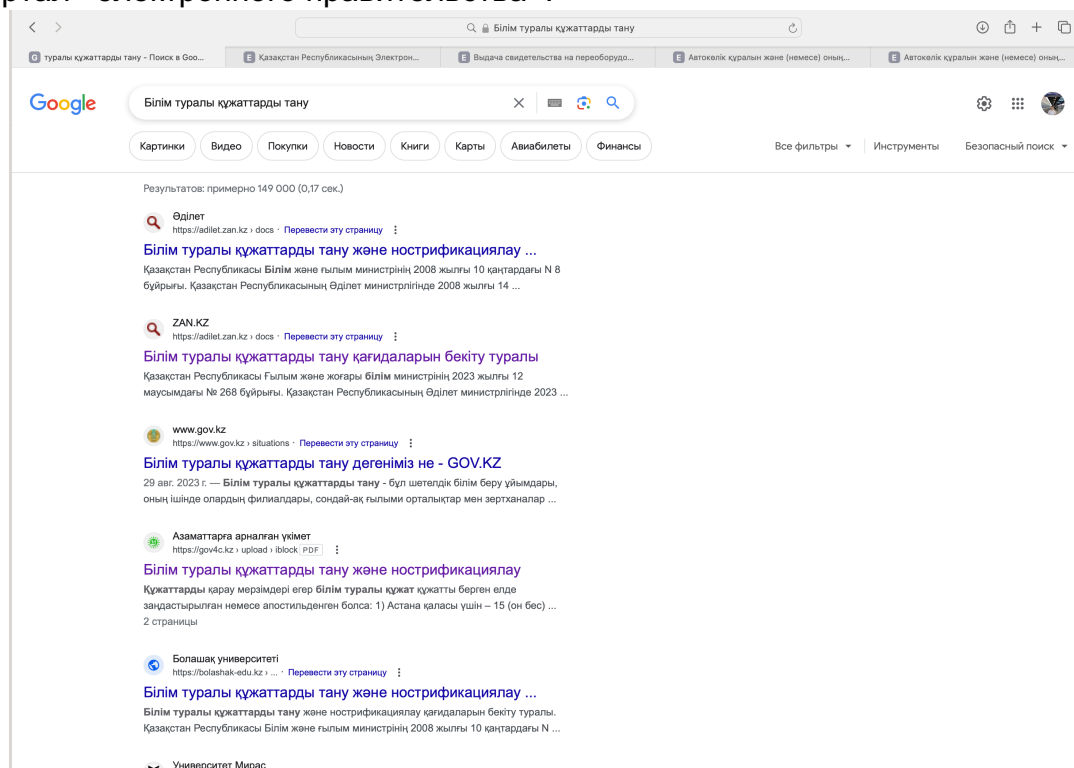
В этом году я воспользовался услугой «Признание документов о высшем и послевузовском образовании». Проблем в получении услуги не было, я закончил зарубежную школу и поступил в Казахстан для получения высшего образования. Я не знаю, с какими проблемами могут столкнуться пользователи государственных услуг. Выполнение требований для получения услуги не вызвало никаких проблем. Что касается суммы денег, уплаченных за услугу, то это нормально. То есть я аттестат получил за границы. Пришлось все делать не по одной, а по 3 штуки, получается много

денег, пришлось заплатить. Небольшие трудности университету нужна была не 1, а три штуки за раз, поэтому это было дорого. Сложнее собрать необходимые документы для получения услуги, лучше с теми, кто уже получал эту услугу, которые знают эту услугу, необходимо собирать много документов. Считаю, что количество структурных подразделений и должностных лиц в сфере государственных услуг достаточное. Я считаю, что время для реализации услуги удобное, но я ждал в очереди, у меня было много времени. Я не увидел сырости порядка предоставления государственных услуг. Основная причина проблем заключается в том, что мы приходим с самого начала, и не знаем перечень необходимых документов. Для устранения упомянутых проблем, считаю необходимым собрать всю документацию и после этого ехать в ЦОН. У меня нет предложений по улучшению процедур обслуживания.

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги, а также пожелания и предложения:

- услугополучатели высказали пожелание о необходимости составить точный список необходимых документов по услугам;
- сократить перечень необходимых документов.

При запросе на казахском языке, трудно найти нужную ссылку на веб-портал «электронного правительства».



## Выводы и рекомендации

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность предоставления сотрудников, владеющих английским языком в ЦОНах, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей;
2. Разработать подробный алгоритм процедуры оказания услуги для сотрудников ЦОНа.

3. Требовать от работников ЦОНа всех нюансов по признанию документов
  4. Обеспечить прозрачность всех этапов процедуры оказания данной услуги: «Процедуру надо сделать открытой. Необходима прозрачность, чтобы можно было отследить статус выполнения запроса».
- Уполномоченный государственный орган:
5. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги и оплаты.

### 3.19 Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00801001 Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»

**Код услуги:** С19.

**Ответственный госорган:** Министерство науки и высшего образования РК/  
Акционерное общество «Центр международных программ»

**Подзаконный нормативный правовой акт:** об утверждении Правил оказания государственных услуг по вопросам направления на обучение за рубеж, в том числе по международной стипендии «Болашак» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 26 мая 2020 года № 222. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20730.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 2 (два) рабочих дня

**Результат оказания госуслуги:** расписка о допуске к участию в конкурсе или о направлении документов для рассмотрения

**Услугополучатели:** физические лица.

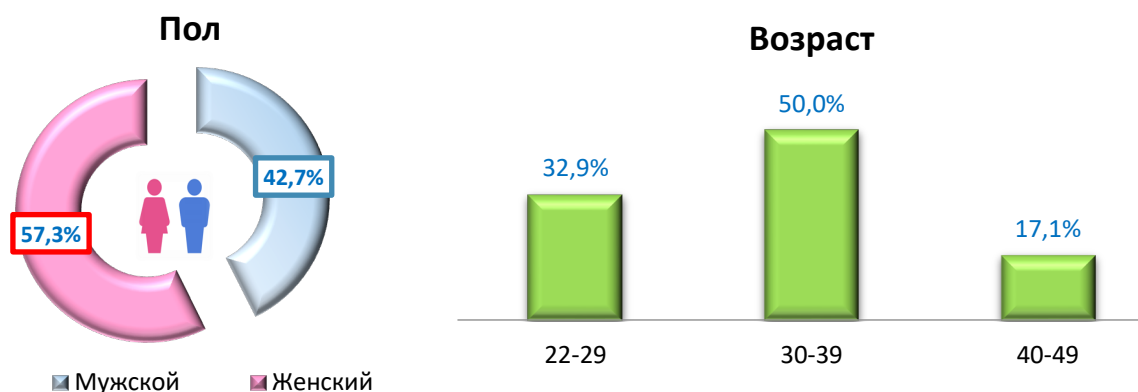
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 164 респондентов. Из них 57,3% услугополучателей женского пола и 42,7% мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 18–21 года (67,5%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами, а также услугополучателей 100% являются резидентами страны. 100% услугополучателей, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Для получения услуги (97,8%) воспользовались ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы).

Диаграмма 3.19.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **70,2%** и **среднее значение оценки 4,14 балла**.

Таблица 3.19.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,37	64,6%
	Простота получения ЭЦП	4,42	65,9%
	Простота использования ЭЦП	4,43	67,7%
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,48	70,1%
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,18	61,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,34	59,8%
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,55	73,2%
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,68	81,7%
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,65	80,5%
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,61	79,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,64	79,3%
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,62	77,4%
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок,	4,74	86,0%



	недочетов				
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,73	4,73	87,8%	87,8%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,07		56,3%	
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	3,73		31,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	3,36		6,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,95	4,96	98,2%	98,5%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,97		98,8%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	1,00		0,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,77	4,77	86,0%	86,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,14</b>		<b>70,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,77</b>		<b>88,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>3,91</b>		<b>54,7%</b>

Из 8 критериев по 2 наблюдается относительно высокие баллы – «затраты», «результат», тогда как по остальным 6 критериям средние значения снижены. Более подробно:

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,48 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 71,2%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале. Предложения и пожелания: «были проблемы с интернетом, часто выкидывал и приходилось заново проходить заявку» (Восточно-Казахстанская область); «были пункты куда все участники отправляли пустую бумагу, чтобы просто заполнить. Я сама со всем справилась, EGOV и Болашак сразу же выходили на обратную связь. Неактуальные пункты есть» (Атырауская область); «Нас постоянно скидывало и сайт плохо работает. По нагрузке слабая, поэтому надо доработать сайт» (Северо-Казахстанская область); «нет графы, отправляли документы на не соответствующие графы. Дополните графы» (г. Астана); «Только интернет плохо работает, в целом все нормально. Объем документа пришлось сжать, чтобы загрузить на портал. Увеличить объем документа, чтобы качественно загружали на портал» (г. Астана); «Долгая загрузка и надо регистрировать документы в PDF формате. Ограниченные объемы документов» (г. Алматы); «Отдельный портал для подачи «Болашак», не было бы проблем» (Абайская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,65 балла и уровень удовлетворенности равен 80,7%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов. Предложения и пожелания: «Когда заявление было подано, сказали, что нужна подпись начальника. Руководитель подписал, в конце заявления, но он должен быть в начале документа. Поэтому мне отказали. Эта ошибка была не с нашей стороны, я

поехала в Болашак, и они сказали, что нужно говорить раньше. Но главное, что мы его подписали, только на портале не написано, что надо ставить подпись сверху» (Астана); «Два раза подала документы, сказали что EGOV не работает» (Карагандинская область); «Когда подаешь заявку, есть раздел где указан опыт работы, но там данные были не актуальны, надо обновить данные по опыту работы на портале» (г. Алматы); «Есть раздел медицинские работники могут подать на магистратуру. Я по всем критериям прошла. Но моя организация относится к Министерству Юстиции и поэтому сотрудники Болашака сказали, что я не прошла только по этому поводу. Незаконно сняли меня с конкурса. Моя деятельность никак не поменялась и являюсь медицинской сотрудницей» (г. Алматы).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,73 баллов и уровень удовлетворенности составил 87,8%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,96 и уровень удовлетворенности равен 98,5%.

Вместе с тем опрошенные оценили **результат** получения услуги на 4,77 баллов и уровень удовлетворенности равен 86,0%, что является средним показателем. Предложения по результатам оказанной услуги: «Были пункты, которые ненужно студенту. Звонила, спрашивала, ответили загрузить туда пустой документ» (г. Астана); «Мне ответа никто не отправлял, все это было не нашей ошибкой» (г. Астана).

Исходя из комментариев в большей степени услугополучатели сталкивались с тем, что на портале нет достаточной информацией об услуге, в том числе о необходимом пакете документов и требовании по их заполнению.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,77 и уровень удовлетворенности в 88,0%, нежели **портал «электронного правительства»** - 3,91 баллов и уровень удовлетворенности в 54,7%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я получил услугу «Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»» в электронном виде. Для получения услуги я получила информацию с сайта. Информацию об этом онлайн-сайте я получила из Instagram. Я смогла получить услугу самостоятельно, но было очень много проблем, и не многие ссылки работают. Я много обращалась за помощью, и тогда стало ясно, что многие специалисты не знают достаточно информации. Я много времени потеряла, общаясь со специалистами. В конце концов я сдала свои документы. Вернули мою заявку, т. е. не приняли, специалисты не смогли точно объяснить причину отказа. Это означает, что работа не была выполнена до конца. Все мои документы не загрузились, не знаю почему. Обратившись за

помощью, я смогла получить услугу онлайн. Основные причины, по которым я не могла получить эту онлайн-услугу: я пытался решить проблемы, связавшись с колл-центром, который не смог адекватно объяснить. Я сама пыталась, но почему-то не объяснили, не приняли мою заявку. Я не смогла участвовать в конкурсе. В процессе получения услуги очень много технических трудностей. Больше ссылок не работают. При заполнении информации, связанной с вами, например, как она заполнена в вашем свидетельстве, в зависимости от имени и года рождения, вторая страница не переносится, новая не сохраняет всю заполненную информацию. Так что я, наверное, заполняла около 10 раз. На второй странице есть информация о вашем образовании, я заполняю такую информацию, как бакалавр, стажировка, магистратура. В каком году вы заполняете информацию о том, куда я поступил, когда закончил, какой GPA был, но не сохраняется. Сам сбрасывает, говорит технические неполадки. На сайте есть список университетов, но, он на данный момент он не актуален. Т. е. по той же ссылке, говорят, что никакой страницы не найдено. Ссылка дала неверную ссылку. Связаться с Колл-центром совершенно невозможно, бот, который есть на сайте, не отвечает. Информации вообще нет. Вообще мне не нужны дополнительные навыки, сейчас в 21 веке я думаю, что люди, которые сдают на Болашак обучены, имеют достаточный уровень образования, являются кандидатами. Я на 100 процентов уверена, что все они могут использовать компьютер. Но, как и в новом, очень много дефектов и во многих местах неправильно продуманный сайт. Много дезинформации, у нас нет времени на это, и мы теряем время. Для получения государственных услуг с сайтом вообще не работали. Вранье. Но это не работает. Он либо создает сайт, либо не обновляет информацию, либо ссылки не работают. Если напишешь, ссылка стоит на сайте, но ее не откроешь. Почему сотрудники не работают у них так много нагрузки, я не понимаю. Собрать документы не было сложно, все мои документы готовы. Но, например у меня ушли средства. Я нотариально заверила свои документы и сфотографировалась. Было много таких работ, как получение справок, сколько средств ушло наконец-то из-за ошибки сотрудника, почему мы должны страдать из-за отсутствия у него достаточного образования. Я сдавала не один раз. У меня на руках сертификат IELTS, сертификат казахского языка, все есть. Разве они не дают нам указания, почему эти люди недостаточно обучены и не могут ответить на все вопросы? Сотрудники должны знать всю информацию по специальности, которую они окончили. Оказанной государственной услугой я не удовлетворен, ставлю оценку 0. Сайту ставлю тоже 0.

Есть много ошибок, связанных с услугой. Я хотела написать заявление. через eOtinish.kz, также на почту президента, так как у меня есть вся информация, доказательства, есть обратная связь. При отклонении моих документов пишется ответ, по которому я хотела оставить заявление. Потому что у меня ушло время, сколько у меня ушло средств. Мне также не предоставили полную информацию. Почему я должна страдать. Что касается слабых и сильных сторон сайта, то на сайте я ставлю оценку 0, хотя я пишу, как пост на странице Instagram, ответ только общий. У них будет один общий шаблон. Отправляет ссылку на информацию с сайта, а она практически не работает.

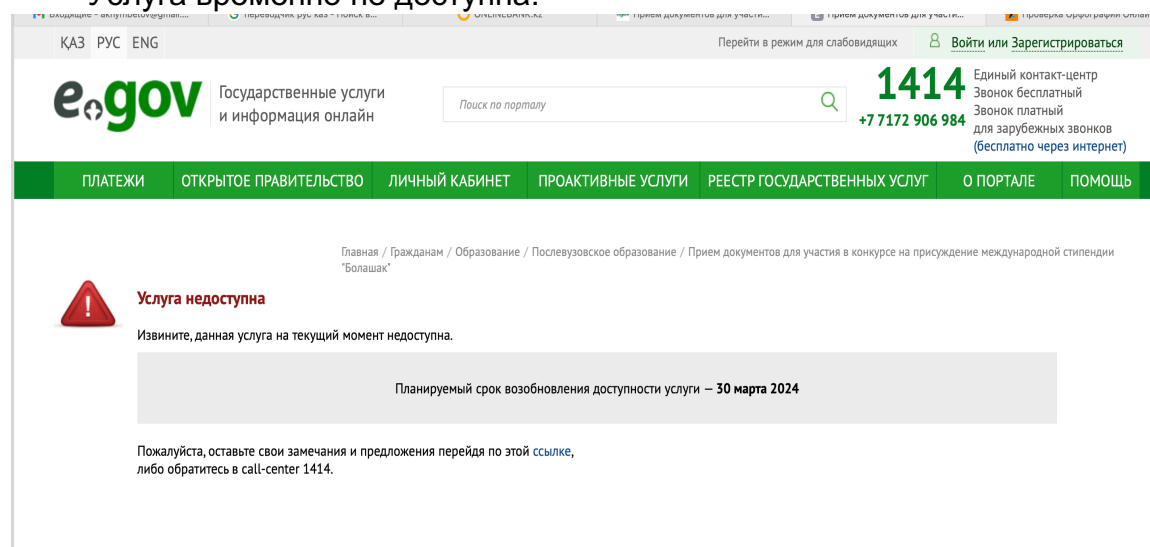
Мои предложения по повышению качества оказания государственных услуг: Я хочу сказать организаторам Болашака, что не тогда, когда люди будут готовы, а на 1 год заранее нужно установить перечень документов. Для того, чтобы стажировка прошла, в списке необходимых документов должны быть статьи, сертификат языкового уровня. К примеру, в следующем году за рубежом уже намечается прием. Люди не знают. А мы даже не знаем, какие необходимо сдавать документы, говорят в последний момент. Перечень документов нужно вывешивать заранее, и тогда люди успеют собрать свои документы.

-Информация, предоставленная на порталах не актуальная и недостаточная, множество неработающих ссылок.

-Услугу трудно получить, как и в бумажном, так и в электронном формате, сайт часто зависает и выбрасывает, а также плохо обрабатывает информацию.

- Обратная связь на низком уровне и персонал недостаточно информирован по данной площадке.

Услуга временно не доступна.



## Выводы и рекомендации

В связи с чем услугодателю рекомендуется:

1. Обновить информацию на сайте, использовать лишь работающие ссылки, сделать информацию более доступной.
2. При отказе указывать точную причину отказа, с дополнительными ссылками на правила конкурса.
3. Устранить технические неполадки сайта при подаче заявления и при загрузке документов.
4. Указывать перечень документов для участия в конкурсе и сроки проведения конкурса заранее, желательно в начале года.

### **3.20 Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00403016 Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»

**Код услуги:** С20.

**Ответственный госорган:** Министерство просвещения РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги» Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Лидера Нации «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 27 апреля 2020 года № 164. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20509.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги**

**осуществляется через:** Автономную организацию образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»

**Сроки оказания госуслуги:** с момента сдачи пакета документов услугодателю составляет не более 1 календарного дня

**Результат оказания госуслуги:** выдача пропуска претенденту для участия в конкурсе на обучение.

**Услугополучатели:** физические лица.

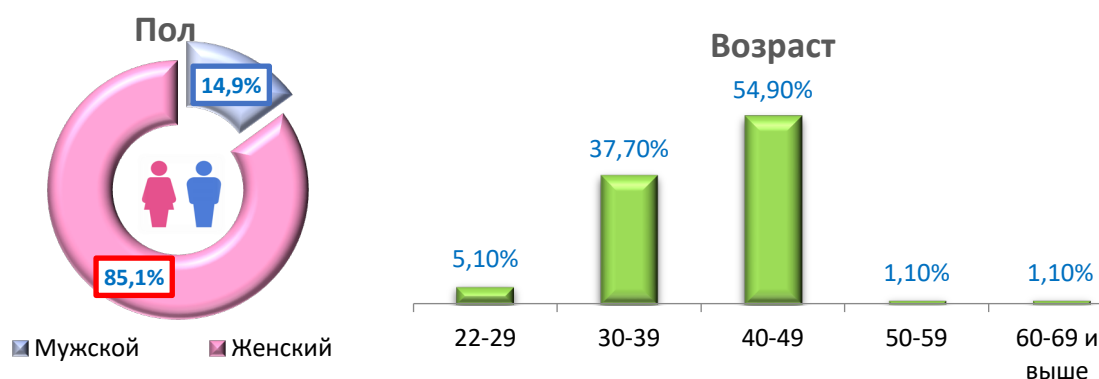
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 175 респондента. Из них 14,9% услугополучателей мужского пола и 85,1% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40–49 лет (54,9%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами, а также услугополучателей 99,4% являются резидентами страны, и 0,6% нерезидентами. Для 98,9% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге, а у 1,1% повышенные потребности обеспечения физического доступа. Многие услугополучатели, получившие услугу (98,9%), обратились в государственный орган и лишь только 1,1% обратились в ЦОН.

Диаграмма 3.20.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы») равно – **87,2%** и **среднее значение оценки 4,89 балла**.

Таблица 3.20.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,96	4,94	96,0%	94,3%
	Сотрудники оперативные	4,93		93,1%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,91		93,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,94	4,94	94,3%	93,4%
	Удобные часы работы	4,95		94,3%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,96		94,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,94		93,1%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,92		91,4%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,94		92,6%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,94	4,95	93,7%	94,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,94		93,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93		93,1%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,94		93,1%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,95		94,3%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,97		96,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,95		94,9%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов	4,98	4,99	90,3%	90,7%



	простая и понятная				
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,99		91,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,99		90,3%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,99	4,99	87,4%	87,7%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,99		88,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,98		81,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		81,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		81,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,25	4,38	50,0%	62,5%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	4,50		75,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,95	4,95	93,7%	93,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,89</b>		<b>87,2%</b>
	<b>Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы»</b>		<b>4,89</b>		<b>90,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,97</b>		<b>89,4%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,94 балла и уровень удовлетворённости – 94,3%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Доброжелательность» (Акмолинская область); «вежливость сотрудников» (г. Шымкент).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,94 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 93,4%. предложения по улучшению информации и коммуникации: «Электронное рассмотрение вопросов об общежитии» (Карагандинская область); «те которые приехали с других городов не предусмотрели организацию сдачи документов на общежитие. Родители стояли весь день в очередях» (Западно-Казахстанская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,95 балла и уровень удовлетворенности 94,1%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,99 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 90,7%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Очередь большая была» (Карагандинская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,99 баллов и уровень удовлетворённости равен 87,7%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,98 балла, а уровень удовлетворённости равен 81,4%.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 4,38 и уровень удовлетворённости 62,5%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,95 и 93,7% уровень удовлетворенности.

Не удовлетворены результатом оказанной услуги, по причине: «сделать бесплатно общежитие для отличников вопрос общежитии и поселения для приезжих» (г. Шымкент); «вопрос по одежде. говорили, что будет бесплатным, оказалось, что нет» (Карагандинская область); «вопрос об общежитии, не решается» (г. Шымкент); «форма одежды платная? была же бесплатной! к тому же нигде нет уже подходящих размеров по форме» (г. Шымкент).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,97 баллов и уровень удовлетворенности в 89,4%, нежели Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы» - 4,89 и уровень удовлетворенности в 90,0%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В текущем году я воспользовалась услугой «прием документов для участия в конкурсе на присуждение образовательного гранта для оплаты одаренных детей в образования Назарбаев Интеллектуальные школы». В процессе получения услуги не было никаких проблем. Достаточно понятно, объяснили. Всем пользователям госуслуг при подаче документов сотрудники помогли, объяснили все и сказали, как входить и делает все. Поэтому что у меня не было ни одного лишнего вопроса. При выполнении требований для меня все было легко. Что касается объема средств, выплачиваемых за пользование государственной услугой, то пробное испытание мы сдавали 1 раз, зимой было немного дороже. Чем в других учреждениях. А остальное нормально. Собрать необходимые документы для оказания государственной услуги не составит труда. Большинство сейчас онлайн. Вы также можете получить документы в электронном виде в любое время. Никаких проблем не возникло. Документов не так много. Количество должностных лиц в сфере оказания государственной услуги достаточно, прием документов не требовал много знаний. Даже когда мы шли на сдачу, куда бы мы ни пошли, они объясняли, что нужно делать. Оптимальное время для оказания государственной услуги или осуществления конкретных процедур. Долго не вставал. У нас была предварительная электронная подписка, даже когда мы сдавали документ в НИШ. Мы взяли электронный пропуск и в назначенное время поехали,

передали документ и никаких проблем не возникло. Я не заметила грубости в отношении порядка оказания государственной услуги. Могу сказать, что работа сотрудников очень хорошая. Если вы свободно спрашиваете вещи, которые вы не понимаете, он отвечает вежливо. Не было ничего грубого. улучшение качества оказания государственных услуг, которое сейчас, вероятно, вызвано ситуациями. После того, как у меня не возникло такой проблемы в моем случае, я не испытывала особых проблем, потому что был знаком с правилами, указанными на сайте. Но если у кого – то возникнут трудности, то работники, не торопясь объяснят и повторно разъясняют. Но там уже написано, на каждом столике написано, на какой стол вы пойдете дальше. Других проблем не было.

Мои рекомендации по улучшению процедур обслуживания: Я думаю, можно было бы передать электронный вариант фотографии. Отправлять родителям, чтобы мы в будущем их использовали.

В результате фокус-группового интервью были получены следующие пожелания и предложения по улучшению качества государственной услуги:

- Организовать сбор и подачу документов в электронном виде, без необходимости собирать бумажный пакет документов и ксерокопии;
- Предусмотреть подачу документов в электронном формате.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, согласно опросу услугополучателей, в большинстве случаев опрошенные не столкнулись со сложностями при сборе пакета документов и бюрократической волокитой.

Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы»:

1. Обеспечить более эффективную информированность родителей, по поводу общежития и формы одежды.

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

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00802003 Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования

**Код услуги:** С21.

**Ответственный госорган:** Министерство просвещения РК / РГП на ПХВ «Республиканский научно-практический центр экспертизы содержания образования»

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил организации работы по подготовке, экспертизе, апробации и проведению мониторинга, изданию учебников, учебно-методических комплексов и учебно-методических пособий» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 24 июля 2012 года № 344. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 7876.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Сроки оказания госуслуги:** 50 календарных дней

**Результат оказания госуслуги:** экспертное заключение авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования.

**Услугополучатели:** юридические и физические лица.

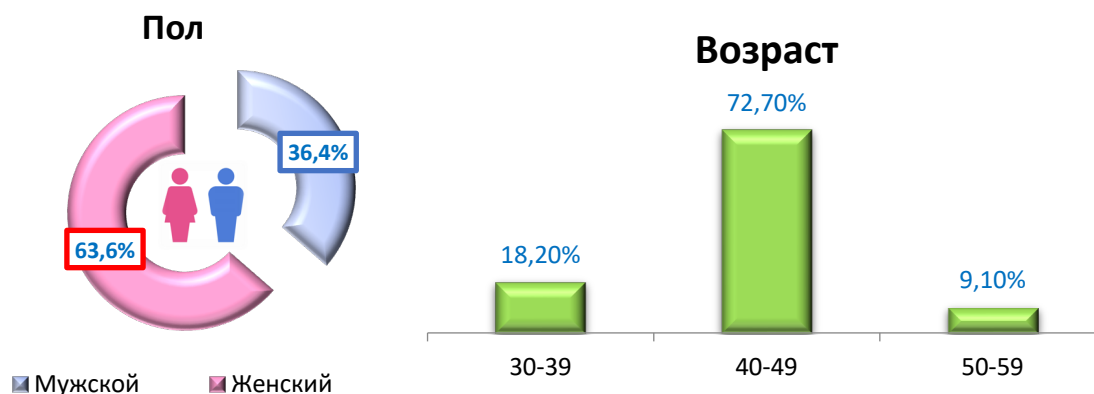
**Стоимость:** государственная услуга оказывается платно (бесплатно).

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 11 респондента. Из них 36,4% услугополучателей мужского пола и 63,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40–49 лет (72,7%) и 30–39 лет (18,2%). Из общего числа обратившихся 81,8% являются юридическими лицами, и еще 18,2% физическими лицами. Все услугополучатели являются резидентами Республики Казахстан. 100% услугополучателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей, получивших услугу обратились в ЦОН (72,7%) и в государственный орган (27,3%).

Диаграмма 3.21.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, государственная корпорация) равно – **69,1% и среднее значение оценки 4,67 балла.**

Таблица 3.21.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,73	4,70	72,7%	69,7%
	Сотрудники оперативные	4,64		63,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,73		72,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,73	4,80	72,7%	80,3%
	Удобные часы работы	4,82		81,8%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,82		81,8%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,82		81,8%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,82		81,8%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,82		81,8%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,73	4,73	72,7%	72,7%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,73		72,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,73		72,7%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,73		72,7%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,73		72,7%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,73		72,7%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,73		72,7%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,82	4,85	81,8%	84,8%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,82		81,8%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,91		90,9%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,64	4,64	63,6%	63,6%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,64		63,6%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,91	4,77	90,9%	90,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,91		90,9%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,64		90,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,64		90,9%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00	4,00	0,0%	0,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	4,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,91	4,91	90,9%	90,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,67</b>		<b>69,1%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		<b>4,67</b>		<b>68,6%</b>
	Уполномоченный государственный орган		<b>4,74</b>		<b>81,8%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,70 балла и уровень удовлетворённости – 69,7%. Ваши предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «есть разные люди, кто-то бывает вежливыми, кто-то нет. Уже 15 работаю в сфере образования, очень хорошо знаю психологию. На грамматику ставлю 5, а по комиссии ставлю 0. Есть коллизия, Центр находится в Астане. Почта не может доставить до дверей (наша услуга была до дверей курьером) 3 раза отправляли и у нас были дополнительные затраты. На 3 раз уже написала жалобу» (г. Астана); Методологии нет, сотрудники ее не знают, сервис предоставляется не на ежедневной основе, думаю со временем научатся» (Кызылординская область); «была проблема, но сразу же решили» (г. Алматы).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,80 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 80,3%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «в прошлом году программа поменялась. Чтобы комиссия сперва сами знали программу. Слова, например, Жеті ата или Ата-Әже по программе должны рассмотрены. Они дают информацию которые противоречивая своим же словам. Кто все это проверяет? На грамматику ставлю 0. Плачу за курьера, чтобы доставили. Оказывается, что, доставка бесплатная» (г. Астана); «отправили документ, не туда куда надо было» (г. Алматы).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,73 балла и уровень удовлетворенности 72,7%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,85 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 84,8%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,64 баллов и уровень удовлетворённости равен 63,6%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «уменьшить срок получения на 5 дней» (г. Астана).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,77 балла, а уровень удовлетворённости равен 90,9%. Предложения по затратам: «В Астану отправлять долго» (г. Алматы).

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 4 и уровень удовлетворённости 0%. Не удовлетворены результатом обжалования, по причине: «Есть коллизия, где в приказе написано, что доставка бесплатная, но это не так. За доставку 5000-10000 то уходит» (г. Алматы).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,91 и 90,9% уровень удовлетворенности. Предложения: «предоставить



информацию про список документов. Центр находится в Астане, но все издательства находятся в других городах. Портал надо дорабатывать с изданием книг» (г. Алматы).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,74 и уровень удовлетворенности в 81,8%, нежели **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,67 баллов и уровень удовлетворенности в 68,6%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

- сама процедура получения государственной услуги практически не вызывает проблем, трудности с которыми сталкиваются услугополучатели чаще всего – это проблемы с доставкой документов.

В текущем году я получил услугу «Выдача экспертного заключения авторам и коллективу авторов по учебным изданиям дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования». Проблемы, возникшие в процессе получения услуги: длительная, не быстрая. Персонал не был грубым, но долго шел, ожидая друг друга. Я уже не могу точно сказать, с какими проблемами сталкиваются пользователи в процессе получения услуг, но думаю, что у них, похоже, проблема с людьми из-за рубежа. Проблемы иммигрантов, которые, кажется, не решаются быстро, приходят другие нации, у которых не решаются быстро. Но не могу быть уверенным. Выполнить требования не составило труда. Бланк я не заполнял. Не заполняя бланк, отправил документ. Объем средств, выплачиваемых за пользование услугами, был платный. Я почти забыл, заплатил я около 70 000 тенге. Собрать документы, необходимые для получения государственной услуги, не составило труда, просто люди ждут друг друга, мне сложно отправить документы далеко. Потому что первое, что я подумал, это то, что я получил услугу. Из-за того, что я был первым клиентом. Если эту услугу получит третий человек, они уже будут ждать. Количество лиц, оказывающих услуги в сфере оказания государственной услуги, недостаточное. Комментаторские работы не очень. Не мало документов, я мучился со стороны документальной, отправка в другую сторону, со стороны отписки. А стороны, как и остальные паспорта, быстро решаются. Время обслуживания было оптимальным. Получил, дал ответ в течение 50 дней, получил в ЦОНе. Что касается порядка обслуживания, то я немного ждал, подумал, как мы будем делать, что будем делать. Оказалось, что таких, как я, мало, только там было ограничение. Каспий идет быстро, если вы переведете через Каспий Голд, у ЦОНа нет такого быстрого обслуживания. С вопросами, куда отправить, с чем отправить, я ждал. Причина, по которой возникают эти проблемы, заключается в том, что я стал первым клиентом. Для улучшения качества обслуживания необходимо связаться с центрами, куда и что отправить. Нужно связываться с почтой, почтовые услуги оказываются не очень хорошо.

Таким образом, сложности возникают на этапе отправки и получения документов.

#### **Выводы и рекомендации**

1. Рассмотреть возможность усовершенствования и ускорения доставки документов из ЦОНа;  
Уполномоченный государственный орган
2. Работа по экспертизе учебных изданий должна быть открытой и прозрачной;
3. Экспертное заключение также должно быть предложено общественности. Важно получение обратной связи по замечаниям и предложениям общественной оценки;
4. В части сроков проведения экспертизы, возможно, необходимо учитывать объем работ.

### **3.22 Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00602016 Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий

**Код услуги:** С22.

**Ответственный госорган:** Министерство здравоохранения РК /

«Национальный

центр экспертизы лекарственных средств, медицинских изделий» Комитета медицинского и фармацевтического контроля

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил проведения экспертизы лекарственных средств и медицинских изделий» приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-10. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 22144

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) (бумажная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги для лекарственных средств:**

при государственной регистрации – не более 210 (двухсот десяти) календарных дней;

при государственной перерегистрации – не более 120 (ста двадцати) календарных дней;

при внесении изменений в регистрационное досье типа IА, типа IБ и типа II с проведением лабораторных испытаний – не более 90 (девяноста) календарных дней;

при внесении изменений в регистрационное досье типа IА, типа IБ и типа II без проведения лабораторных испытаний – не более 60 (шестидесяти) календарных дней;

на проведение ускоренной экспертизы лекарственного средства – не более 70 (семидесяти) календарных дней. экспертиза лекарственных средств,

участвующих в процедуре совместной переквалификации ВОЗ – не более 90 (девяносто) календарных дней;

**для медицинских изделий:**

при государственной регистрации, перерегистрации класса 1 и класса 2а, требующих проведения лабораторных испытаний – не более 90 (девяносто) календарных дней;

при государственной регистрации, перерегистрации класса 2б (с повышенной степенью риска) и класса 3 (с высокой степенью риска), требующих проведения лабораторных испытаний – не более 100 (ста) рабочих дней;

при государственной регистрации, перерегистрации медицинского изделия, не требующего проведения лабораторных испытаний независимо от класса – не более 90 (девяносто) календарных дней;

при внесении изменений в регистрационное досье (без проведения лабораторных испытаний) – не более 60 (шестидесяти) календарных дней;

при внесении изменений в регистрационное досье (с проведением лабораторных испытаний) – не более 80 (восемидесяти) календарных дней;

при ускоренной экспертизе – не более 30 (тридцати) рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств

**Услугополучатели:** физические и юридические лица

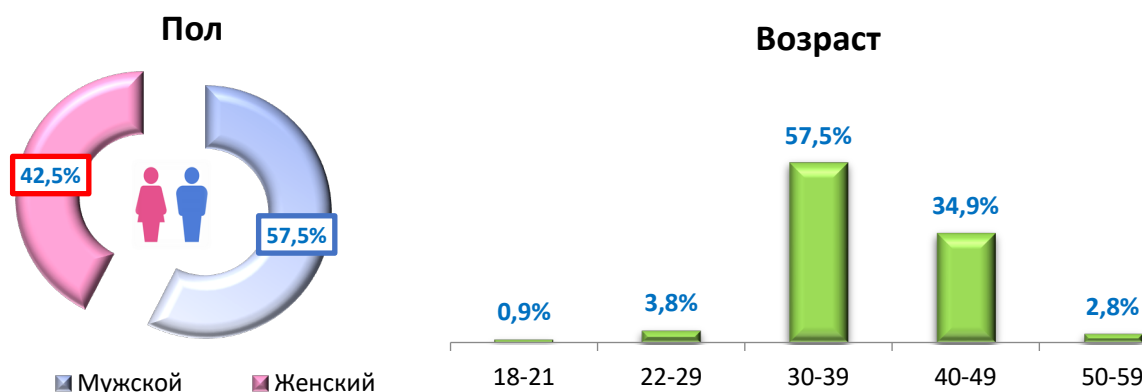
**Стоимость:** государственная услуга оказывается платно в соответствии с прейскурантом цен.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 106 респондентов. Из них 57,5% услугополучателей мужского пола и 42,5% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (57,5%) и 40–49 лет (34,9%). Из общего числа обратившихся 84,0% являются юридическими лицами остальные 16,0% физическими лицами. 100% услугополучателей, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получивших услугу в электронной форме (100%) обратились на портал электронного лицензирования [elicense.kz](http://elicense.kz).

Диаграмма 3.22.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **71,1% и среднее значение оценки 4,61 балла.**

Таблица 3.22.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,69	4,70	76,4%	77,2%
	Простота получения ЭЦП	4,70		77,4%	
	Простота использования ЭЦП	4,70		77,4%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,70		77,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,57	4,66	68,9%	81,5%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,19		65,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,85		91,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,85		91,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,83		90,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,91	4,81	96,2%	90,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,87		93,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,89		95,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,57		78,3%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,77	4,77	89,6%	89,6%

<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	3,00	3,33	0,0%	0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,00		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	3,00		0,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,94	5,00	97,2%	98,6%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,96		98,1%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,99		99,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	5,00		50,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,63	4,63	81,1%	81,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,61</b>		<b>71,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,83</b>		<b>91,9%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,52</b>		<b>64,9%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,70 балла и уровень удовлетворенности 77,2%. Ваши предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Сразу в Elicense нельзя зайти, только через EGOV» (г. Алматы); «Документ был в статусе отработано, но его не выдали» (Алматы); «стало затруднительно. Иногда реакция частичная» (г. Алматы); «Технические и грамматические ошибки были» (г. Алматы); «2 недели, придется подождать» (г. Алматы); «1414 не разбираются во многих веществе, могут ответить на услуги eGOV, не смогли ответить по услуге портала Elicense (г. Алматы); «Выходные документы не смогли получить, надо звонить в комиссию» (г. Алматы).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,66 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 81,5%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «Несколько раз брал услугу, статус показывает отработан, но скачать не можем. Надо обращаться Фарм Контролю» (г. Алматы); «очень часто бывает, что на сайте пишет согласовано, но выходные документы получить нельзя, надо обращаться к сотрудникам и они отправляют на почту» (г. Алматы); «на портале есть макеты, которые надо заполнять. Если у меня 500 макетов, то мне надо 500 раз заходить. Все это должно за один раз заполняться» (г. Алматы).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,81 балла и уровень удовлетворенности равен 90,8%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Интерфейс отлично работает, а вот госорганы нет» (г. Алматы); «Мы должны были взять электронное удостоверение, не смог связаться с операторами чтобы узнать» (г. Астана); «Ответ дали по почте» (г. Алматы); «иногда портал не очень корректно работает» (г. Алматы).



**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,77 балла и уровень удовлетворенности составил 89,6%.

При этом, работу **Виртуального ассистента** оценили на 3,33 баллов, и уровень удовлетворенности 0%.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5 и уровень удовлетворенности равен 98,6%. Предложения по улучшению процедуры оплаты: «Есть проблема с внесением платежных данных в раздел Реквизиты, и если мы прикрепим их еще раз, то такой платеж есть» (г. Алматы); «зачем нужен сертификат, если оборудование уже зарегистрировано. Зачем еще раз получать. 12 тысячи тенге — это дорого, это лишь сбор денег. Так как оборудование уже зарегистрировано» (г. Астана); «Мы сами не можем, поэтому платим деньги компании, и они делают за нас. Наши сотрудники не смогли подать документы» (г. Астана).

Наиболее высокие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 5, при этом из тех, кто обратился с жалобой, либо с запросом с удовлетворенностью 50%

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,63 баллов и уровень удовлетворенности равен 81,1%, что является высоким показателем. Пожелания, предложения по улучшению работы: «Синхронизаций нет, мне написали отказ. Завтра на таможне будут проблемы, если у меня захотят проверить на портале получила лицензию или нет. У меня товар едет» (г. Астана); «В бумажном формате было бы удобно. Электронное надо отправлять дальше обращаться к сотрудникам» (г. Астана); «что нас не устраивает, раньше сразу брали документ на портале, сейчас отправляют на почту. На почте документы теряются, а на портале все доступно» (г. Алматы).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,83 и уровень удовлетворенности в 91,9%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,52 баллов и уровень удовлетворенности в 64,9%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

Я несколько раз получал услугу «Получение заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий «в электронном виде в этом году. Я пользовался площадками, которые были предложены на сайте DARI. Пользовались сайтом elicense.kz чтобы получить услугу. О сайте в принципе информацию нашел в интернете на сайте DARI. О всех сайтах Информация везде есть. Узнавал у людей, которые ранее регистрировались. Так же информацию есть на портале egov.kz. Я все услуги самостоятельно получал. Были случаи, когда на сайте регистрационное удостоверение уже было отработано, но мы не смогли получить удостоверение. Приходилось обращаться с жалобой на сайте eotinish.kz и соответственно мне прислали регистрационное удостоверение на почту. Кроме этого, никаких проблем не



было. После обращения все прислали онлайн. Технические сложности были на самом сайте [elicense.kz](http://elicense.kz). Я считаю, что для пользования онлайн-площадки мне не нужны были навыки. Я не считаю, что данная площадка проста для понимания любого пользователя, в принципе бывает довольно за мудрёная работа на этой площадке. Нет справочных материалов, поэтому любой человек не сможет получить услугу. Я думаю, чтобы улучшить данную площадку, нужно больше информативности и примеров. Если требуется определенный документ, то приходится искать дополнительно с Минздрава образцы этих документов. То есть образцы есть, но они не выложены на площадке. Хотелось бы чтобы на площадке были выложены образцы различных документов, которые будут нужны для общего действия. У меня все документы были получены онлайн. Получил все документы от ваших организациях онлайн. Сложности при сборе документов в принципе были, постоянно меняются требования. При регистрации некоторые требования вдруг поменялись. В последних документах было требование перевести все на казахский язык. Переводили только избранные документы, поэтому бывают затруднения и это вызывает сложности. Надо привлекать дополнительные ресурсы и это не представляет особых ценностей.

Мои пожелания по упрощению сбора документов: упростить количество документов. Уже 5 лет, наверное, занимаюсь этим делом и каждый год все больше и больше требуют различные документы. Президент говорил, чтобы все упростили, но с каждым годом все больше документов. Я понимаю, есть избранные документы, но с каждым годом документов все больше. Чтобы, повысить качество я думаю, для начала надо оформить и приложить данные сторонних бюро, которые будут заниматься переводом. Приходится извне искать бюро, которые сделают перевод документов на казахский язык. Чтобы, было все на площадке и по цене привлечь альтернативы, создать конкуренцию, чтобы в электронном виде можно было отправить им документы и получить от них хороший перевод. Я считаю, что за исключением за тех замечаниям что я уже ответил меня все удовлетворяет. Я получаю регистрационное удостоверение и мне этого достаточно. Работу онлайн площадки оцениваю хорошо, молодцы, что переводят все на онлайн. Сейчас есть возможность прикреплять файлы на площадку. Сильная сторона онлайн площадки - что все на онлайн формате. Слабая сторона - профильные специалисты по видеосвязи могут ответить на вопросы, иногда приходится туда идти. Надо вести форму обратной связи, если мне что-нибудь будет непонятно, чтобы мог написать им и получить ответ.

Мои пожелания по повышению качества это:

Из всего что я уже написал, вести форму обратной связи, включить информативные функции и, пожалуй, могу дополнить чтобы предложили специалистов, которые будут заниматься переводом.

- по мнению услугополучателей первичный запрос/обращение за услугой вызывает определенные сложности, в связи с чем нередко услугополучатели прибегают к помощи третьих лиц, что в свою очередь несет дополнительные затраты на получение услуги. Вместе с тем, при повторных обращениях услугополучатели зная процедуру получения услуги получают ее самостоятельно, без каких-либо проблем;

- при этом высказали пожелание оставить ЭЦП-ключ как опцию для входа в систему, так как это добавляет удобство взаимодействия с порталом «электронное лицензирование».

### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателю – portalу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Упростить процедуру получения услуги на портале электронного лицензирования;
2. Рассмотреть возможность получения заключения, через портал. Уполномоченный государственный орган
3. Рассмотреть возможность упрощения способов оплаты за услугу, в т.ч. онлайн;
4. Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

## **3.23 Выдача документов о прохождении повышения квалификации и сертификационных курсов кадров отрасли здравоохранения**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00602005 Выдача документов о прохождении повышения квалификации и сертификационных курсов кадров отрасли здравоохранения

**Код услуги:** C23.

**Ответственный госорган:** Министерство здравоохранения РК / Организации образования и науки в области здравоохранения

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил дополнительного и неформального образования специалистов в области здравоохранения, квалификационных требований к организациям, реализующим образовательные программы дополнительного и неформального образования в области здравоохранения, а также правил признания результатов обучения, полученных специалистами в области здравоохранения через дополнительное и неформальное образование» Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 21 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-303/2020. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 21847

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** веб-портал «электронного правительства» ([www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz))

**Сроки оказания госуслуги:** с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю - не более 3 (трех) часов; максимально допустимое время ожидания для сдачи документов – тридцать минут; максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – тридцать минут.

через веб-портал - с момента сдачи документа не более 30 (тридцати) минут.

**Результат оказания госуслуги:** свидетельство о повышении квалификации, свидетельство о сертификационном курсе и справка, выдаваемая лицам, не завершившим прохождении дополнительного образования

**Услугополучатели:** физические лица.

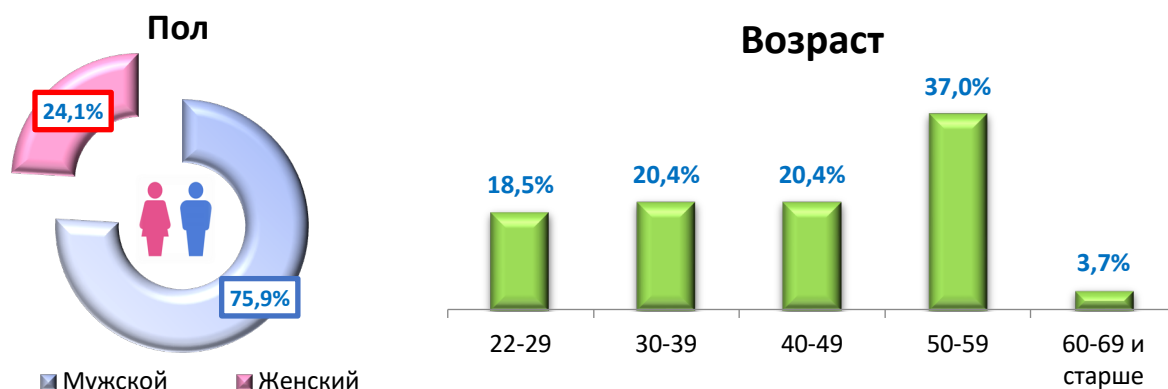
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 56 респондентов. Из них 75,9% услугополучателей мужского пола и 24,1% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 50–59 лет (37,0%), 30-39 и 40–49 лет одинаковый (20,4%). Все услугополучатели являлись нерезидентами Республики Казахстан и физическими лицами. 100% услугополучателей, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей, получивших услугу обратились в государственный орган в бумажной форме (96,4%) и остальные 3,6% веб-портал электронного правительства.

Диаграмма 3.23.1. Социально-демографический блок



#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **64,7% и среднее значение оценки 4,72 балла.**

Таблица 3.23.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,80	4,79	79,6%	79,0%
	Сотрудники оперативные	4,72		72,2%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,85		85,2%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,57	4,64	63,0%	64,2%
	Удобные часы работы	4,28		31,5%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,58		51,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,89		88,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,68		66,7%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,83		83,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,81	4,73	81,5%	73,3%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,43		42,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,81		81,5%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,78		77,8%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,80		79,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,76		75,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,74		74,1%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,83	4,72	83,3%	71,6%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,54		53,7%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,78		77,8%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,57	4,64	53,7%	60,2%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,72		66,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,95		47,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,93		46,3%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,96		48,1%	
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,57	4,57	57,4%	57,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,72</b>		<b>64,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,75</b>		<b>62,5%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,71</b>		<b>70,8%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,79 баллов и уровень удовлетворённости – 79,0%.

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,64 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 64,2%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «учреждение находится далеко» (Акмолинская область); «время неудобное. Дорога занимает 1 час. (Жамбылская область); «расположение заведения для нас слишком далеко и время удобное» (город Алматы).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,73 балла и уровень удовлетворенности 73,3%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «кабинеты узкие и их нужно сделать удобными. (Кызылординская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,72 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 71,6%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,64 баллов и уровень удовлетворённости равен 60,2%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,95 балла, а уровень удовлетворённости равен 47,2%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,57 и 57,4% уровень удовлетворенности. «обучение врачей должно быть бесплатным» (город Астана).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** получил более высокий балл – 4,75 и уровень удовлетворенности в 62,5%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,71 баллов и уровень удовлетворенности в 70,8%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я воспользовалась услугой «выдача документов о прохождении курсов повышения квалификации и сертификации кадров отрасли здравоохранения». Я не сталкивался с какими-либо проблемами в процессе работы сотрудников. Необходимую информацию предоставили учителя. Я не знаю, с какими проблемами сталкиваются пользователи государственной услуги, т. к. не было никаких препятствий ни при

получении сертификата, ни при его прохождении. Никаких сложностей при выполнении требований не возникло. Я заплатила за получение этого сертификата. Но я не помню, сколько я заплатила. Для меня не было никаких проблем при сборе документов, все было легко. При получении услуги в медицинском колледже имеется достаточное количество специалистов. В одной группе было около 10-15 человек. Лектор хорошо объясняет урок. Мне было не удобно время прохождения курсов в колледже, то есть время, когда я проходила курсы повышения квалификации. Это потому, что я ходила после работы. В это время уставала, ни на что не была способна. Не выявила нарушений порядка оказания государственной услуги. У меня нет рекомендаций по улучшению процедур обслуживания. Все прошло хорошо. Есть много квалифицированных специалистов. Полностью довольна.

В целом услугополучатели отмечают удобство получения услуги (сбора необходимых документов) через порталы, при этом отметили, что наблюдаются технические сбои работы портала, низкую скорость интернет-соединения при процессе сбора документов для подачи заявки.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, качество оказания государственной услуги показывает высокие оценочные результаты, тем не менее основное недовольство услугополучателей связано с работой сотрудников услугодателя, а также сбоем работы в работе баз данных (зависание).

В связи с чем услугодателю – portalу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой;
2. Улучшить портал в целях сокращения обращений в колл-центр;
3. Повысить уровень консультирования сотрудников.

## **3.24 Назначение пособия многодетной семье**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00402014 Назначение пособия многодетной семье

**Код услуги:** C24.

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты населения РК / Территориальные подразделения Комитета труда и социальной защиты

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил назначения и осуществления выплаты государственного пособия на рождение, пособия по уходу, пособия многодетным семьям, пособия награжденной матери» приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 24 мая 2023 года № 169. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 мая 2023 года № 32571.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная, частично автоматизированная)/ бумажная/**проактивная**

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Абонентское устройство сотовой связи, НАО



«Государственная корпорация «Правительство для граждан», Портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 7 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о назначении пособия.

**Услугополучатели:** физические лица.

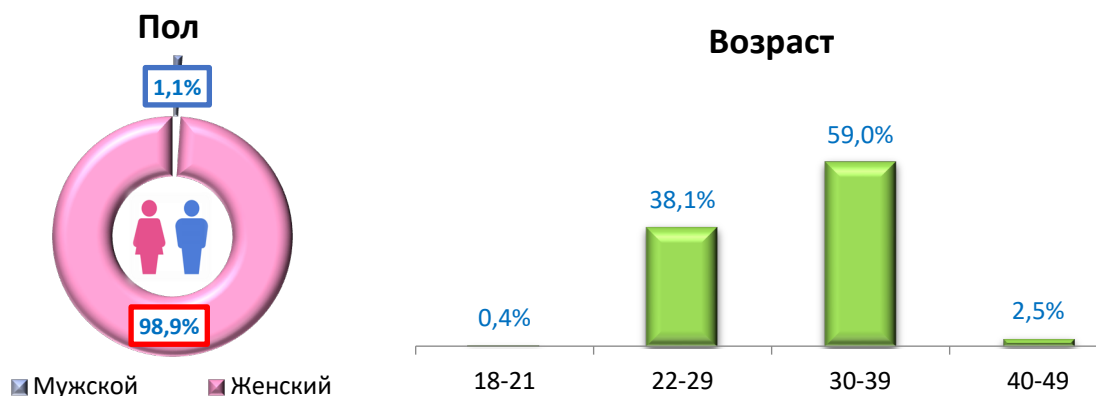
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 279 респондента. Из них 98,9% услугополучателей женского пола и 1,1% мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (59,0%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами. 100: услугополучателей, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей, получивших услугу (87,4%) обратились ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы), а 12,2% в ЦОН к сотруднику.

Диаграмма 3.24.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **80,2% и среднее значение оценки 4,74 балла.**

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 3.24.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

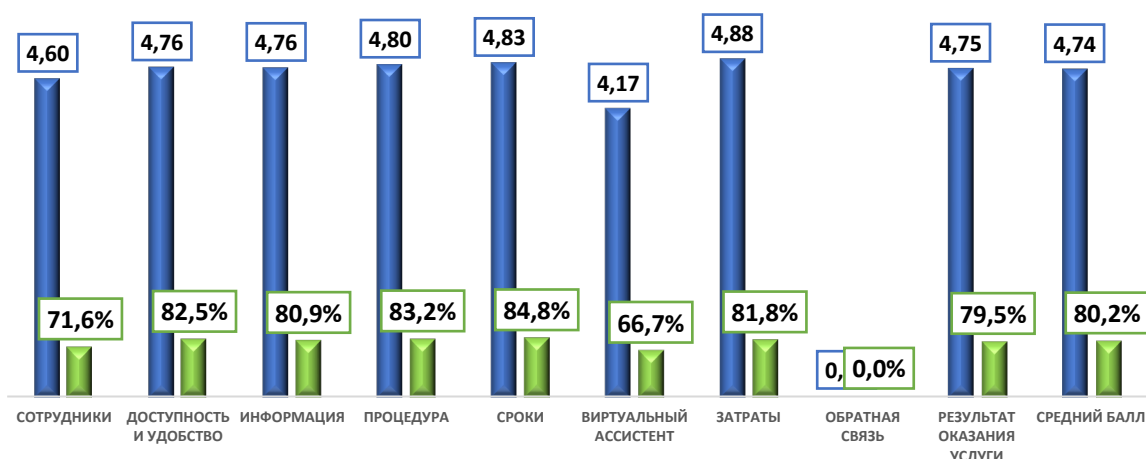


Таблица 3.24.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,59	71,6%
	Сотрудники оперативные	4,56	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,65	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,74	78,9%
	Удобные часы работы	4,74	
	Имеет достаточно мест парковки	4,71	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,62	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,56	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,73	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,65	76,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,68	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,68	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,68	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,68	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,68	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,68	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,74	79,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,74	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,74	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги	4,79	82,4%

	приемлемый				
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,82		85,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,88		75,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,90		76,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,86		73,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки			0,0%	
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили			0,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,71	4,71	76,5%	76,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,73</b>		<b>77,3%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,67</b>		<b>68,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,76</b>		<b>77,2%</b>

Таблица 3.24.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,84	4,85	86,1%	86,1%
	Простота получения ЭЦП	4,84		86,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,85		86,1%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,85		86,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,83	4,84	85,2%	85,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,83		85,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,84		85,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,86		86,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,84		85,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,88	4,87	85,7%	86,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,87		87,3%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,86		87,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,88		87,3%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,85	4,85	85,7%	85,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	3,00	4,17	50,0%	66,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального	5,00		100%	

	ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,50		50,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,89	4,89	88,9%	88,5%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,88		88,1%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,78	4,78	82,4%	82,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,75</b>		<b>83,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,86</b>		<b>86,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,70</b>		<b>82,0%</b>

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,85 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 86,1%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: отлично, единственное не смогла получить карточку по многодетной семье. «база данных работает очень плохо, мой интернет работает хорошо» (г. Шымкент); «проработала 2 года, не знала сколько дадут» (Акмолинская область); «половину сделали на портале, половину в ЦОНе» (Актюбинская область); «Ну вроде бы нужно убрать только виртуального помощника, удобно сразу разговаривать с оператором» (Атырауская область); «я не получаю полную оплату, если я обращаюсь к бухгалтеру, мне нужно получить 60 000 тенге, но я получаю 55 000 тенге каждый месяц. «Было много технических ошибок» (Жамбылская область); «Хорошо, есть ошибки только по скорости» (Жамбылская область); «Трудно понять казахский текст» (Жамбылская область); «1414 долгое ожидание, когда мы позвонили» (Туркестанская область); «Ответа пока не видела, отправила заявку» (Жамбылская область); «Сложно написать, не до конца понравилось, не понятно, информации много, разбросаны только настоящие, т.к. найти сложно» (Город Шымкент); «Связаться не удалось» (Акмолинская область); «Длительный контакт с оператором» (Жамбылская область); «Я не получил ответа» (г. Шымкент); «Он сказал, что онлайн не будет, что вы придете в ЦОН и не получите выплату в январе, а с февраля не дал выплату за 1 месяц» (ЗКО); «Обращался примерно по 3-4 вопросам, но не ответили» (Туркестанская область); «Я подала заявку через Каспий приложение, которое состоит всего из одного слова, и оно было готово очень быстро, а портал непонятный» (Туркестанская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,84 балла и уровень удовлетворенности 85,7%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «слова искажены на казахском языке, я учился на казахском языке, но русский язык написан четко» (г. Шымкент); «Низкая скорость портала» (Жамбылская область);

«Мне помог врач-педиатр, хороший документ» (Актюбинская область); «Казахский язык смешан с неказахским русским, это государственный портал, необходимо сделать все на казахом» (Западно-Казахстанская область); «Я получил услугу через мобильное приложение онлайн» (Карагандинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,87 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 86,9%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «не смогла получить карточку. При регистрации в электронном виде зарегистрировался только один вариант, было сделано 1414 звонков, дальше зарегистрироваться не смогли, пошел в ЦОН, сделал двойную работы» (г. Шымкент); «в свидетельстве о рождении написали по-русски» (Актюбинская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,85 баллов и уровень удовлетворённости равен 85,7%. «Жду 2 месяца» (Западно-Казахстанская область); «долго ждали, не ответили полностью» (Туркестанская область); «Были сложности, не сразу было понятно (Туркестанская область)

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,88 балла, а уровень удовлетворённости равен 88,5%.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования не был оценен.

При этом, работу **Виртуального ассистента** оценили на 4,17 баллов, и уровень удовлетворенности 66,7%. Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА». «Кажется, что виртуальный помощник не нужен» (Атырауская область); База зависает» (Шымкент); «Мне приходилось ездить снова и снова, потому что мне нужно было ехать за документами, потому что моя работа менялась» (Мангистауская область).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,75 и 79,5% уровень удовлетворенности. Рекомендации, пожелания, предложения по улучшению работы портала, других онлайн-площадок по предоставлению государственных электронных услуг: «1414 совершенствование сервиса» (Акмолинская область); «Получаю 48 000 тенге, 5000 тенге неполная оплата» (ВКО); «Увеличить скорость связи с оператором» (Жамбылская область); «85 000 тенге не хватает на 4 детей» (Актюбинская область); «Существовала бюрократия» (Западно-Казахстанская область); «Меня удивил вопрос языкового регулирования на казахском языке, чтобы не смешивать его с русским, Государственный портал» (Западно-Казахстанская область); «Я отправил документ в роддоме, а потом мы попали в ЦОН, и мне не дали своевременно оплату за 1 месяц» (Западно-Казахстанская область); «Раньше отправляли в Халык Банк заявку, теперь несколько банков предлагают свой услуги» (Туркестанская область); «При подключении к оператору нам включили музыку и подождали 15 минут, чтобы улучшили функции оператора. Мы не смогли сделать это из EGOV, но быстро с приложение Каспий» (Туркестанская область); ЦОН маленький, сложно доехать, много народу

(Акмолинская область); «Я побоялась сдавать его в электронном виде, боюсь, что не так сделаю» (Кызылординская область); «Я изначально подавала его в электронном виде, но мне сказали, что ваш ИИН не зарегистрирован, и тогда я пошла в ЦОН (Жамбылская область); «Долго ждем при обращении» (Жамбылская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл - 4,81 баллов и уровень удовлетворенности 81,8%, нежели **портал «электронное правительство»** 4,70 и уровень удовлетворенности в 82,0%

### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я получила услугу «Назначение пособия на ребенка» в электронном виде. Чтобы, получить эту услугу воспользовалась онлайн-площадкой Egov.kz. Я сама читала, находила информацию. Про услугу я узнала от блогера по имени Динара Дармен из Шымкента, которая обучала в 2019 году, то есть во время карантина. Получила услугу самостоятельно на онлайн-площадке, но в то время выдал мою ошибку. Я подола заявку, оказалось, что в той же заявке нет автоматизировании, я отправила заявку только на одного ребенка, мне дали единовременную помощь только на одного ребенка 131000 тенге я должна получить 217000 тенге, после чего посчитала почему так получилось, я должна получить 600000 тенге за месяц так как есть декретный, есть ребенок до полутора лет есть, но мне мало выплатили. После я снова пошла в ЦОН и сдала через сотрудников. В электронной сдаче оказалось, что после одного ребенка автоматическим не считается, все нужно регистрировать отдельно, а я, как полагала, автоматическим, только одного ребенка зарегистрировала, поэтому мне выдали только на одного ребенка. Мне в принципе удобно в электронном виде, вы дополняете и корректируете. Мне позвонили и сказали: «Вы отправили только одного ребенка». После обращения за помощью я неделю ходила получать электронную услугу, потом снова пошла в ЦОН, срок был большой, например девушки, обратившиеся по приложению Каспий, получила свои деньги через две недели, я получила за полтора месяца, и в июле я получила за май. Но неофициальных затрат не было. Причина, по которой я не смогла получить его моя ошибка, заключается в том, что я не знала, что всех детей нужно регистрировать отдельно, я думала, что если я зарегистрирую одного ребенка, как в Каспий приложении, то остальные выйдут полностью. При работе с этим сайтом база данных в большинстве случаев зависает, сейчас идёт субсидия, когда я захожу в базу для получения одобрения на субсидию, она сильно перегружается и зависает. Интернет не виноват, база зависает. По моему мнению, мы не можем получить эту услугу по телефону, нам нужен компьютер. Это сложно понять любому, трудности возникают из-за того, что большинство из них не понимают слов на сайте. Обычные люди не понимают, потому что казахские слова искажены, поэтому мы переводим все на русский. Когда я говорю по-казахски, я использую русский, потому что я не понимаю казахский перевод,



слова искажаются. Чтобы кто-нибудь мог получать эту услугу в будущем, необходимо настроить базу, потому что в Казахстане база работает на очень низком уровне, даже если мы пойдем в ЦОН, база не работает. Обычные люди ждут ответа в той же очереди. Что касается документов, то в принципе нет необходимости прописывать ключ ЭЦП и еще один документ после входа в систему, потому что все есть в ключе ЭЦП, но когда я говорю, что все внутри, они говорят «нет, мне нужно зарегистрироваться еще раз в базе, сделайте мне копию или принесите мне документ типа «отправьте», в принципе все документы хранятся в ключе ЭЦП, поэтому я считаю, что все должно быть внесено в него. Сбирать документы было несложно, потому что я носила с собой необходимые документы, но для обычных людей это было сложно, потому что в случае недостачи каких-то документов или оставления удостоверения личности, если человек живет далеко, это ему сложно приходить и уходить. Пройдет время. Мое пожелание по упрощению сбора документов для получения услуги - перестать запрашивать много документов, уменьшить количество документов и улучшить базу данных. Если база данных будет скорректирована для повышения качества, было бы лучше, если бы можно было получить только один ключ ЭЦП и всю документацию. Служба 1414 не может полностью ответить на мой вопрос, мне удалось получить лишь частичный ответ. Чтобы улучшить сервис, я считаю, что следует оптимизировать базу данных и сократить количество документов. Я оцениваю интернет-сайт на 3, а может быть, даже на 2. Для того, чтобы получить услугу быстро, сайт не до конца доработан, не приятная, не понятная, не собранная, все разбросано, трудно найти при поиске. «Слабая» сторона интернет-сайта в том, что вы эффективно используете свое время, но новая база данных зависает. Вы можете получать услуги, не выходя из дома, и это хорошо.

Мое предложение по повышению качества оказания электронных государственных услуг: сократить количество документов, пусть решается только одним документом, то есть ключ ЭЦП содержит все необходимые документы, а ключ ЭЦП и только один документ должны приниматься без требования дополнительных документов.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

При проведении фокус-групповых дискуссий, многие высказали мнение что в приложение Каспий, намного удобно получить услугу. так как многие пользователи получают услуги с помощью приложения.

- сама процедура получения государственной услуги практически не вызывает проблем.

### **Выводы и рекомендации**

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Проводить разъяснительную работу как можно получить через проактивную услугу;
2. Рассмотреть применение принципа «композитности» при оказании госуслуги;
3. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услуги.

### 3.25 Назначение государственного социального пособия по инвалидности

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00703005 Назначение государственного социального пособия по инвалидности

**Код услуги:** С25.

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты населения РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил исчисления (определения) размеров, назначения, выплаты, приостановления, перерасчета, возобновления, прекращения и пересмотра решения о назначении (отказе в назначении) государственных социальных пособий по инвалидности и по случаю потери кормильца» приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 27 июня 2023 года № 257. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 июня 2023 года № 32921.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная, частично автоматизированная) и (или) бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** канцелярия услугодателя, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 8 (восемь) рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** на портале уведомление о назначении государственного социального пособия по инвалидности, а также информация о назначении пособий направляется в «личный кабинет» услугополучателя в форме электронного документа

**Услугополучатели:** физические лица.

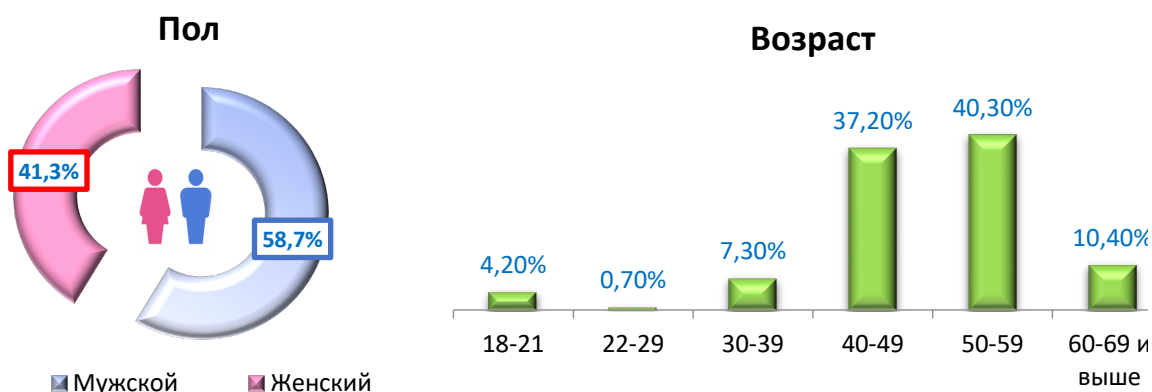
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 288 респондента. Из них 58,7% услугополучателей мужского пола и 41,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 50–59 лет (40,3%), а также 40–49 лет (37,2%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами. 88,5% услугополучателей являлись резидентами РК и 11,5% нерезидентами. Большинство опрошенных – нуждались в повышенных потребностях обеспечения физического доступа (имелась инвалидность) 89,9% и 10,1% не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге. Большинство услугополучателей, получивших услугу (99,7%) обратились в ЦОН к сотруднику и 0,3% в государственный орган.

Диаграмма 3.25.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **62,2%** и **среднее значение оценки 4,35 балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.25.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,76	4,77	78,8%	79,1%
	Сотрудники оперативные	4,77		79,2%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,77		79,2%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,64	4,77	64,2%	77,3%
	Удобные часы работы	4,80		80,2%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,79		80,2%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,78		79,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,78		79,2%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,80		80,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,79	4,78	80,2%	79,5%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,79		80,2%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,77		77,8%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,77		77,8%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,79		80,2%	
	Формы и бланки, другие документы были	4,79		80,2%	

	просты для понимания				
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,79		80,2%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,76	4,76	76,7%	76,7%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,76		76,7%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,76		76,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,80	4,80	79,9%	79,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,80		79,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		5,00		11,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		11,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		11,5%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	1,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,93	4,93	93,4%	93,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,35</b>		<b>62,2%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,38</b>		<b>70,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,85</b>		<b>63,8%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,77 баллов и уровень удовлетворённости – 79,1%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Мне не дали информацию» (г. Алматы); «К сотрудникам ЦОНа претензий нет, есть только к сотрудникам больницы» (г. Шымкент); «Очень плохо, только когда я пожаловался на вышесказанное, мне оказали услугу» (Мангистауская область); «Женщина, которая дает талон в ЦОНе, Карасу хамит, говорит нецензурные слова людям» (Туркестанская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,77 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 77,3%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Расположение неудобное» (г. Шымкент); «Иногда интернет плохо работает» (Карагандинская область); «В городе Астане, в ЦОНне на проспекте Республики, нет условий для инвалидов. (г. Астана); «Инвалидов надо было отправлять без очередей, а мы стояли в очереди» (Туркестанская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и

бланков была оценена на 4,78 балла и уровень удовлетворенности 79,5%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «Когда я жила в Актобе, ЦОН наглядно все показывали, а вот в Мангистауской области ЦОН, которую я посетила, намного хуже» (Мангистауская область); «Если все будут централизовано, мы сможем ездить в одно место и получать услуги» (Шымкент).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,76 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 76,7%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,80 баллов и уровень удовлетворенности равен 79,9%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Еще не получил» (г. Шымкент); «Забрал документы через месяц» (Туркестанская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 5,0 баллов, а уровень удовлетворенности равен 11,5%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,93 и 93,4% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,85 баллов и уровень удовлетворенности в 63,8%, нежели **«Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,38 и уровень удовлетворенности в 70,2%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я получила услугу «назначение социального пособия по инвалидности» в электронном виде. Забыл, какой портал я использовал для получения услуги, сдал в марте. Пришло сообщение от EGOV. Мне помогли врачи найти информацию об этом на онлайн-сайте. Вместе с ними мы отправили онлайн-заявку. Эту электронную услугу можно получить через эту онлайн-площадку. Я получила услугу, потому что инвалидность мужа была связана с травмой головного мозга. Я не обращался за помощью, чтобы получить услугу. При работе с онлайн площадкой мы не сталкивались с проблемой. Все было правильно. Для использования онлайн-площадки не нужны дополнительные навыки, главное есть компьютеры. При необходимости можно сдать и с телефона. Вы также можете войти в систему со своего телефона. Этот сайт понятен всем, так как я работала, я делала все, что могла. Я думаю, что в будущем нужно совершенствоваться, и все будет в порядке. Чтобы получить эту услугу, все просто. Дополнительных документов не требовалось. Могу скачать весь документ, не выходя из дома. Дополнительных документов для получения услуги не требовалось. Нет никаких рекомендаций по упрощению сбора документов. Я не знаю, какие дополнительные услуги необходимы для улучшения

качества. Сервис полностью отвечает на мой запрос, удовлетворяет. В связи с деятельностью следует обратить внимание на следующее: простой народ не может найти флешку для ЭЦП. Флешка понадобится при подписании. Можно было бы установить ЭЦП на телефон. Потому что я замечая много людей старшего поколения, ЭЦП на их флешках не открываются в другом месте. Трудно. Я могу, например, забыть свой телефон. А их телефоны старого образца, не могут воспользоваться при получении услуги. Оцениваю работу Онлайн-сайта на столько, сколько максимально есть баллы. Есть все необходимое для быстрого получения государственной онлайн-услуги. «Сильные» стороны сайта в интернете — это то место, где мы получаем все документы. Мы продолжаем получать там, где мы лежим. Какая справка нужна, берем все. Не знаю, что добавить по повышению качества обслуживания. Все было хорошо. Инвалиды, получившие травму головы, не могут использовать ее, потому что их голова не работает. Поэтому они обращаются к людям, которые, рядом с ним.

- основные сложности, с которыми сталкиваются услугополучатели, это длительный процесс получения всех документов для подачи на установление инвалидности, услугополучатели отмечают бюрократизм и волокиту в процессе сбора документов.

- в районных центрах и отдаленных населенных пунктах отсутствуют пункты приема ВВК; отмечаются значительные сложности для тех услугополучателей, которые находятся в отдаленных районах, селах;

- в значительной степени услугополучатели указывают на то, что сотрудники государственных органов и организаций (медицинских, сервисных) грубят и относятся не внимательно;

### **Выводы и рекомендации**

Уполномоченный государственный орган, Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность единоразового освидетельствования по определенным группам инвалидности, не подлежащим коррекции, лечению.
2. Обслуживание людей с особыми потребностями вне очереди в ЦОНе, сотрудникам следить за тем, чтобы лица с повышенными потребностями не стояли в очереди для получения услуги;
3. Введение специального окна/стола/специалиста в ЦОНе для работы с людьми с особыми потребностями;
4. Упростить процедуру сбора документов в т.ч. комплекса диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий и требования необходимые для оформления услуги.



### 3.26 Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01801013 Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора

**Код услуги:** С26.

**Ответственный госорган:** Комитет государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан, территориальные органы Комитета государственных доходов МФ по областям, городам Астаны, Алматы и Шымкенту

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «О некоторых вопросах обеспечения исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечения исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора» приказ Министра финансов Республики Казахстан от 26 февраля 2018 года № 294. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 16600.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Информационная система «Единое окно» по экспортно-импортным операциям, через услугодателя, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** не позднее 3 (трех) рабочих дней; со дня регистрации заявления о заключении договора залога имущества – не позднее 10 (десяти) рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** регистрация обеспечения исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечения исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

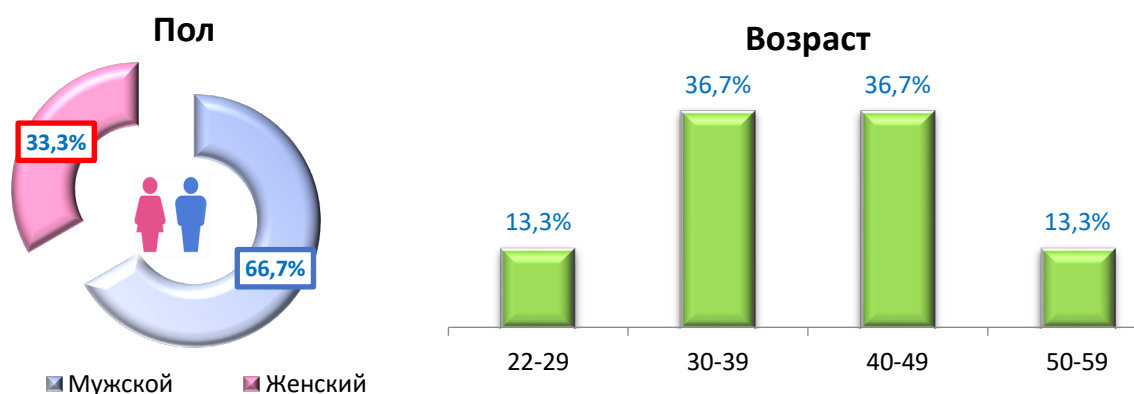
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 30 респондента. Из них 66,7% услугополучателей мужского пола и 33,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 и 40–49 лет (по 36,7%). Из общего числа обратившихся 70,0% являются юридическими лицами, 16,7% индивидуальные предприниматели и 13,3% физическими лицами, также все опрошенные – 100% - резиденты РК. Все (100%) услугополучатели, получивших услугу, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучатели, получившие услугу (63,3%) обратились в государственный орган, учреждение (36,7%) на портал «электронного правительства» и другие электронные сервисы.

Диаграмма 3.26.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **80,2% и среднее значение оценки 4,77 балла.**

Диаграмма 3.26.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

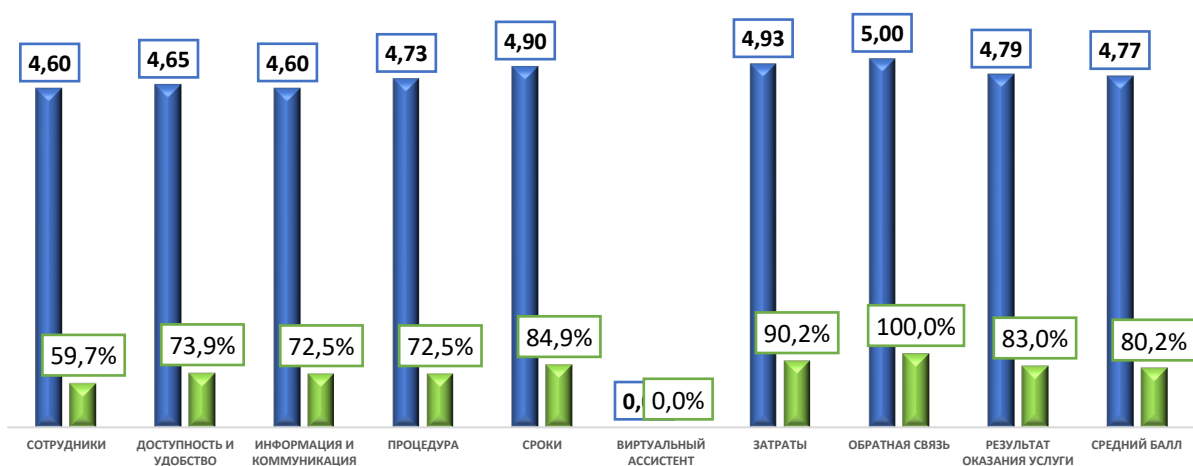


Таблица 3.26.1. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,73	4,68	90,9%	86,4%
	Простота получения ЭЦП	4,73		90,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,64		81,8%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,64		81,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,45	4,53	72,7%	78,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,45		72,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,55		81,8%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,64		81,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,55		81,8%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,73	4,70	81,8%	81,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,45		72,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,73		81,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,91		90,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,91	4,91	90,9%	90,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,91		90,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,91		90,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,91		90,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,73	4,73	81,8%	81,8%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,74</b>		<b>85,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,79</b>		<b>85,7%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,60</b>		<b>81,0%</b>

Таблица 3.26.2. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,58	4,60	57,9%	59,7%
	Сотрудники оперативные	4,63		63,2%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,58		57,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,68	4,61	68,4%	61,4%
	Удобные часы работы	4,63		63,2%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,63		63,2%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,58		57,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,58		57,9%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,58		57,9%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,68	4,67	68,4%	66,9%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,68		68,4%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,68		68,4%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,63		63,2%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,68		68,4%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,63		63,2%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,68		68,4%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,75	4,75	63,2%	63,2%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,75		63,2%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,75		63,2%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,88	4,88	78,9%	78,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,88		78,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,94		89,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,94		89,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,94		89,5%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100%	100%
	Удовлетворен результатом обжалования	5,00		100%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,84	4,84	84,2%	84,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,79</b>		<b>75,5%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,69</b>		<b>68,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,80</b>		<b>75,0%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,60 баллов и уровень удовлетворённости – 59,7%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников:

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на – 4,65 балла и уровень удовлетворенности 73,9%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,60 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 72,5%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «было бы хорошо если бы через базу отправлялись информационное письмо чтобы оповещать людей» (Карагандинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,73 баллов и уровень удовлетворенности равен 72,5%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «хорошо было бы, если можно было бы эту услугу получить через портал EGOV, чтобы не стоять в очереди» (Актюбинская область) «было бы отлично если бы электронная база работала быстрее» (г. Шымкент).

При этом, стоит отметить, работу **Виртуального ассистента** не оценили.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,90 балла и уровень удовлетворенности составил 84,9%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «сроки допустимые кодексом не нарушаются, но хотелось бы получать государственную услугу с момента подачи пакета документов» (Акмолинская область); «хочу, чтобы сроки оказания услуги сократились» (Абайская область).

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,93 и уровень удовлетворенности равен 90,2%. Вместе с тем немногим больше половины опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 83,0% (4,79 баллов), что может являться результатом неудовлетворенности услугополучателей пользовательским опытом работы на портале, а также сниженными возможностями консультирования по возникшим проблемам.

Предложения касающиеся оплаты: «перевести оплату услуги на рубль, т.е. автоматизировать чтобы, Таможенный орган видел и понимал, что услуга оплачена» (Абайская область).

Предложения, пожелания и рекомендации по устранению бюрократизма и волокиты: «слишком много документаций требуется при получении услуги» (г. Шымкент); «хочу, чтобы были квалифицированные кадры, чтобы при возникших проблемах не разводили руками, и чтобы не говорили, что не можем ничем помочь» (Западно-Казахстанская область).

Также услугополучатели отметили, что при заполнении формы заявки на портале нет трудностей.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,80 и уровень удовлетворенности в 80,4%, нежели **портал**

**«электронного правительства»** - 4,60 баллов и уровень удовлетворенности в 81,0%.

### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

Я получал услугу «Регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора» в электронном виде в этом году. Я пользовался онлайн площадка портал «e-Otinish». Как Вы нашли информацию об этой онлайн-площадке? Я нашел информацию через брокера мне подсказали. Я все самостоятельно сделал. Не обращался за помощью никуда. Технических сложностей не возникало все ясно и понятно. Я считаю, что для пользования онлайн-площадки мне были необходимы дополнительные навыки, потому что, например мне помог сотрудник гос. закупа. Площадка понятна для уверенного пользователя компьютера. Я думаю, чтобы площадкой было легче пользоваться надо, например у меня была загвоздка по вкладке возврата, нужно в более развернутом виде устроить функционал онлайн-площадки и упростить. Мне не приходилось собирать документы. При сборе документов сложности не возникали. Получая услугу для меня все удобно было, нет пожеланий. Рекомендую все необходимые сервисы по государственным услугам соединить воедино и таким способом упростить и повысить качество услуги. Госуслугу если по десятибалльной шкале, то порядком оценил бы шести баллами. Работу площадки оцениваю на шестерку. Считаю, чтобы улучшить работу площадки, все надо соединить воедино, чтобы все было на одной онлайн площадке. Мои пожелание это, больше внедрять цифровых технологии и объединить воедино. Развивать инфраструктуру, чтобы в дальнейшем обезопасить от злоумышленников в будущем!

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие оценочные значения в основном обусловлены неудовлетворенностью услугополучателей пользовательским опытом работы на портале, а также сниженными возможностями получения консультации по возникшим проблемам.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей уполномоченному государственному органу и portalу «электронное правительство» рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить **удобство и прозрачность отслеживания текущего статуса** оплат/задолженности, а также **своевременное** их отражение на онлайн сервисах/порталах (т. к. налоговый кабинет, qamqor.gov.kz и другие онлайн сервисы);

Уполномоченный государственный орган

2. Упростить процедуру получения услуги, автоматизировать сбор документов;
3. Полностью автоматизировать услугу;



4. Рассмотреть возможность сокращения затрат услугополучателей связанных с получением услуги;
5. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет-ресурсах пошаговые инструкции процедуры получения услуги;
6. Сократить перечень требуемых документов.

### 3.27 Отзыв налоговой отчетности

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01601009 Отзыв налоговой отчетности

**Код услуги:** С27.

**Ответственный госорган:** Министерство финансы РК / Территориальные органы Комитета государственных доходов

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг, органов государственных доходов Республики Казахстан» приказ исполняющего обязанности Министра финансов Республики Казахстан от 10 июля 2020 года № 665. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан № 20955.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день со дня представления услугополучателем документов

**Результат оказания госуслуги:** сведения об отзыве налоговой отчетности опубликованного на интернет-ресурсе уполномоченного органа

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

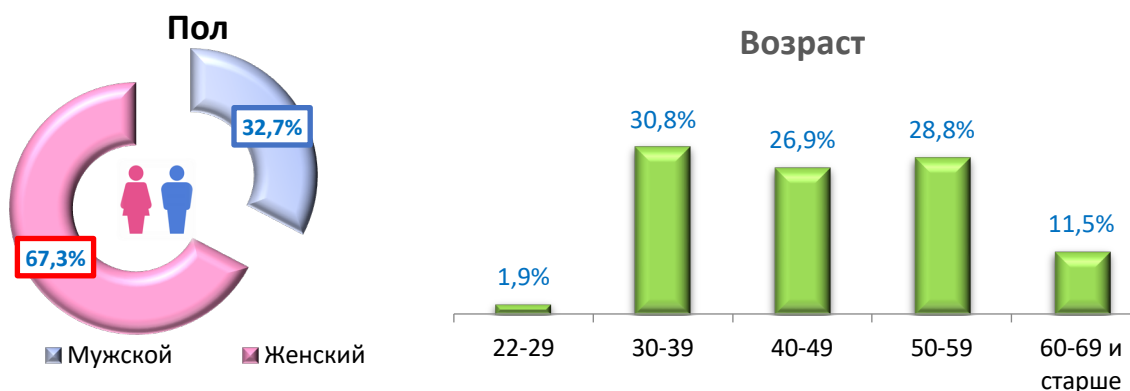
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 52 респондента. Из них 32,7% услугополучателей мужского пола и 67,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (30,8%). Из общего числа обратившихся 5,8% являются юридическими лицами, и 94,2% физическими лицами, также все опрошенные – 100% - резиденты РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получивших услугу (100%) обратились на портал «электронного правительства» (АИС Астана-1, налоговый кабинет).

Диаграмма 3.27.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства по областям, городам Астана, Алматы и Шымкент, Комитет государственных доходов МФ РК) равно – **71,7% и среднее значение оценки 4,44 балла.**

Таблица 3.27.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,90	4,90	96,2%	96,2%
	Простота получения ЭЦП	4,90		96,2%	
	Простота использования ЭЦП	4,90		96,2%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,90		96,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,83	4,88	90,4%	90,8%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,88		90,4%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,88		90,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,92		92,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,88		90,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,92	4,92	94,2%	94,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,92		94,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,92		94,2%	

	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,92		94,2%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,92	4,92	96,2%	96,2%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,00	4,00	33,3%	33,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,00		33,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,00		33,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,83	4,83	88,5%	88,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,78</b>		<b>85,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,93</b>		<b>95,3%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,70</b>		<b>80,5%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,90 балла и уровень удовлетворенности 96,2%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Были ошибки, мы пошли в учреждение, не имея возможности создать его на портале» (г. Шымкент); «Портал не работает, продолжаются технические неполадки» (Абайская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,88 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 90,8%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «В начале все отлично, но в конце сайт зависает» (Туркестанская область) «Мы связались со всеми, они не смогли ответить» (г. Алматы).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,92 балла и уровень удовлетворенности равен 94,2%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Совершенствование электронного документооборота» (Кызылординская область)

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,92 баллов и уровень удовлетворенности составил 96,2%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги:

При этом, стоит отметить, работу **Виртуального ассистента** оценили 4,0 балла, и уровень удовлетворенности 33,3%.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5,00 и уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,83 баллов и уровень удовлетворенности равен 88,5%, что является высоким показателем. Пожелания, предложения по улучшению работы: «Жду, когда мне ответят» (Жамбылская область); «Нас соединили по номеру 1414, скорость звонка была долгой, персонал смог ответить в полном объеме» (г. Алматы). «Необходимо поставить опытные кадры» (Мангистауская область); «1414 — это робот» (Карагандинская область); «Дозвониться очень тяжело на 1414» (Жамбылская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,93 и уровень удовлетворенности в 95,3%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,7 баллов и уровень удовлетворенности в 80,5%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были получены следующее:

Я получаю услугу «Отзыв налоговой отчетности» в электронном виде в этом году. Я пользуюсь площадками e-salyq business, кабинет налогоплательщика, чтобы получать данную услугу. Информацию о площадках нашла на семинарах. Бывает, что налоговые семинары посещаем, девушки все объясняют, через интернет ресурсы. Я смогла самостоятельно получить услугу. Во время пользования площадками если возникают вопросы, бывает, что обращаемся, без этого никак. После обращения за помощью я смогла получить услугу онлайн.

Основными причинами, по которым я не могу получить услугу иногда, я считаю, когда сдаешь отчетность ошибка разности идет. Потом мы начинаем звонить, либо в налоговый комитет, почему ошибка. Бывает, что учет не правильный. Не садится допустим регион не правильный, оно идет что ошибка разности. Мы обращались в службу поддержки, когда у нас отчетность была.

А к техническим сложностям я бы сказала, иногда, когда сайты не работают, они сейчас зачастую не работают. Почему-то у нас Egov.kz последние пять дней висит. Для пользования данной площадкой, я считаю можно было бы, если есть возможность где-нибудь обучиться. Не все могут пользоваться этим сайтом. Мы сами пользуемся с тех пор, как началось онлайн, но все равно иногда делаем что-то неправильно. Я думаю, чтобы улучшить сайт нужно чтобы сайты работали своевременно, если допустим какие-то нововведения вводятся у нас день –два не работают сайты. Хотелось бы чтобы быстрее все было. У нас интернет в Казахстане слабенький. Бывает такое что собираем документы и оффлайн при пользовании площадкой. Иногда бывает, что возникают сложности при сборе документов. Мои пожелания по упрощению сбора документов это, мне кажется сейчас и так много что упростили, как бы мне это нравится, то,

что уже не надо те же самые банковские реквизиты, налоговые реквизиты. Вся налоговая система вся потягивается, базы потягиваются, я считаю, что не плохо. Хотелось бы чтобы проверка документации быстрее проходила. Чтобы своевременно выдавалась. Мне кажется по услугам, уже сейчас так много программ, много чего ввели. Единственное то что по кабинету налогоплательщика не видно режим предпринимателя, такой функции нету. Хотелось бы чтобы режим сразу было видно, чтобы не звонить, не спрашивать, не смотреть по электронному лицензированию. Я оценю работу площадки на 8 баллов. Я считаю, что через кабинет налогоплательщика происходит быстро загрузка, отзыв налоговой отчетности. А через СОНО он немножко сложноватый. Через кабинет быстрее все происходит. Сильные стороны площадки: отчетность быстро обрабатывается. Слабые стороны: то, что бывает справку о задолженности заказываешь она висит.

Мои предложения по улучшению работы площадки:

1. Ускорить сайт, чтобы программы не висели особенно в период отчетности у нас начинают программы висеть. Хотелось бы чтобы во время отчетности желательно более оптимально работали, и программы не висели.

2. Включить в функционал показывать режим предпринимателя в кабинете налогоплательщика, а также возможность брать талон в кабинете, не переходя на электронное лицензирование. По телефону тоже нет возможности распечатать талон.

-Получение данной услуги вызывает сложность у услугополучателей, которые плохо владеют или вообще не владеют компьютерными навыками, после чего они обращаются за помощью к специалистам на платной основе.

-Для уверенных пользователей портала «Кабинета налогоплательщика» данная услуга не вызывает никаких сложностей, но для пользователей, которые впервые пользуются услугой много непонятной информации.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

При проведении фокус-групповых дискуссий, многие высказали мнение что нужно включить услугу в приложение Каспий, так как многие пользователи смартфонов отмечают, что получать услуги с помощью приложения очень удобно.

### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателю рекомендуется:

1. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.
2. Доработать технические параметры сайта, упростить для использования каждого услугополучателя.
3. Отправлять уведомление об ответе на заявления данного типа на самом сайте, не переходя на другие платформы.

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

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01104004 Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан

**Код услуги:** C28.

**Ответственный госорган:** Министерство транспорта РК (Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК)

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «О внесении изменений в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 353 «Об утверждении Правил применения разрешительной системы автомобильных перевозок в Республике Казахстан в международном сообщении» приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 15 мая 2020 года № 295. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20657

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», Портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день.

**Результат оказания госуслуги:** Иностранное разрешение на нерегулярную перевозку пассажиров и багажа или на перевозку грузов в бумажном виде (далее – иностранное разрешение) либо мотивированный ответ об отказе

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** платно, 1 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

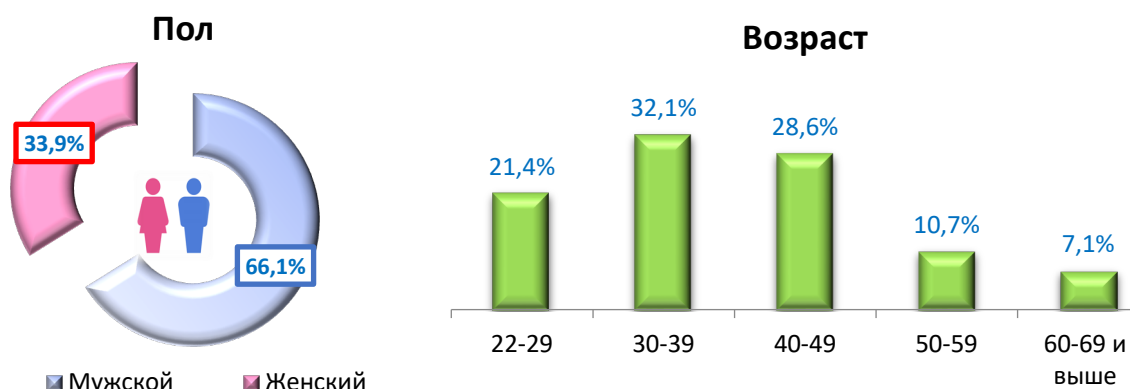
#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 56 респондентов. Из них 66,1% услугополучателей мужского пола и 33,9% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (32,1%). Из общего числа обратившихся 21,4% являются юридическими лицами, 32,1% являются индивидуальными предпринимателями, и 48,4% физическими лицами, также большинство опрошенных – 98,2% - резиденты РК, а 1,8% нерезидентами страны. (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации Большинство услугополучателей, получивших услугу (96,4%) обратились на портал



«электронного правительства», а 3,6% в ЦОН в зону самостоятельного обслуживания.

Диаграмма 3.28.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **64,6% и среднее значение оценки 4,04 балла.**

Таблица 3.28.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,48	4,49	71,4%
	Простота получения ЭЦП	4,49		71,4%
	Простота использования ЭЦП	4,49		71,4%
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,49		71,4%
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,28	4,41	60,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,28		60,7%
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,44		67,9%
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,55		75,0%
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,53		75,0%
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,56	4,58	78,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения	4,56		78,6%

	электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)				
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,57		73,2%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,65		85,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,56	4,56	80,4%	80,4%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,00	4,00	16,7%	16,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,00		16,7%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,00		16,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,69	4,76	85,7%	85,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,67		83,9%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,78		87,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,74		85,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,17	1,17	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	1,17		0,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,33	4,33	67,9%	67,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,04</b>		<b>64,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,61</b>		<b>81,3%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,01</b>		<b>53,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,49 балла и уровень удовлетворенности 71,4%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «это заняло много времени, лучше бы сократили сроки» (Алматинская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,41 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 67,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «раньше было лучше и удобнее, нотариально никто не заверяет документы сложно найти» (Костанайская область); «Упрощение международных поездок в Жанаозене» (Мангистауская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,58 балла и уровень удовлетворенности равен 79%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Упростить услугу много волокиты» (Костанайская область); «У меня

предложения по улучшению процедуры оказания услуги нет, потому что этим делом занимается бухгалтер» (г. Астана); «Сайт проваливается, по окошке не могу выбрать документы чтобы прикрепить. Номер машины ввела и остановилась дальше не могу понять как правильно. Обращалась сегодня в инспекцию» (Северо-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,56 баллов и уровень удовлетворенности составил 80,4%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Вообще не довольна куда обращаться не знаю» (Северо-Казахстанская область); «Ссылаются на то, что нет бланков» (Акмолинская область); «Частые технические неполадки возникают при получении услуги» (Жетысуская область); «Мы стояли на границе в ожидании разрешения, и потребовалось много времени, чтобы сократить время» (Алматинская область).

При этом, стоит отметить, что наиболее низкие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (4,0 баллов, и уровень удовлетворенности 16,7%).

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,76 и уровень удовлетворенности равен 85,7%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,33 баллов и уровень удовлетворенности равен 67,9%, что является показателем выше среднего.

Рекомендации, пожелания по улучшению работы портала: «Пока никаких рекомендации нет, потому что я не совсем хорошо владею данной услугой» (г. Астана); «можно было ещё упростить процедуру получения разрешения» (Восточно-Казахстанская область); «Главное, чтобы все работало» (г. Шымкент); «скорость интернета желает лучшего в нашем районе, где непосредственно проживаю в данное время» (Жамбылская область); «Было бы хорошо если меньше было этапов по предоставлению государственных услуг» (Восточно-Казахстанская область); «Желаю чтобы все электронные базы были работали исправно» (Карагандинская область); «Было бы отлично если было возможность заранее знать что в какое направление выдают справку, например, В Россию или в Китай, чтобы не было отказано в услуге разрешения международной перевозке» (Мангистауская область); «сокращает срок выдачи документа» (Мангистауская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,61 и уровень удовлетворенности в 81,3%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,01 баллов и уровень удовлетворенности в 53,6%.

Не удовлетворены результатом обжалования, по причине: «Служба поддержки говорят ожидайте 3 дня, а ИТК требует предоставить услугу у нас за 2 рабочих дня» (Жетысуская область).

Не удовлетворены результатом оказанной услуги, по причине: «Не уведомили о том, что закончился срок справки» (Акмолинская область);

«Услуга не прозрачна, непонятные коэффициенты в системе» (г. Алматы); «Почему один водитель не может работать (закрепиться) на двух машинах?!» (г. Алматы); «Сложно получить допуск, нет доступа к интернету» (Мангистауская область).

Предложения, пожелания и рекомендации по устранению бюрократизма и волокиты: «Перечень документов всё время меняется, в связи с этим срок подачи документов затягивается» (г. Астана).

### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были получены следующее:

В этом году я получил услугу «Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан» в электронном виде. Я использовал онлайн площадку портал egov.kz. Информацию о площадке не знаю, как нашли, она была. Мы смогли получить услугу сами, вполне все доходчиво. Обращались за помощью менеджерам Транспортной Инспекции. После обращения за помощью, смогли получить услугу. Сложность получение самой услуги так как, есть понятие коэффициента, когда тебе положено и не положено разрешение на международные перевозки. Я не считаю, что нужны навыки, у нас есть опыт с зарубежными онлайн площадками по сравнению с ними нет. Для уверенного пользователя компьютера площадка проста, для любого не сказал бы. В целом меня все устраивает в данной онлайн площадке. Приходилось собирать некоторые документы, например, как: тех паспорт и техосмотр. Не возникало проблем при сборе документов. Мои пожелания при сборе документов — это двигаться в том же направлении. Я ответить не знаю какие услуги необходимы для сервиса. Единственная проблема, когда зависает сайт, по остальным функционалам все отлично. Услуга полностью отвечает на все мои запросы. Оцениваю работу сайта на четверку чтобы всегда было куда стремиться. Все познается в сравнении и исходя с другими площадками, скажу, что в целом все неплохо на этой онлайн площадке.

Мои пожелание по этой площадке это: продолжать развивать инфраструктуру страны не жалея денег, и двигаться в том же направлении!

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

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

### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателю – portalу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой;
2. Повысить качество консультаций в связи с тем, что, услуга не прозрачна, непонятные коэффициенты в системе;

3. Недостаточный уровень компетентности специалистов Госкорпорации для предоставления данной услуги;
4. Совершенствовать методы обучения сотрудников Госкорпорации. Госорган проводит один раз в квартал семинары с сотрудниками ЦОНа, которые как показывают результаты исследования, являются не совсем эффективными;
5. Сделать более прозрачной процедуру распределения иностранных разрешений.

### **3.29 Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01101001 Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства

**Код услуги:** С29.

**Ответственный госорган:** Министерство транспорта РК (Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК)

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил допуска автомобильных перевозчиков к осуществлению международных автомобильных перевозок грузов» приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 24 августа 2011 года № 523. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 26 сентября 2011 года № 7204.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 2 (два) рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** Удостоверение допуска к осуществлению международных автомобильных перевозок с (без) применением иностранного разрешения;

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** платно, Выдача удостоверение допуска - 0,25 МРП; Выдача карточки допуска - бесплатно.

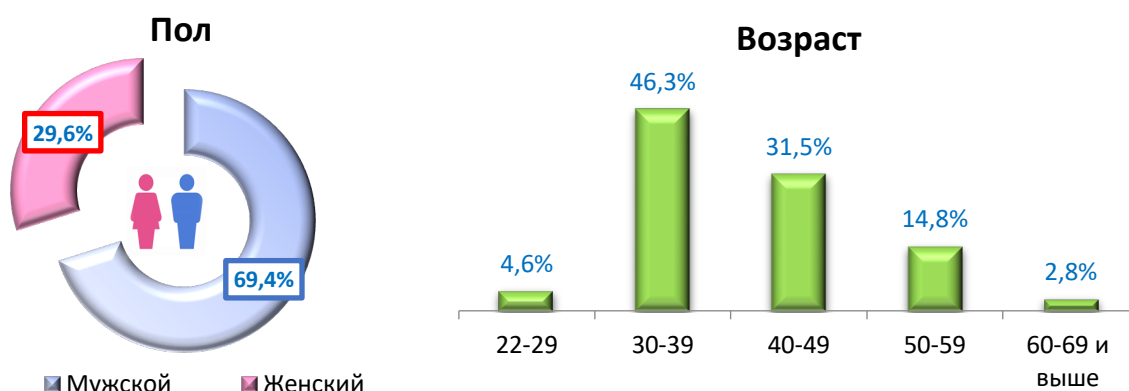
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 108 респондента. Из них 69,4% услугополучателей мужского пола и 29,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (46,3%). Из общего числа обратившихся 43,5% являются юридическими лицами и 56,5% физическими лицами, а также все опрошенные – 100% - нерезиденты РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического

доступа и коммуникации. Почти все услугополучатели, получившие услугу (98,1%), обратились на портал «электронного правительства».

Диаграмма 3.29.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **62,8%** и **среднее значение оценки 3,82 балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.29.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,58	4,58	77,8%	77,8%
	Простота получения ЭЦП	4,57		77,8%	
	Простота использования ЭЦП	4,58		77,8%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,57		77,8%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,46	4,55	68,5%	75,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,47		70,4%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,58		76,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,64		80,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,60		78,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,62	4,63	78,7%	79,2%



	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,62		78,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,65		80,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,63		78,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,76	4,76	87,0%	87,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	1,50	1,50	0,0%	0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	1,50		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	1,50		0,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,76	4,82	91,7%	92,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,79		91,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,73		89,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,91		96,3%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	1,00		0,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,73	4,73	90,7%	90,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>3,82</b>		<b>62,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,72</b>		<b>86,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>3,63</b>		<b>55,1%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугполучатели оценили высоко – 4,58 балла и уровень удовлетворенности 77,8%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Приказ вступил в декабре, но портал не работал. В силу вступили только через несколько месяцев. Есть рабочие моменты, где нет окошек куда грузить документы» (г. Алматы); «Нет графы для комментариев. У меня переключился профиль ИП на физлицо. Но на документе указали неправильные данные, пришлось обращаться в инспекцию» (Костанайская область); «система подвисает» (Костанайская область); «Все что мы подавали уже аннулировали, сейчас надо заново брать» (Костанайская область); «Я человек уже в возрасте, может и молодые тоже не знают компьютерные нюансы. Были затруднения. По видео инструктажу следовал, но там неправильно указали. Были затраты. В видео инструктаже были ошибки, и я заплатил 1700 с копейками. Как теперь вернуть эти деньги у государства» (Жамбылская область); «Программа очень сырая, в плане получения документов возникают много вопросов, сотрудники на них не отвечают» (Жамбылская область); «Всегда берем услугу, бывает по-разному. Сроки иногда бывают долгие 2-3 дня ждем» (г. Алматы); «Машины все готово, документы есть, но уже несколько раз 4 день не могу получить

документ» (г. Алматы); «есть бюрократия. Надо заверять оригинал документы нотариально» (Павлодарская область); «Были трудности, много чего не поняла. Добавили все отчеты на портал по налогам, были некоторые трудности» (Алматинская область); «Были вопросы обратилась к инспекции, помогли» (Актюбинская область); «Портал зависает, сам не делал. Мне помогли» (г. Астана); «Идет интеграция по «CarGoRuqsat», ждали неделю, пока запустят портал. По EGOV все было отлично» (Павлодарская область); «Были замечания, по одной и той же справке. Подавали несколько раз, отправили делают замечание по одной справке» (Акмолинская область); «Очень удобно, когда на таможне проходишь. А вот когда получаешь документ неудобно, бывает база зависает» (Акмолинская область); «С первого раза не смогли заплатить оплату, отправили деньги не туда» (Восточно-Казахстанская область); «есть ошибки. Когда подаешь 3 машины, если ошибка будет по 1 машине, то отклоняются сразу 3» (Актюбинская область); «Занимались сотрудники, говорили, что были проблемы» (Северо-Казахстанская область); «Ставлю 0. Упростите портал. Требуete справки, зачем все это, вам что это дает. Просто деньги делаете, издеваетесь над перевозчиками» (Жамбылская область); «Пишут неполный пакет, но не указывают причину, какой документ» (г. Алматы); «отвратительно, 0» (г. Алматы); «Заявку подавал, мне не одобрили» (Мангистауская область); «В прошлом году база плохо работала» (Туркестанская область); «Были отказы, пока мы их не исправили» (Абайская область); «Тяжеловато брать услугу на портале» (Западно-Казахстанская область); «На портале нет необходимой информации» (Карагандинская область); «Не всегда информация правильная на портале» (Кызылординская область); «Трудно брать услугу, плачу налоги, у меня дети, кредиты. Нам как кормить семью. Не написано куда надо платить» (Кызылординская область); «По этой услуге все нормально, но по перевозке нам отказали без причин» (Акмолинская область); «Иногда непонятно» (Актюбинская область); «У нас проблема по «CarGoRuqsat», они говорят, что таможенники, они говорят разработчики неправильно работают. Работают не четко, не можем получить данные» (Жетысуская область); «Карточка допуска обновилась, поэтому еще не брал» (г. Астана); «Транспорт пока в Китае, мы его еще не смогли оформить» (г. Алматы); «получить документ сразу не удалось» (Жетысуская область); «По оплате заплатил 4 раза. Длительное пребывание на базе, при оплате по QR долго, потеря денег» (Туркестанская область); «Трудности с оплатой. Хоть на портале и есть картошка, мы заплатили два раза без доступа к базе. 7000 тенге» (Мангистауская область); «Были ошибки в начале, мы пошли и объяснили. Платеж не был зарегистрирован. Все быстро исправили» (Туркестанская область); «были допущены ошибки; теперь добавился ИБР, экологический. Информации о том, где взять справку, нет. Не все могут его взять» (Кызылординская область); «Мы получили сертификат, не можем получить карту» (Акмолинская область); «людям, которые впервые получают очень, сложно» (Восточно-Казахстанская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,55 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 75%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения

услуги на портале. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «Свидетельство уже есть на портале, но надо отсканировать и грузить. Нет окошек» (г. Алматы); «Заняло несколько дней, заплатил по почте, были небольшие качели. Два раза заплатил,; 3 раза отказали» (Северо-Казахстанская область); «Что у вас с базой происходит, не можем войти в последнее время» (г. Алматы); «Требуют очень много документов» (Алматинская область); «С бюрократизмом сталкивались» (Восточно-Казахстанская область); «Не знали на какой счет отправить 800 тг» (г. Астана); «Чтобы фотографии документы были четче, не четко все видно» (Актюбинская область); «Неудобно работать, пишешь слово транспорт, международный на поиск ссылка не выходит, когда только пишешь слово допуск выходит ссылка. Поиск работает не до конца» (Актюбинская область); «Иногда выходила что документ оформлен, но на портале нет документов» (Туркестанская область); «Очень недоволен» (Кызылординская область); Декларация, счет зачем все спрашивают» (Павлодарская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,63 балла и уровень удовлетворенности равен 79,2%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Портал надо доработать. Ставлю 3 балла» (г. Алматы); «Сайт весит, надо дорабатывать» (Актюбинская область); «Мы еще не получили документ» (Жамбылская область); «Это мучение» (Кызылординская область); «Мы все еще не получили документа. Система такая» (Жамбылская область); «Все автомобили прошли техосмотр, но на базе не отражается» (Павлодарская область); По portalу «CarGoRuqsat», испытываем трудности с оплатой (Жетысуская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,76 баллов и уровень удовлетворенности составил 87%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Времени много пришлось затратить, из-за неправильного документа» (Костанайская область); «Ответ был, но результата нет» (Костанайская область); «еще не получил документ» (Костанайская область); «пришлось ждать 4-18 дня» (Кызылординская область)

Предложения по улучшению работы виртуального ассистента: «непонятно работают, не дают ответа» (г. Алматы).

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,82 и уровень удовлетворенности равен 92,4%. Предложения касающиеся оплаты: «уменьшить сумму» (Северо-Казахстанская область); «были ошибки по оплате» (Костанайская область); «Затраты, получаем справки по экологическим классам, они стоят 30 000 тг. Это очень дорого» (Алматинская область); «По своей вине отправила не туда деньги, 2 раза оплатила» (Алматинская область); «Более доступно указать, куда надо оплачивать» (г. Астана); «Водитель находится в другом городе, надо встретить машину. Получать услугу удобно, сдавать неудобно» (Восточно-Казахстанская область).

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на низкий средний балл 1 и уровень удовлетворенности 0%.

Не удовлетворены результатом обжалования, по причине: «Нет указателей куда надо грузить документы, надо несколько раз звонить и уточнять» (г. Алматы) «Не смог дозвониться» (Костанайская область); «Отвечали, как могли, что знали то и отвечали» (г. Алматы); «Не смог получить ответы» (Атырауская область); «Связь прерывался» (Западно-Казахстанская область); «Не всегда могут ответить» (Жетысуская область).

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,73 баллов и уровень удовлетворенности равен 90,7%, что является низким показателем. Рекомендации, пожелания, предложения по улучшению работы портала: «Графы для комментарии, чтобы, когда второй раз отправляешь документы можно было написать, что тут есть новые документы» (Костанайская область); «Уменьшить сумму» (Северо-Казахстанская область); «Надо заново делать» (Костанайская область); «Доработать портал» (Костанайская область); «Приказ издали, но сайт не работает. Сами не знают, сами требует. У меня Казахстан-Россия, а людям, которые ездят в Европу надо предоставить много документов. У меня возник вопрос половина машин оформлен на меня, половина на жену. Согласно 33 статье, это одна собственность. Но они требует договор по аренде. Как это сделать» (Жамбылская область); «Министерство транспорта сами не понимают, что установили» (Жамбылская область); «Сейчас базу закрыли, когда мы можем войти» (г. Алматы); «Упростите систему, все сложно. Не можем получить документ» (г. Алматы); «Без описания конкретных причин пишут, что пакет неполный» (г. Алматы); «Надо поставить код машины» (г. Алматы); «База данных не показывала корректную информацию, не содержит информацию о том, где получить запрашиваемые документы» (г. Алматы); «Раньше не требовали много документов, а сейчас это еще сложнее» (Жетысуская область); «Мы не можем получить документ более 10 дней. Они говорят, что у них не хватает персонала» (Кызылординская область).

Предложения, пожелания и рекомендации по устранению бюрократизма и волокиты: «Договор за аренду 33 000 тг, еще есть много документов которые надо заверять. Мы предоставляем не копию, а сканированный вариант, где есть подпись, зачем заверять. Как сделаю 115 документов, это столько денег надо. У меня товар с Белоруссии и надо тоже онлайн делать документы» (Жамбылская область); Не логично заверять оригинал документ нотариально (Павлодарская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,72 и уровень удовлетворенности в 86,5%, нежели **порталы «электронного правительства» и «электронного лицензирования»** - 3,63 баллов и уровень удовлетворенности в 55,1%.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, выявил следующие замечания: «Свидетельство о периодической проверке тахографа изначально было выдано без печати, и без печати нотариально заверить его не удалось, пришлось заново получать свидетельство с

печатью несмотря на то, что по закону это свидетельство выдается без печати. Прикрепление этого свидетельства тоже было проблемным несмотря на то, что можно добавлять несколько файлов, в заявление будет видно лишь один выбранный файл. Это нигде не указывается, поэтому пришлось заново, в третий раз отправлять заявление».

Оказанием государственной услуги услугополучатели в целом удовлетворены, но с большим количеством существенных оговорок и замечаний.

Данные показатели, полученные в результате опроса услугополучателей, свидетельствуют о ряде недоработок со стороны Министерства транспорта РК (до реорганизации – Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК) в отношении работы портала «электронного лицензирования» веб-портала «Электронного правительства»; более конкретно – по разделам «Виртуальный ассистент» и «Обратная связь».

Основными замечаниями услугополучателей являются:

- «зависание» базы «Электронного правительства» по разделу «Электронное лицензирование».

- несоблюдение государственного стандарта оказания госуслуги в части максимально допустимого время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем услугодателя (15 минут) и максимально допустимого времени обслуживания услугополучателя (20 минут).

- отсутствие квалифицированных ответов на жалобы услугополучателей.

- необходимость нотариального заверения предоставляемых документов, хотя предоставляется их сканированный вариант.

В целях улучшения качества оказания госуслуги рекомендуется:

### **Выводы и рекомендации**

1. Качественно улучшить технические характеристики работы портала «Электронного правительства» учитывая пользовательскую нагрузку; разработать более понятный и удобный для услугополучателей алгоритм поиска информации об услуге на портале.
2. Оптимизировать раздел видео инструктажа по оказанию госуслуги в электронном формате, сделать его более понятным для всех, в том числе и начинающим пользователям интернета.
3. Уменьшить сумму оплаты за оказание услуги с 0,25 МРП до 0,15 МРП.
4. Для консультирования граждан через колл-центр 1414, подбирать квалифицированных специалистов, непосредственно разбирающихся в механизме и нюансах предоставления конкретной госуслуги.
5. Обеспечить более эффективную и профессиональную обратную связь по процедуре обжалования.

### 3.30 Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 02501011 Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта

**Код услуги:** С30.

**Ответственный госорган:** Министерство туризма и спорта РК  
(Министерство культуры и спорта РК)

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в области физической культуры и спорта» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 июня 2017 года № 194. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 15344.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 5 (пять) рабочих дней. При обращении на портал – 3 (три) рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** на портале - уведомление о принятии документов услугополучателю либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

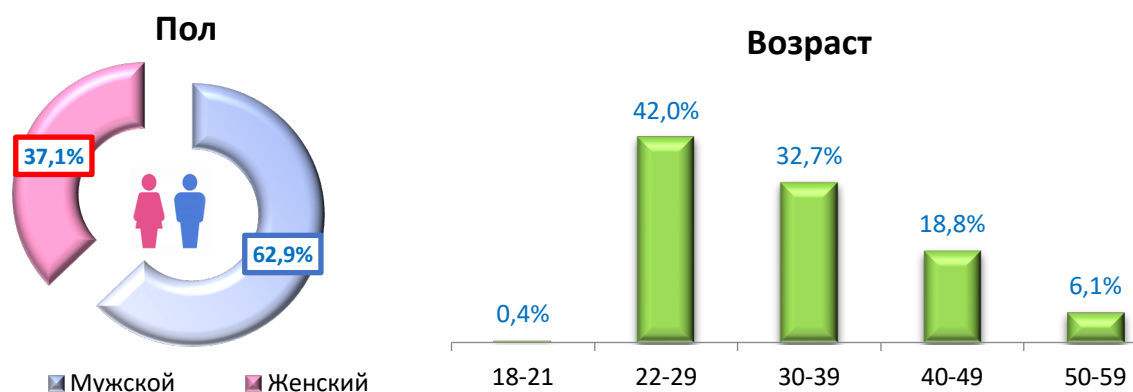
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 245 респондентов. Из них 62,9% услугополучателей мужского пола и 37,1% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (42,0%), и 30–39 лет (32,7%). Из общего числа обратившихся 99,2% являются физическими лицами, также большинство опрошенных – 99,6% - резиденты РК, а 0,4% нерезидентами страны. Все не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей, получившие услугу (69,8%), обратились на портал «электронного правительства», а оставшиеся 30,2% обратились в ЦОН в зону самообслуживания.



Диаграмма 3.30.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **65,1%** и **среднее значение оценки 4,63балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.30.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,76	4,72	78,4%	74,1%
	Простота получения ЭЦП	4,67		68,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,73		74,3%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,73		75,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,77	4,69	79,6%	71,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,66		68,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,69		71,8%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,74		75,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,61		63,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,76	4,74	77,6%	75,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75		76,3%	
	Загрузка необходимых/требуемых	4,67		69,0%	

	документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей				
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,78		79,2%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,60	4,60	61,6%	61,6%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,11	4,11	11,1%	11,1%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,11		11,1%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,11		11,1%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,81		82,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,81		82,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,81		82,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,76	4,76	78,8%	78,8%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,63</b>		<b>65,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,75</b>		<b>77,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,58</b>		<b>59,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,72 балла и уровень удовлетворенности 74,1%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «сайт неясны, портал не открывался» (Жетысуская область);

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,69 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 71,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, актуальности информации на портале об услуге, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,74 балла и уровень удовлетворенности равен 75,5%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,6 балла и уровень удовлетворенности составил 61,6%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в неудовлетворительные сроки. При этом, работу Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Время было долгое» (г. Шымкент); «мало компьютеров, 2 компьютера, большие очереди (Актюбинская область); «Мы смогли загрузить в 3:00 ночи. У меня 3 дня ушло». (Карагандинская область).

**Виртуального ассистента** оценили на 4,11 балла, и уровень удовлетворенности 11,1%.

**Затраты** на получение государственной услуги получили средний балл – 4,81 и уровень удовлетворенности равен 82,7%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,76 балла и уровень удовлетворенности равен 78,8%, что является средним показателем.

Пожелания, предложения по улучшению: «сканирование неполностью принимает, отказ пришел» (г. Шымкент); «Сертификат мне дали не по моей фамилии» (Мангистауская область); «Скачивания много, загрузить можно только ночью. И места будет много, из-за чего нам приходится архивировать наш документ. Мы молодые, мы понимаем. А пожилые люди в возрасте 60 лет этого не понимают. Мы получили наш документ в течение длительного времени» (Карагандинская область) «организовывать по больше дополнительных курсов повышения квалификации» (Туркестанская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,75 и уровень удовлетворенности в 77,0%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,58 баллов и уровень удовлетворенности в 59,6%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я получил услугу «Прием документов на подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта» в электронном виде. Я использовал портал eLicense для получения этой услуги. Информацию о сайте получил от руководства, прислал ссылку, зашел в нее. О том, что эту услугу можно получить здесь, я узнал по ссылке, присланной руководством, то есть от моих коллег. Получить услугу самостоятельно было сложнее, т. к. сайт был непонятен, поэтому сам не смог. Я обратился за помощью, спросил коллег рядом со мной, где я не понял. Т. е. были два вопроса, которые я не понял и потом обратился к сидящим в руководстве людям, которые по их объяснению сделали все. После обращения за помощью получил услугу. Причина, по которой я не смог получить услугу сам, заключалась в том, что некоторые места были неясными, программа зависала и закрывалась. Говоря о технических трудностях, я не понял ни одного из двух мест заполняемой анкеты, а потом, если я пропустил неправильно, я подумал, что не могу, а затем спросил всех, кто понимает по этой услуге. Вид спорта получается сначала не понял, потому что видов спорта очень много, именно после того, я позвонил и спросил «буду, выбирать любой вид спорта», а потом отправил. Сдал с помощью компьютера, работа с компьютером, считаю, что для использования сайта нужен компьютер. Сайт должен быть простым, понятным. Надо сказать, что нужно сделать немного проще. Поскольку население только переходит в электронную форму, сейчас могут возникнуть трудности, недоразумения. Не сразу понимаем. Сейчас, например,

приложение Каспий используют все, в цифровом документальном можно получить через Каспий, так же, как и в других сервисах. Сейчас говорят, что по ходу исправляется, например, в мире нет Каспийского приложения, только оно у нас есть, все просто. У каждого гражданина есть Каспий, и надо развивать эту деятельность, а также улучшать интернет в сельской местности. Мне не пришлось собирать документ, прислали электронную ссылку, заполнили ее, нужен был электронный ЭЦП ключ, для этого оформил ЭЦП ключ. Документы не собирал, документы у меня были, особых сложностей с моей стороны не возникало, т. е. требовались только ЭЦП ключ и удостоверение личности. Чтобы получить услугу в электронном виде, необходимо упростить, например, если у вас есть ответы, такие как «да» или «нет», сразу же, когда вы переходите по ссылке. Проблемы возникают из-за того, что Программа не полностью развита. Приведу пример приложений банков работают понятно. Нам удобно, так это то, что приложения легкие внутри, мы в основном используем Каспий приложение. Думаю, что этот сайт должен быть изменен, чтобы сделать его легче. Я не знаю, что нужно сделать, чтобы улучшить качество. Сейчас многие говорят, что для того, чтобы зайти на сайт, нужен ЭЦП ключ, его нужно открыть, лучше бы просто указал ИИН и зарегистрироваться. Прошёл курс и получил необходимую познавательную информацию, все прошло успешно, хорошо. Лучше, было бы если эти курсы повышения квалификации будут организовываться чаще. Считаю, что для улучшения сервиса, часто организовывая на разных площадках, можно упростить программу. Я оцениваю работу Онлайн-сайта по 5 шкале на 2, потому что сайт зависает и сбивает с толку. На сайте нужен функционал, у нас говорят, что цифровая структура лучше Токийской, но у нас плохой интернет, неудобства для получения этой услуги. Сеть везде разный, например, где одна связь хорошо держит, а другая-нет. Мое предложение по повышению качества оказания госуслуг в электронном виде: например, у ЦОНа хорошая работа, в большинстве государств нет этой структуры, только нужно поднять оклады сотрудников, а что касается электронной стороны, то я не программист. Я бы сказал, скорость интернета на что на данный момент нужно улучшать.

При проведении фокус-групповых дискуссий, многие высказали мнение что нужно включить подробную инструкцию разработать понятный алгоритм получения услуги. Высказали мнение что, количество курсов ограниченное.

- в определенных случаях услугополучатели отмечают, что при посещении ЦОНа сталкиваются с тем, что не работает база, слабой скоростью интернет-соединения, устаревшим оборудованием (компьютеры зависают) в зоне самообслуживания.

### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателю – порталу «электронного правительства»/«электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Рассмотреть возможности улучшения работы веб-портала.
2. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой;
3. Организовывать больше курсов повышения квалификации.

### 3.31 Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 03102001 Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж

**Код услуги:** С31.

**Ответственный госорган:** Министерство культуры и информации РК (Министерство культуры и спорта РК)

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области архивного дела» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 мая 2020 года № 159. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20790

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** услугодатель и подразделения Государственной корпорации г. Астана - 3 рабочих дня. Для подразделений Государственной корпорации других регионов - 10 рабочих дней с учетом почтовых отправок. На портале - 3 рабочих дня

**Результат оказания госуслуги:** Штамп апостиля на архивных справках, копиях архивных документов или архивных выписках, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж либо мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

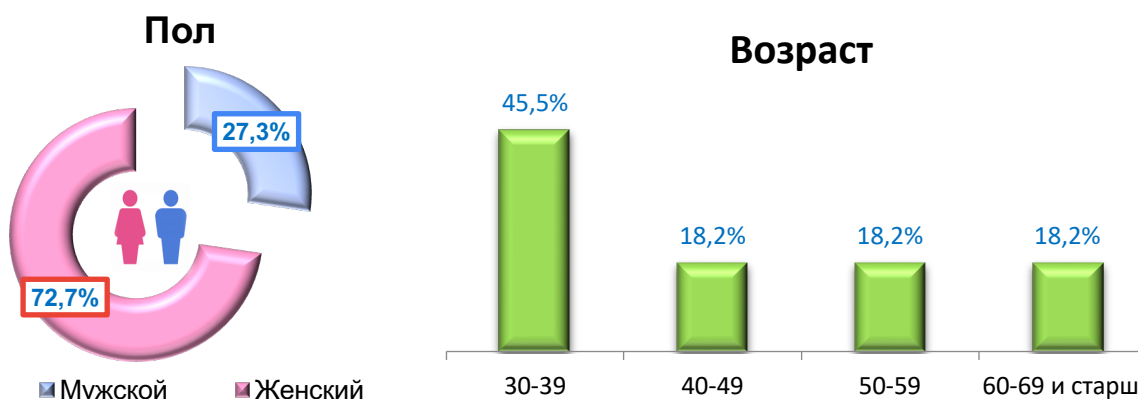
**Стоимость:** платно, 0,5 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 11 респондента. Из них 27,3% услугополучателей мужского пола и 72,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (45,5%), и 40–49 лет (18,2%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами, также большинство услугополучателей являются 90,9% - нерезидентами РК. Большинству услугополучателей, получившим услугу (90,9%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью) и 9,1% имели повышенные потребности обеспечения физического доступа. Большинство услугополучателей, получившие услугу (81,8%), обратились в ЦОН к сотруднику, а оставшиеся 18,2% обратились в уполномоченный государственный орган.

Диаграмма 3.31.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **90,8% и среднее значение оценки 4,91 балла.**

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.31.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,90	4,90	81,8%	81,8%
	Сотрудники оперативные	4,90		81,8%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,90		81,8%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,90	4,95	81,8%	86,4%
	Удобные часы работы	4,90		81,8%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,90		81,8%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		90,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		90,9%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00		90,9%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	5,00	5,00	100%	92,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		90,9%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		90,9%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию	5,00		90,9%	



	(информацию, совет) по получению услуги				
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		90,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		90,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		90,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	100%	100%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		100%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		100%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	100%	100%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	5,00		100%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	5,00	5,00	100%	100%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00		100%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,50	4,50	75,0%	75,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,91</b>		<b>90,8%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,96</b>		<b>89,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,94</b>		<b>96,2%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,90 баллов и уровень удовлетворённости – 81,8%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «В городе Кустанай все было отлично, а в Денисовке не было необходимых указателей» (Костанайская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,95 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 86,4%.

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные

указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 5,0 балла и уровень удовлетворенности 92,2%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 5 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 100%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 5 балла и уровень удовлетворённости равен 100%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 5,0 баллов, а уровень удовлетворённости равен 100%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,50 и 75% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** получил более высокий балл– 4,96 баллов и уровень удовлетворенности в 89,9%, нежели **уполномоченный государственный орган** 4,94 и уровень удовлетворенности в 96,2%.

#### **Выводы и рекомендации**

АО НИТ, Портал «электронное правительство», Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Устранить проблему сбоя системы в процессе передачи данных из одной ИС в другую;
2. Обеспечить более качественную консультацию по услуге, ознакомить сотрудников о правилах предоставления услуги.
3. Принять меры по недопущению больших очередей. Пересмотреть способы организации очередей. Обеспечить комфортное пребывание в филиалах услугополучателей.

### **3.32 Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01402001 Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений

**Код услуги:** С32.

**Ответственный госорган:** Министерство торговли и интеграции РК / Комитет технического регулирования и метрологии.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил утверждения типа, испытаний для целей утверждения типа, метрологической аттестации средств измерений и оказания государственных услуг «Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений» и «Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений», формы сертификата об утверждении типа средств измерений и установления формы знака утверждения типа» приказ Министра по

инвестициям и развитию Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 931. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 18110.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день.

**Результат оказания госуслуги:** сертификат об утверждении типа средств измерений, либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

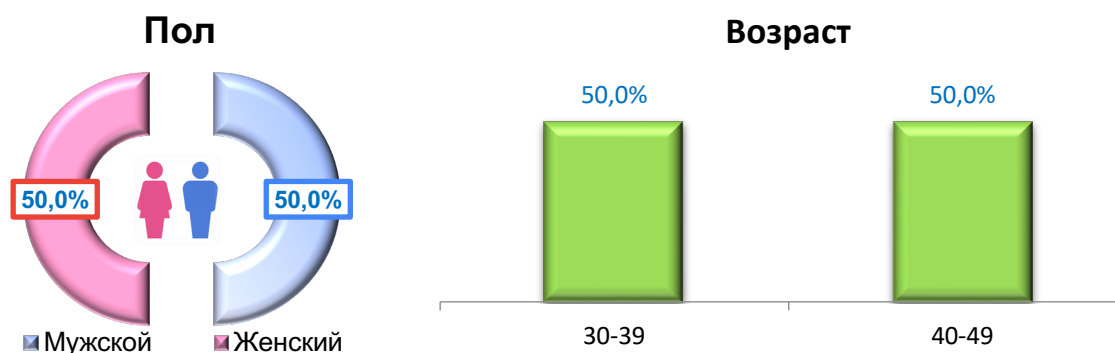
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 8 респондента. Из них 50,0% услугополучателей мужского пола и 50,0% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (50,0%), и 40–49 лет (50,0%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Все (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства».

Диаграмма 3.32.1. Социально-демографический блок



#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство» и «электронного лицензирования») равно – **70,0% и среднее значение оценки 4,80 балла.**

Таблица 3.32.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Простота получения ЭЦП	4,75		75,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,75		75,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,75		75,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,75		75,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,75		75,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,75		75,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,75		75,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75		75,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,75		75,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,75		75,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,75	4,75	75,0%	75,0%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		50,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		50,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		50,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,80</b>		<b>70,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,83</b>		<b>66,7%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,75</b>		<b>75,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,75 балла и уровень удовлетворенности 75,0%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,75 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 75,0%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,75 балла и уровень удовлетворенности равен 75,0%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,75 баллов и уровень удовлетворенности составил 75,0%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5,00 и уровень удовлетворенности равен 50,0%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%, что является высоким показателем.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,83 и уровень удовлетворенности в 66,7%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,75 баллов и уровень удовлетворенности в 75,0%.

#### **Выводы и рекомендации**

Уполномоченный государственный орган

1. Предусмотреть обучающие видеоматериалы с разъяснениями по процедуре получения услуги и разместить в доступных интернет-ресурсах.

### **3.33 Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00906001 Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы

**Код услуги:** С33.

**Ответственный госорган:** Министерство национальной экономики РК/АО «Фонд развития предпринимательства «Даму».

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил

оказания государственных услуг в сфере предпринимательства и признании утратившими силу некоторых приказов Министра национальной экономики Республики Казахстан» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 11 июня 2021 года № 59. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 17 июня 2021 года № 23051.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** канцелярию услугодателя, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 5 (пять) рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** выписка из протокола заседания уполномоченного органа услугодателя либо уведомление с мотивированным ответом об отказе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

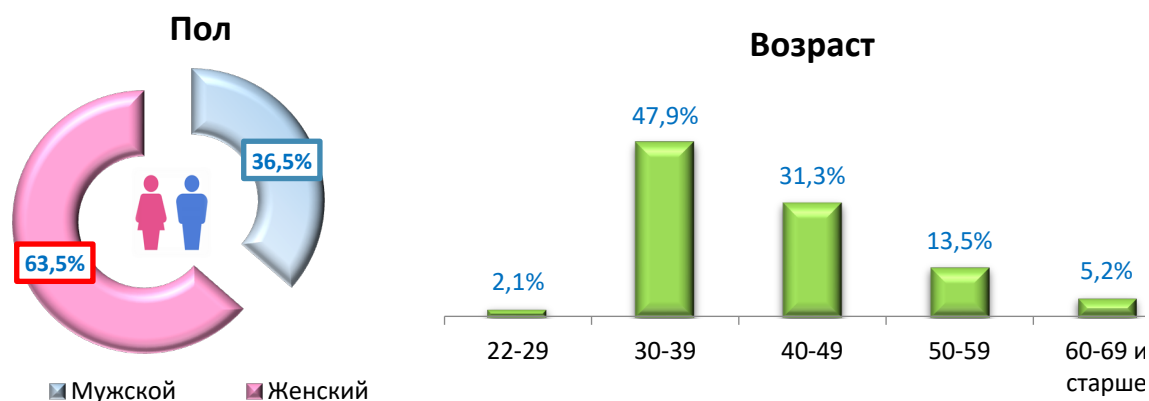
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 96 респондента. Из них 63,5% услугополучателей мужского пола и 36,5% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (47,9%) и 40–49 лет (31,3%). Из общего числа обратившихся 13,5% являются юридическими лицами, а 86,5% физические лица, также все 100% - резиденты РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей, получившие услугу (57,3%) обратились в уполномоченный государственный орган, (27,1%) мобильное приложение веб-портала «электронное правительство» eGovmobile, а оставшиеся 15,7% обратились веб-портал электронного правительства.

Диаграмма 3.33.1. Социально-демографический блок





## Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **85,0% и среднее значение оценки 4,85 балла.**

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 3.33.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

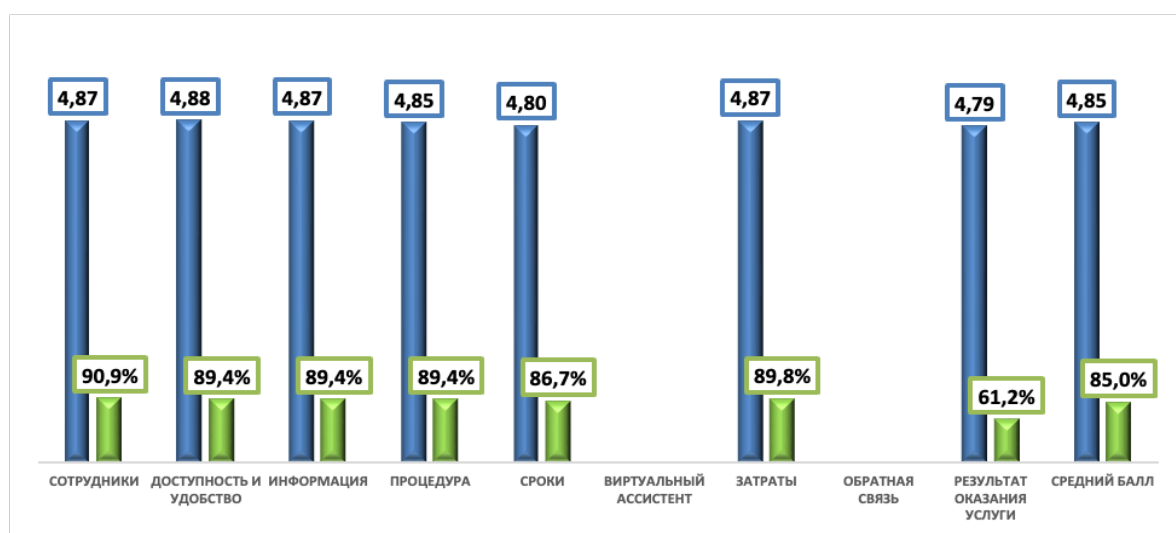


Таблица 3.33.1. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,88	87,8%
	Простота получения ЭЦП	4,88	87,8%
	Простота использования ЭЦП	4,88	87,8%
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услуги	4,88	87,8%
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,88	87,8%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,88	87,8%
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,88	87,8%
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,88	87,8%
	Инструкция по использованию портала	4,88	87,8%

	полностью понятны и просты в применении				
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,88	4,88	87,8%	87,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,88		87,8%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,88		87,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,88		87,8%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88	4,88	87,8%	87,8%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,88		87,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,88		87,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,88		87,8%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,88	4,88	87,8%	87,8%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,88</b>		<b>87,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,88</b>		<b>87,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,88</b>		<b>87,8%</b>

Таблица 3.33.2. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,87	4,87	90,9%	90,9%
	Сотрудники оперативные	4,87		90,9%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,87		90,9%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,87	4,87	90,9%	90,9%
	Удобные часы работы	4,87		90,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,87		90,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,87		90,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,87		90,9%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,87		90,9%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными	4,87	4,87	90,9%	90,9%

	способами (например, на сайте, call-центре)				
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,87		90,9%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,87		90,9%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,87		90,9%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,87		90,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,85		90,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,85		90,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,82	4,82	90,9%	90,9%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,82		90,9%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,82		90,9%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,73	4,73	85,5%	85,5%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,73		85,5%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,85		91,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,82		90,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,89		92,7%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,70	4,70	34,5%	34,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,82</b>		<b>82,2%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,86</b>		<b>90,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,81</b>		<b>83,4%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,87 баллов и уровень удовлетворённости – 90,9%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Сотрудники медленные» (Северо-Казахстанская область); «Более быстро, чтобы работали» (Западно-Казахстанская область); «У меня есть жалоба к руководству» (Абайская область); «Бюрократизм был в процедуре приема документов и заявлений» (Абайская область).

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили высоко – 4,88 балла и уровень удовлетворенности 89,4%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,87 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 89,4%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,85 балла и уровень удовлетворенности равен 89,4%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «сократить количество документов» (Атырауская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,80 баллов и уровень удовлетворенности составил 86,7%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что работу **Виртуального ассистента** не оценили, тогда как **затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,87 и уровень удовлетворенности равен 89,8%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,79 баллов и уровень удовлетворенности равен 61,2%, что является высоким показателем.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,85 и уровень удовлетворенности в 85,0%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,88 баллов и уровень удовлетворенности в 87,8%.

#### **Результаты исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие пожелания и предложения при получении государственной услуги:

- среди пожеланий услугополучателей отмечается необходимость более корректного и понятного перевода информации на портале на казахский язык;
- улучшить работу портала, так как наблюдаются сбои в работе портала;
- необходимость распространения информации по возможностям программы в регионах.

#### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателью – portalу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Процесс сбора и подачи документов не является простым и понятным для услугополучателей. Для ее получения население обращается за помощью к юристам.
2. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
3. Оптимизировать процедуру данной услуги путем перевода на электронный формат.
4. Необходимо проведение разъяснительной работы для обеспечения доступности информации по данной услуге.

### 3.34 Выдача лесорубочного и лесного билета

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01203001 Выдача лесорубочного и лесного билета

**Код услуги:** С34.

**Ответственный госорган:** Министерство экологии и природных ресурсов РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении форм лесорубочного билета и лесного билета, правил их учета, хранения, заполнения и выдачи» Приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 26 января 2015 года № 18-02/40. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 апреля 2015 года № 10676.

**Форма оказания госуслуги:** электронная или бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Государственные лесовладельцы, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день

**Результат оказания госуслуги:** выдача лесорубочного билета и (или) лесного билета, либо мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

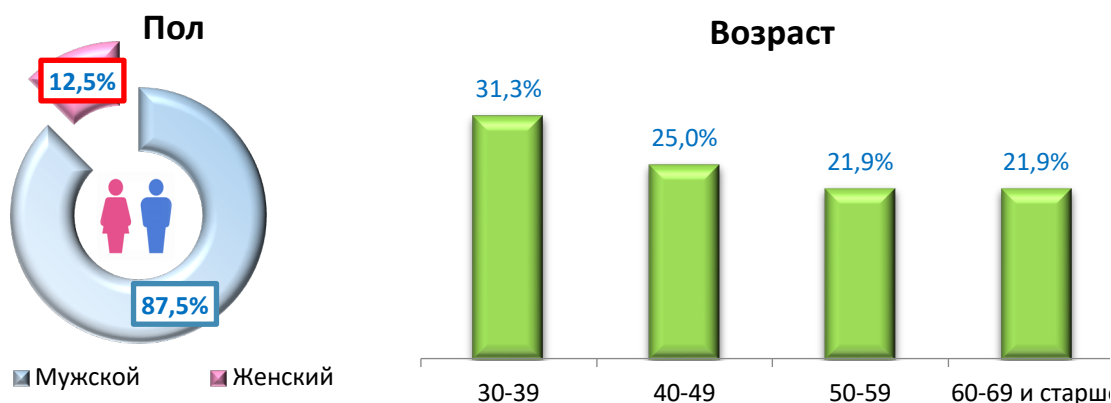
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 64 респондента. Из них 87,5% услугополучателей мужского пола и 12,5% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (31,3%). Из общего числа обратившихся 95,3% физические лица и 4,7% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей, получившие услугу (53,1%), обратились в государственный орган, учреждение 29,7% на портал «электронного правительства», и меньшая часть 17,2% обратилась в ЦОН, обратились к сотруднику.

Диаграмма 3.34.1. Социально-демографический блок



## Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **82,1%** и **среднее значение оценки 4,91 балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 3.34.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

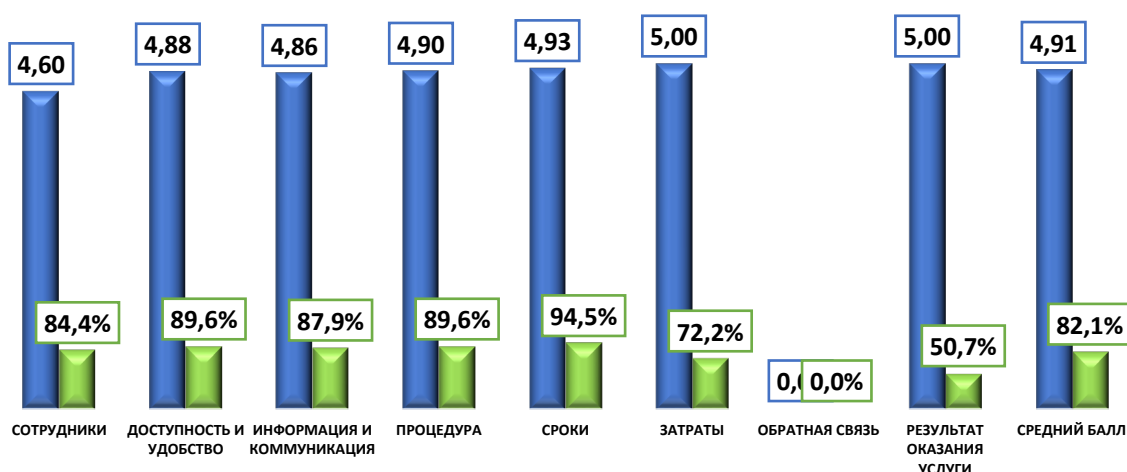


Таблица 3.34.1. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги	Средний балл		Уровень удовлетворенности и	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,95	4,95	94,7%	94,7%
	Простота получения ЭЦП	4,95		94,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,95		94,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,95		94,7%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,95	4,93	94,7%	93,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,95		94,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,84		89,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,95		94,7%	



	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,95		94,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95	4,95	94,7%	94,7%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,95		94,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,95		94,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,95		94,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100%	100%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	94,7%	94,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,97</b>		<b>96,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,98</b>		<b>97,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,94</b>		<b>94,2%</b>

Таблица 3.34.2. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,60	4,60	84,4%	84,4%
	Сотрудники оперативные	4,60		84,4%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,60		84,4%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,76	4,82	77,8%	84,5%
	Удобные часы работы	4,80		82,2%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,84		86,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,84		86,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,84		86,7%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,84		86,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-	4,78	4,80	80,0%	82,2%

	центре)				
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,80		82,2%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,80		82,2%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,80		82,2%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,80		82,2%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,82		84,4%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,80		82,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,84	4,84	84,4%	84,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,84		84,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,84		84,4%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,87	4,87	88,9%	88,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,87		88,9%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		44,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		44,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		44,4%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	6,7%	6,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>		<b>67,9%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,78</b>		<b>83,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,89</b>		<b>64,7%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,60 баллов и уровень удовлетворённости – 84,4%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Сотрудники не компетентные» (Восточно-Казахстанская область); «У них нет интернета, далеко» (Восточно-Казахстанская область); «В городе нет лесхоза, было бы удобно если все было бы близко» (Восточно-Казахстанская область); «Их нет на месте, директора надо ждать» (Восточно-Казахстанская область).

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,88 балла и уровень удовлетворенности 89,6%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Далеко ехать» (Восточно-Казахстанская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,86 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 87,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено необходимость улучшить поиск информации об услуге на сайте/портале, а также по способу получения услуги через портал.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,90 балла и уровень удовлетворенности равен 89,6%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора документов и подачи пакета документов в электронном виде.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,93 балла и уровень удовлетворенности составил 94,5%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в неудовлетворительные сроки по мнению услугополучателей.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5 и уровень удовлетворенности равен 72,2%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5 балла и уровень удовлетворенности равен 50,7%, что является высоким показателем.

«Мы знали законы лучше, чем сотрудники, без комментариев» (Восточно-Казахстанская область); «База зависает» (Восточно-Казахстанская область); удовлетворительно (Восточно-Казахстанская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Портал «электронного правительства»** получил более высокий балл – 4,94 и уровень удовлетворенности в 94,2%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,87 баллов и уровень удовлетворенности 90,3%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

Я получил услугу «Выдача лесорубочного и лесного билета» в электронном виде в этом году. Не помню какой площадкой пользовался, но очень долго получал эту услугу. То, что касается площадки могу сказать, что, главное было все очень долго. Я смог получить услугу, но проще не стало, очень долго получал услугу. Я не смог получить услугу после обращения за помощью. Когда я получал услугу все было обычно, заплатил и в указанный срок получил свой документ Я считаю, что пользоваться услугой можно, но я не удовлетворен получением услуги. Чтобы получать услуги я не знаю, что можно улучшить, от меня ничего не зависит. Процедура такая что надо проходить через 5-6 людей. Онлайн документы не собирал, вроде бы квитанцию оплатил и все, только все это долго. Были проблемы, но не могу выразить как все это сказать. Мои пожелания — это упростить получения услуги. Мне кажется больше ничего не надо, только упростите услугу. С получением услуги не было проблем. Я считаю, что площадка бесполезная. Когда я получал услугу, с функционалом проблем не было, я получил то, что надо было, но все это долго.

Я бы хотел, чтобы время получения услуги сократили, в остальном все нормально.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

- определенное количество пользователей портала указывают на некоторые сложности работы на портале, также среди пожеланий услугополучатели указали необходимость консультирования по возникающим вопросам – процедуры подачи, сбора документов и технической поддержки портала.

### **Выводы и рекомендации**

В связи с чем услугодателю – portalу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Упростить работу на портале, (непонятные инструкции, сложный функционал);
2. Доработать поисковый функционал портала, повысить удобство использования портала, улучшить интерфейс портала;
3. Проводить постоянный мониторинг технического состояния портала для своевременного выявления сбоев и устранения их причин (технические сбои в работе портала, в их числе проблемы долгой загрузки, «зависания» портала).

## **3.35 Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01202002 Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения

**Код услуги:** С35.

**Ответственный госорган:** Министерство водных ресурсов и ирригации РК (Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК)

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг в области регулирования использования водного фонда» приказ исполняющего обязанности Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 11 сентября 2020 года № 216. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан № 21194.

**Форма оказания госуслуги:** электронная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** выдача согласования – 10 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** письмо о согласовании удельных норм водопотребления и водоотведения, либо мотивированный ответ об отказе

**Услугополучатели:** физические лица.

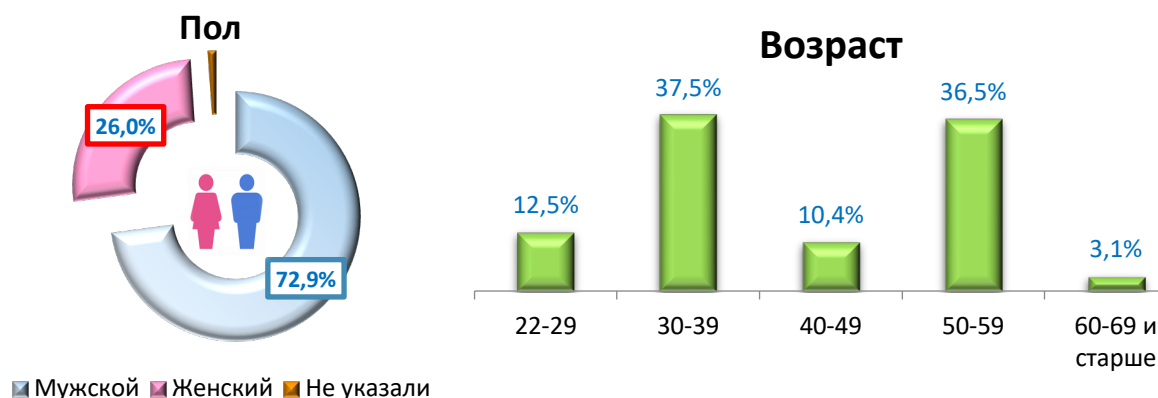
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 96 респондента. Из них 72,9% услугополучателей мужского пола и 29,0% женского пола и 1,0% не указали пол 0,1%. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (37,5%) и 50–59 лет (36,5%). Из общего числа обратившихся 41,7% являются юридическими лицами, а большинство (58,3%) являются физическими лицами, также все 100% - нерезиденты РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования».

Диаграмма 3.35.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **74,0%** и **среднее значение оценки 4,77 балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.35.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,64	4,64	77,1%	77,6%
	Простота получения ЭЦП	4,64		77,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,65		78,1%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,65		78,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,66	4,65	78,1%	79,2%

	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,61		77,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,66		80,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,66		80,2%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,66		80,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,70	4,70	82,3%	82,3%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,70		82,3%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,70		82,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,70		82,3%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,91	4,91	96,9%	96,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	2,00		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	2,00		0,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,98		99,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		99,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		99,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,77	4,77	83,3%	83,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,77</b>		<b>74,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,82</b>		<b>89,3%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,09</b>		<b>62,2%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили высоко – 4,64 балла и уровень удовлетворенности 77,6%. Предложения по повышению доступности и



удобства услуги: «Иногда бывают технические проблемы» (Алматинская область); «Ставлю единицу, 8 раз пробовал, но еще не получил документ» (Атырауская область); «Были проблемы с электронными документами, подкрепить» (Акмолинская область); «Сперва пошли, где дают документы, дальше надо делать техпаспорт. Даже связывались с сотрудниками они сказали, что не знают» (Атырауская область); «По разным вопросам пользуюсь EGOV.KZ, но никто не может дать ответ» (Улытауская область); «Мне кажется сотрудники футбоят нас. Три раз отправила документы, у меня идет просто переименование, почему я должна все это заполнять. Почему заполняю те разделы, где нет у меня таких документов. Сотрудникам звонила ничего не знают» (Туркестанская область); «Качество услуги сайта 2, удобство 5» (Северо-Казахстанская область); «иногда зависает» (Абайская область); «на сервере не нашли и обратились к людям, которые уже прошли через все это» (Атырауская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,65 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 79,2%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено необходимость более легкого и удобного поиска информации по услуге. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «отправляю документы, пишут, что неправильно и отправляем еще документ» (Атырауская область); «долго ответ не давали, интернет не работал. Хороший интернет надо ставить» (Жамбылская область); «Сделайте нормальные таблицы» (Туркестанская область); «Области Абай на сайте не было, не могли подтвердить. Были такие проблемы в разделах (Абайская область); «решили продлить срок и не можем получить документ. Приехали в город чтобы решить проблемы. Им то другие документы нужны, то на руки надо дать» (Павлодарская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,70 балла и уровень удовлетворенности равен 82,3%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе загрузки документов на портал.

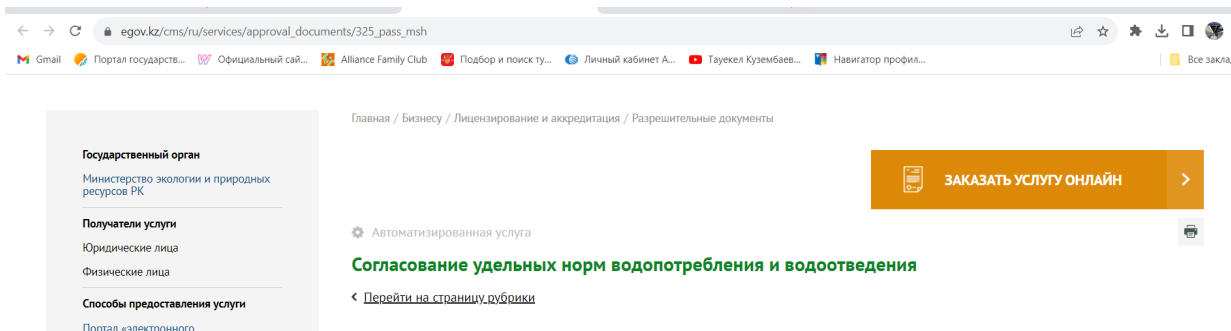
**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,91 балла и уровень удовлетворенности составил 96,9%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «7-8 раз отправили, я бы понял если было бы один раз» (Атырауская область).

Работу **виртуального ассистента** оценили на 2,0 балла, тогда как **затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,98 и уровень удовлетворенности равен 99,0%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,77 баллов и уровень удовлетворенности равен 83,3%, что является высоким показателем.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,82 и уровень удовлетворенности в 89,3%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,09 баллов и уровень удовлетворенности в 62,2%.



На портале электронного правительства, необходимо исправить государственный орган, оказывающий услугу на Министерство водных ресурсов и ирригации РК

### Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие пожелания и предложения по государственной услуге:

В этом году я получал услугу «Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения» в электронном виде. Для получения данной услуги я пользовался онлайн площадкой портал eLicense.kz. Мы не первый год пользуемся этой услугой, так как истек срок перепродавали заявку на услугу снова. Мы знаем, что эту услугу можно получать через этот портал, так как пользуемся не первый год. Мы смогли получить услугу сами. Мы обращались менеджерам ЦОНа и знакомым за помощью. После обращения, с десятой попытки только получилось. Сложность получение самой услуги, поиска информации и правильное заполнение а, с техническими сложностями не сталкивались. Я считаю, что для использования онлайн площадки нужны дополнительные навыки. Онлайн площадка проста, сложность только в заполнения и поиска информации. По моему мнению, нужно упростить, именно по этой онлайн площадки в организации ЦОНа поставить специалиста, который бы смог грамотно объяснить и проконсультировать как работать в данной онлайн площадке. Менеджеры ЦОНа не смогли объяснить, как подать заявку пришлось обратиться знакомым, которые помогли. Приходилось собирать некоторые документы оффлайн, насосы электродвигателя и заполняли документы, писали заявления. Были сложности при сборе документов. Наши пожелания простые, для обычных фермеров нужны больше специалистов которые смогут разъяснить и объяснить, как правильно подать заявку на онлайн площадке определенные моменты как куда заполнять данные, кадастровые номера и т.п. чтобы не было ошибок. Я думаю, чтобы улучшить услугу нужно упростить и по срокам сократить. Оцениваю работу онлайн-площадки на четверку, а работу специалистов и менеджеров оценил бы как неудовлетворительно. Мне не понравилось то, что онлайн услугу получали очень долгое время, имело место затягивания сроков.

Мои пожелания: максимально упростить услугу!

- также были получены дополнительные комментарии услугополучателей: «Мне кажется сотрудники футболият нас. Три раз отправила документы, у меня идет просто переименование, почему я должна все это заполнять. Почему заполняю те разделы, где нет у меня таких документов. Сотрудникам звонила ничего не знают».

### **Выводы и рекомендации**

1. Рассмотреть вопрос сокращения сроков оказания госуслуги; Порталу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:
2. Предусмотреть мероприятия, направленные на повышение цифровой грамотности населения. Обеспечить бесперебойный доступ к услугам в ПЭП.

### **3.36 Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01401003 Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок

**Код услуги:** С36.

**Ответственный госорган:** Министерство энергетики РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил проведения квалификационных проверок знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок» приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 18 марта 2015 года № 210. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 11026.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** удовлетворенное заявление на отзыв услугополучателя либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

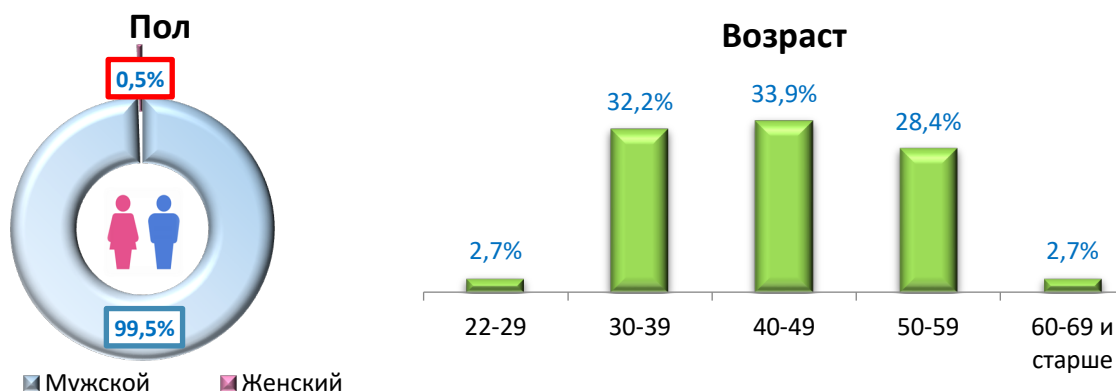
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 183 респондентов. Из них 99,5% услугополучателей мужского пола и 0,5% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 40–49 лет

(33,9%) и 30–39 лет (32,2%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами, также все 100% - резиденты РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования».

Диаграмма 3.36.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **87,6%** и **среднее значение оценки 4,85 балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.36.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,74	4,74	77,0%	76,8%
	Простота получения ЭЦП	4,74		76,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,74		77,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,74		76,5%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,56	4,68	71,6%	75,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,67		69,9%	
	Оценка простоты и понятности	4,60		73,8%	

	информации по способу получения услуги на портале				
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,84		86,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,72		75,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,74	4,78	76,5%	79,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73		75,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,81		83,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,81		83,6%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,95	4,95	96,7%	96,7%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,98		99,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		99,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		99,5%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,96	4,96	97,3%	97,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>		<b>87,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,88</b>		<b>89,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,72</b>		<b>76,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,74 балла и уровень удовлетворенности 76,8%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Было тяжело получать услугу» (г. Астана); «Были сомнительные моменты» (г. Астана); «На тесте много лишних вопросов, на портале» (Астана) «есть ненужные разделы. СМС не пришло, нужно было посетить портал» (г. Астана); «Во время теста вопросы разбиваются на два, вопросы по полученной услуге смешиваются» (Астана). «Я работаю в 6 компаниях, мне нужно 6 раз сдать тест на 6 компаний, думаю достаточно сдать закон» (Алматы). «Я прошел аккредитацию в 2013 году, но у меня его нет в базе данных, я не могу получить документ, который доступен в электронном виде» (Астана); «EGOV сейчас. Нахожусь на портале KZ, не

нахожу аккредитацию» (Карагандинская область); «поиск на портале не работал должным образом, было сложно найти нужные сведения» (Восточно-Казахстанская область); «Скорость работы портала плохая» (Шымкент).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,68 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 75,4%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «иногда были сбои» (Карагандинская область); «неудобно, документы долго загружались» (г. Алматы); «Мне не пришло уведомление, надо каждый раз заходить в личный кабинет на портал» (г. Астана); «были проблемы, позвонил в комитет. Ответили сразу, помогли» (Восточно-Казахстанская область); «то, что получать услугу в онлайн формате удобно, но я не смог найти уведомление приглашение на тест. Минут 5 искал и не смог найти» (г. Астана); «Результатов нет, документы провести не могу, т.к. отсутствует имеющийся аккредитационный документ на портале» (г. Астана).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,78 балла и уровень удовлетворенности равен 79,8%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе загрузки пакета документов.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,95 баллов и уровень удовлетворенности составил 96,7%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «еще не получил документ» (Павлодарская область); «подавал два раза, были проблемы с обратной связью. Первый раз подал пришло уведомление что я прошел тестирование, потом отправил еще раз и были сбои» (Костанайская область).

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,98 и уровень удовлетворенности равен 99,5%. Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,96 баллов и уровень удовлетворенности равен 97,3%, что является высоким показателем.

Рекомендации, пожелания по улучшению работы портала: «были проблемы по получению документов» (Акмолинская область); получать ответ через СМС уведомление (г. Астана); «надо искать меню, нет никакого уведомления. Коллеги так же говорили. Сделать более явным и понятным, чтобы уведомление было сразу в личном кабинете, чтобы можно было легко найти» (г. Астана); «Были проблемы со сроками, когда подавал документы дважды» (Костанайская область); «Хотелось бы чтобы на портале было видео-инструкция, было бы замечательно» (Восточно-Казахстанская область); «Чтобы сдать тест надо ехать в город, единственная проблема» (Костанайская область); «Мне пришло уведомление, но не указали адрес, где должен пройти тест» (Северо-Казахстанская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,88 и уровень удовлетворенности в 89,8%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,72 баллов и уровень удовлетворенности в 76,6%.



## Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие пожелания и предложения по государственной услуге:

В этом году получил услугу «Квалификационная проверка на опасность знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности руководителей, специалистов организаций, производящих и передающих электрическую и тепловую энергию, для контроля технического состояния электроустановок». установок и безопасность их использования». Результаты услуги я получил через [elisence.kz](http://elisence.kz), а тест сдал через [egov](http://egov.kz). Люди на моем рабочем месте рассказали мне об этом онлайн-сайте. Они дали указания, иначе мы бы сами этого не знали. Я не смог получить услугу самостоятельно. Люди из ЦОН-а помогли. Сайт меня сбивал с толку. Это непонятно обычным людям. Чтобы получить услугу, я обратился за помощью к сотрудникам ЦОН-а, однако они тоже плохо понимали «язык» портала. После обращения за помощью, с трудностями, я получил результат. Причина, по которой я не смог получить эту онлайн-услугу, заключается в том, что содержание онлайн-сайта сложно для обычных людей. Самое непонятное при работе с сайтом было куда его подать, ввести какие-то документы, отсканировать их и справку с рабочего места, не было указано, какая именно справка нужна. Там написано, что список не дан, просто введите его в такое-то место. Я не знал, пришлось идти туда 2 дня. Мне пришлось принести документ из отдела кадров. Поэтому на второй день я снова пошел и отправил его. Я использовал только компьютер для получения услуги. Я думаю, что это онлайн-площадка сложная. Даже людей в ЦОН-е еле-еле смогли разобраться и войти в портал. Чтобы в дальнейшем получить бесперебойный сервис, «язык» портала следует упростить, сделать доступными необходимые инструкции. Документы не были поняты даже работниками ЦОН-а. Получить документы, не выходя из дома не удалось. Моё пожелание упростить сбор документов для получения услуги в электронном виде. теперь все наши документы у нас есть в электронном виде, будь то Каспий или Egov. Если мы сможем получить его оттуда автоматически. Объясните, когда мы начнем работать, когда будет издан приказ – для них эти вопросы не нужны. Количество документов не большое, но почему документы слева не появляются сразу в электронном виде. Разве у Egov нет всего документа? Для повышения качества необходима возможность получения инструкций, документов в электронном формате. На мой запрос сервис не ответил, так как у меня были проблемы с пониманием портала и сбором документов. Людям, которые работают с электронными порталами, это может быть понятно, но простым людям, таким как я, язык портала не понятен. Это зависит от того, как вы оцениваете работу онлайн-сайта. По исполнению ответ к нам не приходит в виде СМС. Мне пришлось позвонить и узнать. Я не внимательно рассмотрел функционал. Он передал мне его, я попросил сотрудника о помощи. Этот человек сделал это для меня, и я принес необходимые документы. Тогда ответ придет по СМС. Я ввел лицензию, но нет СМС сообщения о том, что вы ее отправили. Потом мне пришлось позвонить и узнать время. В «слабых» частях интернет-сайта сказали, что ответ придет в электронном формате, но я зря потратил время и пошел узнавать ответ.

Наши пожелания к сервису: чтобы было просто, легко.

### **Выводы и рекомендации**

1. Проводить качественную разъяснительную работу по информированию услугополучателей о вносимых изменениях в правила предоставления услуги и ее процедуры получения; Порталу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:
2. Принять меры по автоматизации процедуры предоставления услуги. Все действия перевести в электронный формат;
3. Проводить своевременно необходимые мероприятия по недопущению сбоев в работе ПЭП;
4. Проводить постоянную работу по усовершенствованию работы и улучшению качества мобильного приложения.

## **3.37 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 02001001 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию

**Код услуги:** С37.

**Ответственный госорган:** Агентство по защите и развитию конкуренции РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 21 апреля 2020 года № 29. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20455.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** не должен превышать тридцать календарных дней.

**Результат оказания госуслуги:** Приказ антимонопольного органа о согласии (запрете) на экономическую концентрацию по реорганизации субъекта рынка путем слияния или присоединения.

**Услугополучатели:** юридические лица.

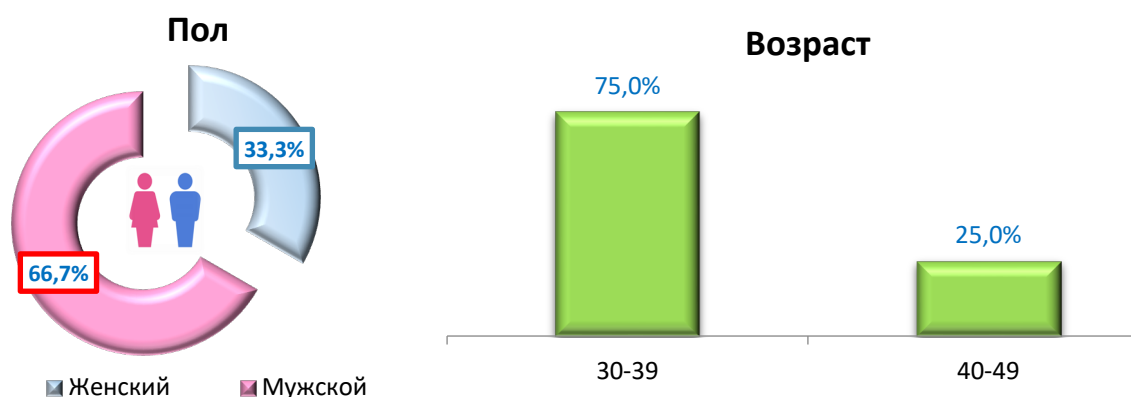
**Стоимость:** бесплатно.

### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 3 респондента. Из них 66,7% услугополучателей мужского пола и 33,3% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (75,0%) и 40–49 лет (25,0%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство 75,0% услугополучатели, получившие услугу

обратились в государственный орган, учреждение 25%, обратились на портал «электронного правительства».

Диаграмма 3.37.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **82,9% и среднее значение оценки 4,81 балла.**

Диаграмма 3.37.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в электронной и бумажной форме (в разрезе среднего балла и %)

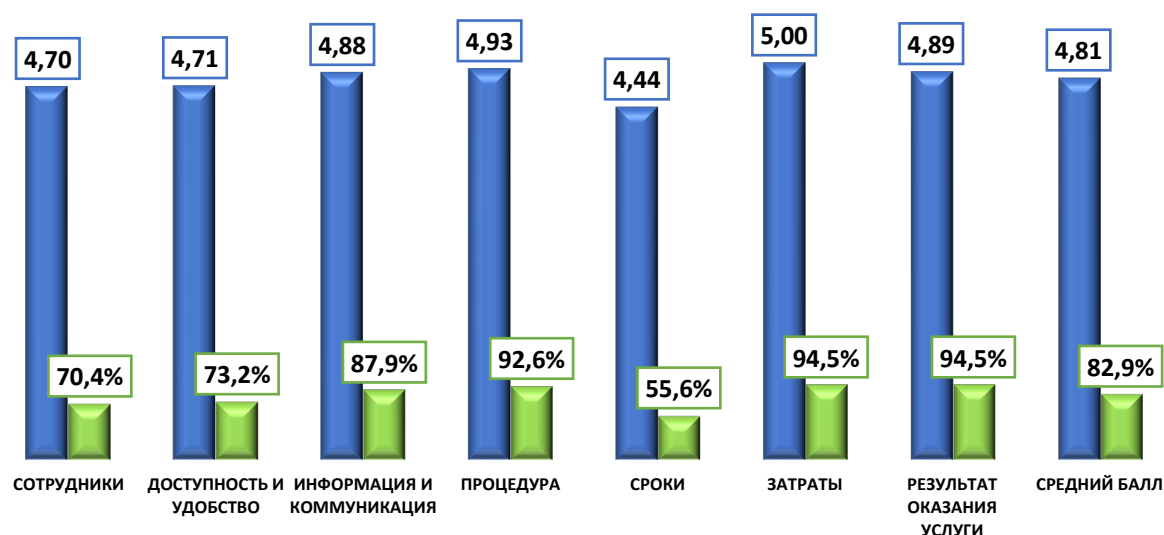


Таблица 3.37.1. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Простота получения ЭЦП	4,67		66,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,67		66,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,67		66,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,67	4,93	66,7%	93,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	5,00		100%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5,00		100%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	5,00	100%	100%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100%	100%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных,	5,00		100%	

	неофициальных затрат на получение услуги				
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,93</b>		<b>93,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>5,00</b>		<b>100%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,85</b>		<b>84,9%</b>

Таблица 3.37.2. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,78	4,70	77,8%	70,4%
	Сотрудники оперативные	4,67		66,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,67		66,7%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,22	4,76	44,4%	79,6%
	Удобные часы работы	4,89		88,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,89		88,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,78		77,8%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,78		77,8%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00		100%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,78	4,83	77,8%	82,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,78		77,8%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,78		77,8%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,89		88,9%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,89		88,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,89		88,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,78		77,8%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,78	4,85	77,8%	85,2%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,78		77,8%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		100%	

<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	3,89	3,89	11,1%	11,1%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	3,89		11,1%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		88,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		88,9%	
	Я не понес никаких допол-ных, неофиц-ных затрат на получение услуги	5,00		88,9%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,78	4,78	88,9%	88,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,69</b>		<b>72,4%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,73</b>		<b>75,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,74</b>		<b>75,0%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,70 баллов и уровень удовлетворённости – 70,4%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Нас было несколько исполнителей, второй исполнитель очень хорошо отвечал, первый нет» (город Астана).

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,71 балла и уровень удовлетворенности 73,2%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «По Законодательству 12 месяцев составляет, на рассмотрение 8 месяцев заняло» (город Астана); «Здание услугодателя расположен в другом городе» (город Астана); «По регламенту можно подать документы в электронной форме, но мы не смогли. И филиалов нет, надо ехать в другой город чтобы, в бумажном виде брать услугу» (город Астана); «У меня много жалоб. Комитет не может собраться, мне так ответили. Подавали второй раз, потому что покупатель отказался. Звонить исполнителю и напоминать буду, дальше напишу в eOtinish. Если ничего не выйдет» (город Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,88 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 87,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения легкости и скорости поиска информации на портале по услуге. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «По регламенту работали вживую, впервые получали эту услугу, ни с кем нельзя связаться чтобы, нас подробно проконсультировали. В Кодексе 202 все указано» (город Астана); «подавала в электронной форме, работа портала отлично, только срок не приемлемый, мне дважды отказали» (город Астана).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,93 балла и уровень удовлетворенности равен 92,6%. Таким образом, процедура онлайн подачи документов полностью отлажена и не вызывает сложностей у услугополучателей. Предложения по улучшению процедуры



оказания услуги: «Требовали дополнительные документы, но все было по закону» (город Астана); «Предпринимательский Кодекс расписан настолько размыто» (город Астана); «Требовали дополнительные документы, то есть это стандартная практика» (город Астана).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,44 баллов и уровень удовлетворенности составил 55,6%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Очень долго» (город Астана); «Сроки неприемлемы, но все по Кодексу» (город Астана); «Срок очень длительный за 8 месяцев смогли получить документы» (город Астана); «слишком долго рассматривали, 2 месяца. Это по закону, но очень долго. Еще ничего не рассматривалось, мне пришло сообщение что пакет полный» (город Астана); «Можно сроки сократить» (город Астана); «Было бы лучше если сократят сроки» (город Астана).

Работу **Виртуального ассистента** не оценили.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5,00 и уровень удовлетворенности равен 94,5%. При этом среди пожеланий услугополучателей внесено предложение ...

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 94,5%, что является высоким показателем.

«1414 не может ответить на вопросы с этой услуги, услуга узкопрофильная. Если были бы дополнительные сотрудники, у которых мы могли бы получить консультацию» (город Астана).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,87 и уровень удовлетворенности в 87,5%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,85 баллов и уровень удовлетворенности в 84,9%.

### **Выводы и рекомендации**

1. Усилить работу по внутреннему контролю качества оказания госуслуг;
2. Наладить качественную обратную связь на основе которых принять соответствующие меры по улучшению качества услуги;
3. Проводить профилактические семинары по предупреждению случаев непрофессионализма сотрудников;
4. Сократить сроки предоставления услуги и не допускать нарушения данных сроков.

### 3.38 Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01404008 Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств

**Код услуги:** С38.

**Ответственный госорган:** Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан/ Территориальные департаменты Комитета промышленной безопасности.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил постановки на учет и снятия с учета опасных производственных объектов и опасных технических устройств» приказ Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 29 сентября 2021 года № 485. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 24574.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 3 рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о постановке на учет опасного технического устройства или уведомление о снятии с учета опасного технического устройства либо мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

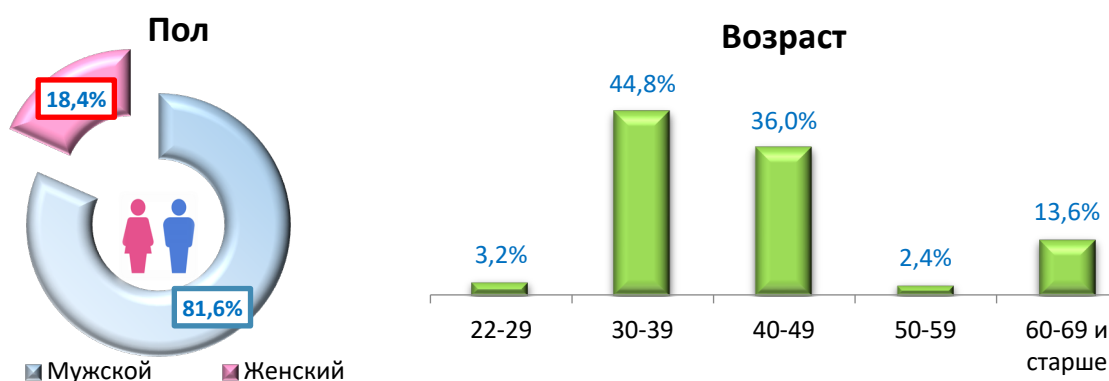
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 125 респондента. Из них 81,6% услугополучателей мужского пола и 18,4% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (44,8%) и 40–49 лет (36,0%). Из общего числа обратившихся 71,2% являются юридическими лицами и 28,8% физическими лицами, также 84% - резиденты РК и 16% являются нерезидентами РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования».

Диаграмма 3.38.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронного лицензирования») равно – **79,5% и среднее значение оценки 4,65 балла.**

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.38.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,85	4,85	84,8%
	Простота получения ЭЦП	4,85		
	Простота использования ЭЦП	4,85		
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,85		
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,85	4,84	83,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,74		
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,86		
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,87		
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,87		
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,98	4,92	92,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения	4,98		

	электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)			85,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,86			
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,86			
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88	4,88	88,0%	88,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	3,00	3,00	0,0%	0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	3,00		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	3,00		0,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100%	100%
	Удовлетворен результатом обжалования	5,00		100%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,75	4,75	87,2%	87,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,65</b>		<b>79,5%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,92</b>		<b>93,9%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,53</b>		<b>71,3%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,85 балла и уровень удовлетворенности 84,8%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Сайт зависает, проблема с порталами EGOV и Elicense.kz» (Абайская область); «Постоянно появляется окошко оцените услугу, уберите. Неудобно подавать заявку» (Алматинская область); «Сотрудники ЧС не знают, особо никто не знает, а вот когда обратились на сайт все было отлично 5» (Жамбылская область); «Все отлично, наконец-то навели порядок» (г. Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,84 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 83,7%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость предоставлять информацию об услуге на более понятном языке.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,92 балла и уровень удовлетворенности равен 92,0%. В большей степени у услугополучателей вызывает сложность процедура сбора документов, загрузка документов на портал, а также полученный итоговый документ – по 4,86 баллов и 85,6% уровень удовлетворенности. Предложения по

улучшению процедуры оказания услуги: «Первый раз неправильно отправил, позвонили и сказали исправить до конца недели. Исправил и отправил» (г. Шымкент).

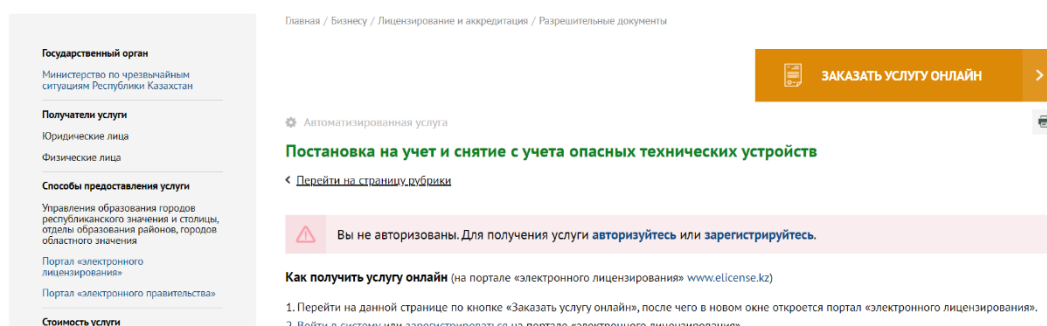
**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,88 баллов и уровень удовлетворенности составил 88,0%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в полностью удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5,0 и уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,75 баллов и уровень удовлетворенности равен 87,2%, что является высоким показателем. Рекомендации, пожелания, предложения по улучшению работы портала, других онлайн-площадок по предоставлению государственных электронных услуг: «На учет ставишь несколько устройств. Несколько вопросов одинаковые и приходится копировать ставить ответы» (Северо-Казахстанская область); «Год назад были проблемы, сейчас все отлично работает» (Северо-Казахстанская область); «Другие люди жалуются, что заставляют снимать пустые листы, где ничего нет. Слышал у других» (Жетысуская область); «Когда заходим на EGOV, потом на Elicense.kz. Нельзя сразу сделать доступ к Elicense.kz портал» (Актюбинская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,92 и уровень удовлетворенности в 93,9%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,53 баллов и уровень удовлетворенности в 71,3%.



На портале электронного правительства способ предоставления услуг указано «Управления образования городов», необходимо исправить.

## Выводы и рекомендации

В связи с чем услугодателю – portalу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Услугополучатели часто жалуются на сложности работы на портале, к которым относятся непонятные инструкции, сложный функционал. Для обеспечения технической поддержки услугополучателей рекомендуется доработать поисковый функционал портала, повысить удобство использования портала, улучшить интерфейс портала;

2. Другой причиной частых жалоб получателей госуслуг являются технические сбои в работе портала, в их числе проблемы долгой загрузки, «зависания» портала. Поэтому целесообразно проводить постоянный мониторинг технического состояния портала для своевременного выявления сбоев и устранения их причин.

### **3.39 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 03103001 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации

**Код услуги:** С39.

**Ответственный госорган:** Агентство по стратегическому планированию и реформам РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 апреля 2020 года № 24. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20335.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) /бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** РГП на ПХВ «Информационно-вычислительный центр Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан» и его филиалы по областям.

**Сроки оказания госуслуги:** 9 (девять) рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Предоставление статистической информации на бумажном носителе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** платно, по ценам в соответствии с законодательством РК в области государственной статистики.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

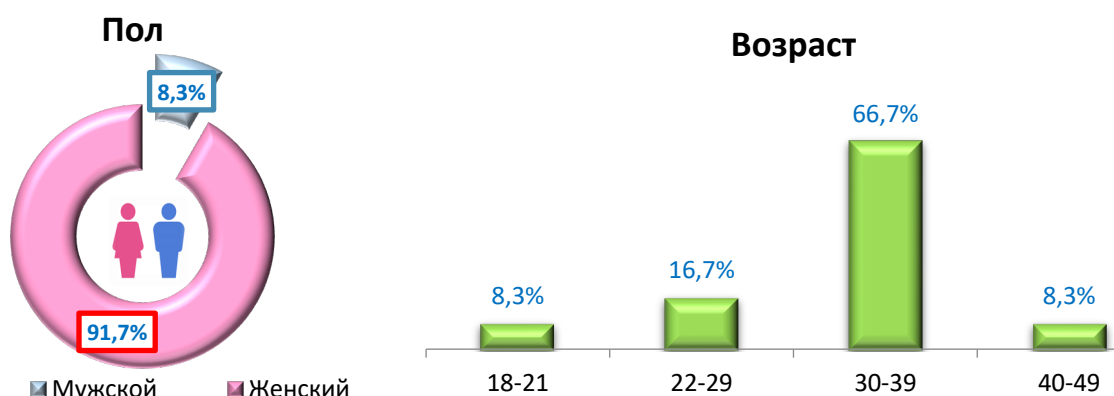
#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 12 респондентов. Из них 8,3% услугополучателей мужского пола и 91,7% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (66,7%). Из общего числа обратившихся большинство (66,7%) являются юридическими лицами, а 33,3% физическими лицами, большинство услугополучателей 66,7% - нерезиденты РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%),



не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в уполномоченный государственный орган.

Диаграмма 3.39.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **67,2% и среднее значение оценки 4,86 балла.**

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.39.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	5,00	5,00	41,7%	41,7%
	Сотрудники оперативные	5,00		41,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00		41,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00	16,7%	18,1%
	Удобные часы работы	5,00		25,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	5,00		16,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		16,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		16,7%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00		16,7%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,50	4,64	58,3%	45,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		16,7%	
	В здании были все необходимые указатели,	4,14		41,7%	

	которые понятны и полезны				
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,00		25,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		66,7%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		58,3%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,86		50,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	4,85	91,7%	86,1%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,64		83,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,91		83,3%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,42	4,53	75,0%	79,2%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,64		83,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	5,00	5,00	100%	100%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00		100%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,86</b>		<b>67,2%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,83</b>		<b>42,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,82</b>		<b>85,2%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 5,0 баллов и уровень удовлетворённости – 41,7%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Писали на почту, взяли деньги, но данные не отправили» (г. Алматы); «Получила услугу по почте» (г. Астана); «Обращались на сайт, на сайте нет правильных указателей» (г. Алматы).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 5,0 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 18,1%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Сделайте так чтобы на сайте было все понятно и доступно» (г. Алматы); «Я не смогла найти то, что мне нужно было. На мой запрос в центре статистики. Полную информацию не смогли дать» (Актюбинская область); «не знали, что услуга платная» (г. Алматы); «оплатила на почту, не отправили данные» (г. Алматы); «разместите более подробно номера на сайте, перечень услуг и непосредственно кто отвечает за них» (г. Алматы).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,64 балла и уровень удовлетворенности 45,2%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «Через 2 недели попросили перефразировать запрос, почему сразу не говорят об этом?» (г. Алматы).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,85 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 86,1%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «иногда бывает делаем запрос на информацию, но нет данной информации в Казахстане» (Карагандинская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,53 баллов и уровень удовлетворенности равен 79,2%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Долговато, за 2 недели получила документ» (г. Астана); «Неделю ждали, долго» (г. Алматы); «Слишком долго, все еще не предоставили информацию; Срок зависит от информации, было бы лучше если давали информацию быстрее» (г. Алматы).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 5,00 баллов, а уровень удовлетворенности равен 100%. Предложения, касающиеся оплаты: «Было бы лучше если округлили бы сумму, мы оплатили оказывается не полностью, несколько «тиын» осталось. Поэтому пришлось ехать туда обратно, и оплатили остаток оплаты «тиын». Подключить Каспий было бы лучше» (г. Алматы);

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 5,00 и 100% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** получил более высокий балл – 4,83 и уровень удовлетворенности в 42,1%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,82 баллов и уровень удовлетворенности в 85,2%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, услугополучатели высоко оценили качество предоставления данной государственной услуги, что предполагает в дальнейшем поддерживать заявленный уровень и качество оказания услуги услугодателем.

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Разработать пошаговую инструкцию по процедуре получения услуги. Проводить качественную разъяснительную работу.

2. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги. Портал электронного правительства

1. На постоянной основе проводить работу по выявлению и устранению ошибок, сбоев в работе портала.
2. Предусмотреть оплату онлайн способом.

### 3.40 Выдача сертификата государственного аудитора

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 01603003 Выдача сертификата государственного аудитора

**Код услуги:** С40.

**Ответственный госорган:** Высшая аудиторская палата РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** Счетного комитета по контролю за исполнением республиканского бюджета от 15 декабря 2015 года № 22-НҚ. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 декабря 2015 года № 12720.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** канцелярию Высшей аудиторской палаты Республики Казахстан

**Результат оказания госуслуги:** сертификат

**Сроки оказания госуслуги:** в течение 6 (шести) месяцев

**Услугополучатели:** физические лица.

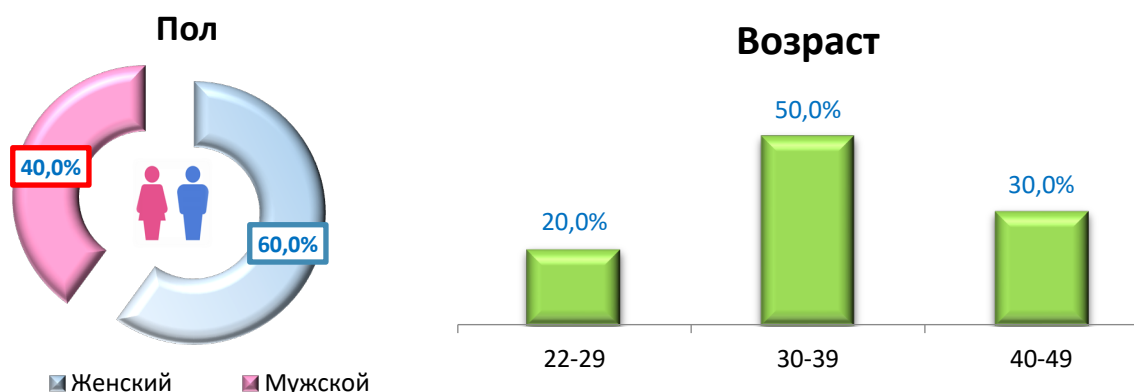
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 12 респондентов. Из них 60,0% услугополучателей мужского пола и 40,0% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (50,0%). Все (100%) являются физическими лицами, и резидентами РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в уполномоченный государственный орган.

Диаграмма 3.40.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **75,0% и среднее значение оценки 4,90 балла.**

Таблица 3.40.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Сотрудники оперативные	5,00		50,0%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00		50,0%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	5,00	4,92	50,0%	50,0%
	Удобные часы работы	5,00		50,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	5,00		50,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		50,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,75		50,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,75		50,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		50,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		50,0%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		50,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		50,0%	

	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		50,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		50,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	100%	100%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		100%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		100%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,50	4,50	100%	100%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,50		100%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги				
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,90</b>		<b>75,0%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,94</b>		<b>55,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,92</b>		<b>83,3%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 5,0 баллов и уровень удовлетворённости – 50,0%.

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,92% баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 50,0%.

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 5 балла и уровень удовлетворенности 50,0%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 5 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 100%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,50 баллов и уровень удовлетворённости равен 100%.



**Затраты** на получение услуги не были оценены. Предложения касающиеся оплаты: «платил только за обучение, но, чтобы получить сертификат на сайте ничего не оплачивал, все было бесплатно» (город Астана).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 5,00 и 100% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** получил более высокий балл – 4,94 и уровень удовлетворенности в 55,9%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,92 баллов и уровень удовлетворенности в 83,3%.

Таким образом, услугополучатели высоко оценили качество предоставления данной государственной услуги, что предполагает в дальнейшем поддерживать заявленный уровень и качество оказания услуги услугодателем.

По итогам онлайн-мониторинга поиска информации по услуге, можно предположить недостаточную прозрачность всей процедуры получения государственной услуги для услугополучателей. В связи с чем рекомендуется дополнить имеющиеся Правила. В первую очередь, услугополучатели отметили, что не возникло проблем на этапе постановки в список Национальной комиссии, приема документов, а также в последствии с прохождением самого экзамена/тестирования и интервью. Тем не менее, зачастую возникают случаи, что после принятия документов очередь переходит на следующий этап, таким образом, происходит затягивание процедуры прохождения квалификационных экзаменов (других этапов), за это время истекает сроки действия имеющихся сертификатов.

### **Выводы и рекомендации**

В рамках повышения качества оказания государственной услуги рекомендуется:

1. Повысить прозрачность и информированность по процедуре предоставления услуги: дополнить имеющиеся Правила;
2. Рассмотреть возможность увеличения количества заседаний/этапов работы Национальной комиссии;
3. Рассмотреть возможность работы комиссии в онлайн-режиме для услугополучателей в регионах.

## **3.41 Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00501001 Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации

**Код услуги:** С41.

**Ответственный госорган:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Инструкции

по регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации» приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 22 февраля 1999 года № 14. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 913.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная) /бумажная. **Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Сроки оказания госуслуги:** в течение 2 рабочих дней, на портале - в течение 1 рабочего дня.

**Результат оказания госуслуги:** свидетельство о регистрации залога.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

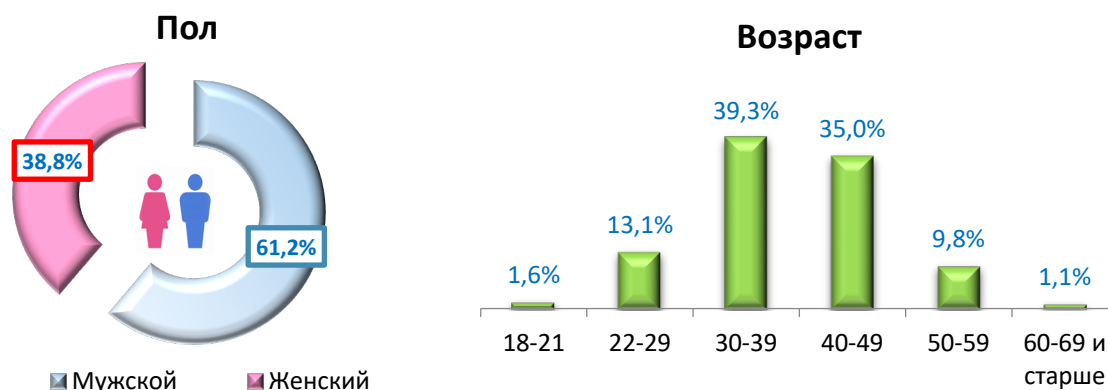
**Стоимость:** платно, С физических лиц – 1 МРП. С юридических лиц – 5 МРП. За выдачу свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации – 30,5 тенге без учета НДС.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 183 респондентов. Из них 61,2% услугополучателей мужского пола и 38,8% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (39,3%) и 40–49 лет (35,0%). Из общего числа обратившихся часть (26,8%) являются юридическими лицами, и еще 73,2% физическими лицами, также большинство 88,5% - резиденты РК и 11,5% нерезиденты. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в ЦОН к сотруднику.

Диаграмма 3.41.1. Социально-демографический блок



#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (НАО

«Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **89,9%** и **среднее значение оценки 4,91 балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.41.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,86	4,84	94,5%	93,2%
	Сотрудники оперативные	4,83		92,9%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,84		92,3%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,91	4,94	94,0%	95,3%
	Удобные часы работы	4,93		95,6%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,95		95,6%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,95		95,6%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,94		95,6%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,95		95,6%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,85	4,90	91,8%	93,9%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,88		94,5%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,92		94,5%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,87		92,9%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,96		96,7%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,93		94,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,91		92,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,93	4,94	94,5%	95,1%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,94		95,6%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,93		95,1%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,87	4,90	92,3%	93,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,92		94,5%	

<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,80	4,84	84,2%	85,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,67		77,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,92		89,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,96		90,2%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	75,0%	75,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		75,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,92	4,92	88,0%	88,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,91</b>		<b>89,9%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (бэк-офис)		<b>4,92</b>		<b>91,6%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН, зона самообслуживания)		<b>4,92</b>		<b>91,1%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,84 балла и уровень удовлетворённости – 93,2%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Отправили в другой кабинет. Потратила 3 часа просто так.» (г. Астана); «Электронная подпись не ставится. Показывает Word, а нужно сдать на PDF. Документы не принимают» (Северо-Казахстанская область); «чтобы работа была оперативной» (г. Алматы); «Было бы лучше, если сотрудники работали быстрее» (Мангистауская область); «Не компетентные» (Северо-Казахстанская область); «Не владеют полной информацией» (Северо-Казахстанская область); «Сотрудники не могут точно проинформировать» (Туркестанская область); «В рабочее время отсутствуют работники» (Павлодарская область), «медленное обслуживание, очередь задерживается» (г. Алматы), «уровень образования в ЦОНах «Сарыагаш» низкий» (Туркестанская область); «Специалистов очень мало, население стоит в очередях, места для ожидания в очереди мало» (Северо-Казахстанская область); «В Кокшетау сотрудник у входа не говорит на казахском языке. Обязан владеть государственным языком» (Акмолинская область); «Много времени проводим у кассы» (Павлодарская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,94 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 95,3%. В некоторых случаях услугополучатели отмечали, что в ЦОНе (зоне самообслуживания), рядом со зданием нет необходимых сервисов (ксерокопия, сканер, банк и пр.), что вызывает определенные трудности и снижают общую оценку по критерию доступности и удобства. Ваши предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Ускорить время» (Павлодарская область); «Подводят разработчики» (Павлодарская область); «В образцах не вся информация, дополните образцы» (Северо-Казахстанская область); «Мне выдали талон, но я не смог попасть ко своему

оператору. Но на месте решили проблему и меня отправили к другому сотруднику» (Туркестанская область); «Далеко ехать» (Жамбылская область); «Работа по графику. Не уходить с рабочего места раньше времени. Очень мало компьютеров» (Туркестанская область); В ЦОНе плохой интернет (Туркестанская область); «Было бы удобно если продлили рабочий день до 8 вечера. Ведь мы работаем до 18:00, и я не успеваю» (Жамбылская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,90 балла и уровень удовлетворенности 93,9%. Ваши предложения по улучшению информации и коммуникации: «Правильное направление в нужные кабинеты» (Астана г.); «необходимо улучшить Интернет в ЦОНе, расположенном в Каратауском районе» (г. Шымкент).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,94 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 95,1%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Улучшение способа оплаты» (г. Алматы); «Требуют много документов и без результатов» (Северо-Казахстанская область); «Распечатал много документов, требовали. Но взяли только один документ» (Северо-Казахстанская область); «Все отлично, но было бы лучше если вернули бы старый метод расписки. Это лучше, чем действующий метод» (Жамбылская область); «Раньше электронно выдавали выписку из реестра залога движимого имущества, сделайте как было раньше. Сейчас надо несколько дней ждать и это неудобно» (Туркестанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,90 балла и уровень удовлетворенности равен 93,4%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «В день по 5 раз хожу чтобы получить документ» (Северо-Казахстанская область); «Было бы лучше если за 1-2 дней могли выдать документ» (Восточно-Казахстанская область); Обслуживание было долгое, очень много очереди» (г. Алматы).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,84 баллов, а уровень удовлетворенности равен 85,1%. Предложения касающиеся оплаты: «Чтобы можно было оплатить сразу на месте, я оплатила в банке, пришлось поехать туда» (Северо-Казахстанская область); «Уменьшить сумму, очень дорого» (Северо-Казахстанская область); «Выходные дни банки не работают. Поэтому было бы лучше если подключили бы Каспий систему в ЦОНе» (Акмолинская область); «Почтой 400 тг за услугу, по QR думаю будет лучше» (г. Астана); «Единственное просят наличные деньги, неудобно» (Туркестанская область); «В ЦОНе юр. лица не могут сделать оплату, было бы удобно если на месте сделали оплату» (г. Алматы); «Очень дорого» (Северо-Казахстанская область); «Если это законно, то было бы лучше если подключили бы Каспий. Думаю, это незаконно» (Туркестанская область); «комиссия, уплаченная 30 тенге через Казпочту, составила 150

тенге, что очень неудобно» (Костанайская область); «Если сделать одинаковый вид оплаты для юридических и физических лиц. Для юридических лиц, которым необходимо обратиться в банк, будет удобно сделать это сразу в ЦОНе» (Костанайская область); «Было бы удобно расплачиваться на кассе, отправляют в почтовое отделение или в банк юридических лиц» (Костанайская область).

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 5,00 и уровень удовлетворённости 75,0%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,92 и 88,0% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**ЦОНЫ (зоны самообслуживания)** получили высокий балл – 4,92 и уровень удовлетворенности в 91,1%, как и бэк-офис **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,92 баллов и уровень удовлетворенности в 91,6%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я воспользовался услугой «Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего государственной регистрации». Никакой грубости или неуважения со стороны персонала при написании заявления я не заметила. Они рассказывают и показывают все, что знают. У меня не было проблем с услугой. Если будете следовать инструкциям и советам, то все пройдет успешно. Все требования были простыми. Я точно не помню. Плату за услугу оплатили в Центры обслуживания населения. Не так уж и дорого. Собрать необходимые документы для получения государственной услуги несложно. Очереди в ЦОНах очень длинные, из-за этого мы теряем много времени. Ведь почти все ходят в Центр обслуживания населения. Когда мы посетили, работало только 1 место. Один не работал. Я считаю, что сроки государственной услуги удобные. Лично я не заметил какого-либо грубого или противоправного поведения в отношении процедуры прохождения государственной услуги. Все было честно и чисто.

Мое предложение по совершенствованию процедур обслуживания – увеличить количество сотрудников ЦОНа. Потому что будет много очередей. Ограниченное количество сотрудников, не успевают. Это также отнимает наше время.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

- услугополучатели отмечают сложности при сборе необходимых документов, в том числе заключений, разрешений в инстанциях, в большей степени это связано, по мнению услугополучателей, с недостаточной компетентностью отдельных сотрудников государственных органов по нормативно-правовым и техническим вопросам.



### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, по результатам опроса услугополучатели высокого оценили качество предоставления государственной услуги, вместе с тем основные нарекания вызывает отсутствие удобств и дополнительных сервисов (сканер, ксерокс, касса и пр.), а также некомпетентность сотрудников. В связи с чем, Госкорпорации «Правительство для граждан» рекомендуется повысить уровень консультирования своих сотрудников, в частности в зоне самообслуживания для электронных услуг;

1. Упростить процедуру регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации;
2. Разместить отделения банков в здании ЦОНа для быстрой оплаты на месте, либо возможности онлайн оплаты.

### **3.42 Согласование проектируемого земельного участка графическим данным информационной системы единого государственного кадастра недвижимости**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 02201011 Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы

**Код услуги:** С42.

**Ответственный госорган:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года № 301. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 21366.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** в течение 7 (семи) рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** акт сверки ведомости координат проектируемого земельного участка

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** платно, стоимость государственной услуги исчисляется в размере согласно параграфу 23.

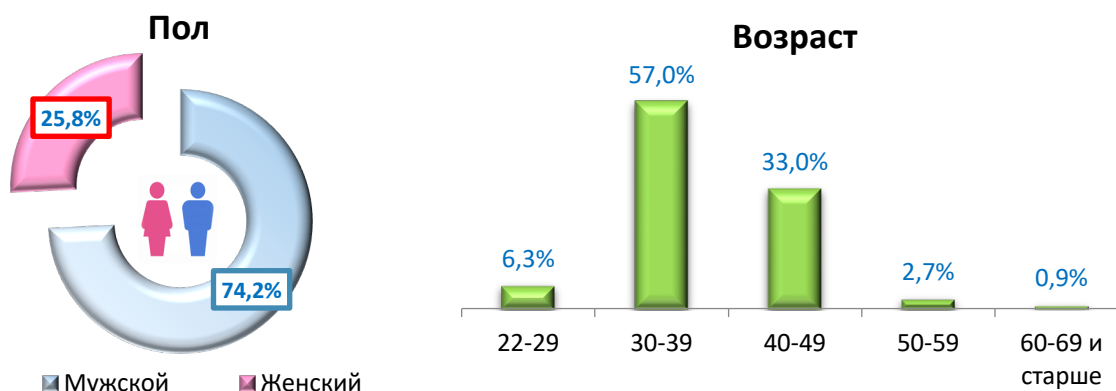
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 221 респондентов. Из них 74,2% услугополучателей мужского пола и 25,8% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (57%) и 40–49 лет (33,0%). Из общего числа обратившихся часть (43,4%)

являются юридическими лицами, и еще 56,1% физическими лицами и 0,5% являются индивидуальными предпринимателями, также все 100% - резиденты РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в ЦОН к сотруднику.

Диаграмма 3.42.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **56,4%** и **среднее значение оценки 4,24 балла**.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Таблица 3.42.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,75	86,9%	85,5%
	Сотрудники оперативные	4,72	84,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,74	85,1%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,66	74,7%	65,6%
	Удобные часы работы	4,60	68,3%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,57	65,6%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,52	62,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,52	62,9%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,46	59,3%	

<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,49	4,39	59,7%	53,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,38		52,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,38		51,6%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,39		52,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,39		52,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,37		52,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,34		51,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,22	4,15	53,8%	50,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,08		48,0%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,16		49,3%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,39	4,43	62,4%	64,5%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,48		66,5%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,50	2,02	36,2%	17,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,49		31,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	2,04		17,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	2,00		18,1%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	30,6%	30,6%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		30,6%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,62	4,62	83,7%	83,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,24</b>		<b>56,4%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (бэк-офис)		<b>4,55</b>		<b>58,9%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН, зона самообслуживания)		<b>3,77</b>		<b>47,9%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,74 баллов и уровень удовлетворённости – 85,5%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «жаль что уходят те кто действительно работают» (Карагандинская область); «специалисты молодые не владеют информацией» (Абайская область); «талон не дает

именно во время обеда, люди ждут часами, постоянные сбои базы, по перечню документов сдаю и требуют дополнительные документы, прошу решить постоянные проблемы» (Абайская область); «сотрудники не знают о согласовании» (г. Астана); «организация мою доверенность потеряли» (г. Астана); «сотрудники не знают свое дело (Атырауская область); специалистов мало, молодые не знают свое дело» (Павлодарская область); «обслуживание нормальное, но кто выдает талон прошу проверить документы люди ждут очередь по часами, а потом менеджера не принимают ТЗ, из за неполных документов и документы не проверяет сотрудник который талон дает, ресепшены почему не проверяют как в городе» (Туркестанская область), «час ждала свою очередь потом отправили в другой стол, согласование многие не знают» (Атырауская область); «из за одной сотрудницы очень много времени потеряла» (г. Алматы); «сотрудников мало» (Актюбинская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,56 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 65,6%. Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «специалистов мало, база не работает» (Жамбылская область); «база не работает» (Северо-Казахстанская область); «что бы быстро рассматривали приходиться ехать в город» (Павлодарская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,39 балла и уровень удовлетворенности 53,0%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «к сотрудникам претензии нет, только услуги займет время, проекты сканируют, проекты бывают толстые, время теряем, нельзя убрать сканирование?» (Западно-Казахстанская область); «база не работает, в целом претензии нет» (Кызылординская область); «повторно просит электронной подачи документов» (Жамбылская область); «база не работает» (Северо-Казахстанская область); «электронную подачу включили бы» (Западно-Казахстанская область); «проблема с базой» (Мангистауская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,15 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 50,4%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «очередь большая» (Алматинская область); «очень долго рассматривают» (Павлодарская область); «базу автоматизированную систему устранить, вечно не работает» (г. Астана); «база не работает» (Туркестанская область); «срок согласование уменьшить от 3 до 5 дней» (Жамбылская область); «база 2 месяца не работает» (Абайская область); «срок рассмотрение «гос. акта» уменьшить» (Абайская область); «задерживание гос. акта, хромает, электронная очередь не работает, бронь не получается» (Актюбинская область); «4 раза сдавал документы, слияние программ, не рассматривается» (Акмолинская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,43 баллов и уровень удовлетворённости равен 64,5%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «база объединяется ответ еще не получил» (Костанайская область); «результат не получил, с пятницы жду, срок сократили бы» (г. Астана); «из-за базы не смог 2 раза сдать документы, прошу устранить автоматизированную систему» (г. Астана).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 2,02 балла, а уровень удовлетворённости равен 17,9%. Предложения касающиеся оплаты: касса не работает, проблема с оплатой прошу решить вопрос (Абайская область); из-за базы придется в город ехать, одни затраты только на дорогу (Павлодарская область);

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,62 и 83,7% уровень удовлетворенности. «из-за базы третий раз сдаю документы, сотрудникам ЦОНа претензии не имеется» (г. Астана); «долгий рабочий процесс» (Северо-Казахстанская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**ЦОНЫ (зона самообслуживания)** получили более низкий балл – 3,77 и уровень удовлетворенности в 47,9%, нежели бэк-офис **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,55 баллов и уровень удовлетворенности в 58,9%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В текущем году воспользовался услугой «Согласование проектируемого земельного участка графическим данным информационной системы единого государственного кадастра недвижимости». В процессе получения услуг у нас проблема только с кадастровым паспортом по городу Семей, кадастровый паспорт старый Закон о земле, и получить его сложно. Во-первых, время подачи заявки дорогое, во-вторых, будут отказы, то есть на русском языке откажут, скажут, что база данных не работает, и вы не сможете получить услугу по причине дело в том, что база данных не работает. Других проблем на данный момент нет. Проблемы, возникающие у получателей услуг, теперь будут другой ситуацией, чаще всего проблема с одним и тем же кадастровым паспортом, с добавлением недвижимости и землеустройства, причина возникновения многих проблем потом. Мы, например, отказываемся от того, что мы не можем получить какой-то земельный акт уже 3 месяца, база не работает. Я не знал почему, именно в нашем Семее такие проблемы. Деятельность в компетенции НАО г. Семей. Никаких сложностей в выполнении требований не было Цены на все услуги выросли. Например, «согласие проекта земельного участка», «получение земельного акта», а затем мы получим справки, получили ли Земли от государства бесплатно или от государства не получили «Справка об исключении земельного участка», а затем «согласие о земельном участке», т. е. справка о пустоте или незанятости земли, цены на которые были повышены. Вы можете сравнить цены прошлого и настоящего, например, с

2021 по 2023 год цены значительно выросли. Раньше для получения земельного акта было 20000 тенге, а сейчас цена выше 24000. Цены растут день ото дня. Справки раньше были от 2000 тенге, сейчас до 7000 тенге. Собрать документы не сложно, я знаю какие документы нужны для регистрации земли, к примеру, мне не сложно, но когда дело доходит до этой денежной стороны, то есть, когда платят, все дорого.

Не знаю точно количество структурных подразделений и должностных лиц в сфере оказания государственных услуг, не знаю их структуры, сколько человек должно быть, не знаю сколько человек будет работать на службе, поэтому ничего не могу сказать. Главное, чтобы нам вовремя дали госслужбу. Есть точное время, например, 4 рабочих дня или 7 рабочих дней.

Хорошо, что сервис подали быстро, но за 1 день обслуживание уже не может быть. За 1 день никто физически не успевает. Разные услуги предоставляются в разное время, главное, чтобы они предоставлялись в установленное время. Мы не можем ничего сказать, отрезав, если исследовательские центры не определяют, как быстро давать. Я получил эту услугу в назначенное время, в настоящее время нет проблем со временем в Семее. А теперь, когда дело доходит до земельного акта, возникают трудности при дальнейшей сдаче проекта. Для уточнения проекта есть сайт с электронной лицензией в отдел земельных отношений, через который вы сами отправляете запрос, в течение 3 рабочих дней они выносят вердикт, затем направляют на 2-й этап после того, как все будет получено в электронном виде, я заберу электронные варианты проекта и сдам в ЦОН с 1 часом, потом в течение 4 рабочих дней придет ответ время уходит, а потом приходится пересдавать. На данный момент в Семее проблема только с левой стороны, а остальные выходят в это же назначенное время. Я не заметил никаких ошибок в нашей работе, и люди там тоже могут ошибаться, как только человек становится, все делают ошибки, как будто мы можем ошибаться. Нет никаких реальных ошибок. Все зависит от обеих сторон, например, мы не получили отказов, если отправили все правильно. Чтобы избавиться от проблем, связанных с деятельностью, необходимо увеличить штат государственных учреждений, повысить квалификацию и обучить тех, кто уже работает в настоящее время. Надо обучать, повышать, т. е. увеличивать зарплаты в качестве стимула для сотрудников. Мои рекомендации по улучшению процедур обслуживания:

Сейчас все говорят в электронном виде, например, я хочу сделать электронный проект землеустройства. А сейчас и в бумажном, и в электронном виде, к примеру, у меня в руках оригинал землеустроительного проекта, но для того, чтобы быстрее сдать его, я должен принести и электронные версии, это две работы-сканировать в электронном виде и приносить в бумажном виде. Я не знал, насколько это правильно, если архив будет в электронном виде, а если в бумажном виде, то все документы будут отсутствовать, а если в бумажном, не дай Бог, конечно, пожар, все будет сожжено, все бумаги будут уничтожены. Основа теперь электронное, удобно.

Во-первых, это цена услуги, которую мы получаем, все дороже. Переходим от второго к электронному. В-третьих, надо повысить квалификацию этих специалистов или увеличить их деньги, чтобы у них тоже был стимул, и вот мы подняли зарплаты, чтобы теперь хорошо



поработали. Например, сейчас они, вероятно, получают 200 000, конечно, лучше, чем раньше, раньше они могли бы получить около 80 000. По возможности необходимо повысить квалификацию как сельских специалистов, так и акима. Надо учить, надо учить. Сейчас специалисты тоже в основном уходят с работы, потому что на 180000 месячных государства невозможно содержать семью, а на 100000 кредитов не хватает 180000. Министры говорят 85000 тенге 1 месяц можно жить одна семья, скажем, пусть живут сами, давайте дадим им 85000 тенге пусть усыновят семью 1 месяц, я не говорю, что многодетные, считая только 3 человека, то есть жену и мужа и одного ребенка 85000 пусть живут 1 месяц. У меня нет другого предложения.

В целом услугополучатели отмечают удобство получения услуги (сбора необходимых документов) через порталы, при этом отметили, что наблюдаются технические сбои работы портала, низкую скорость интернет-соединения при процессе сбора документов для подачи заявки.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, качество оказания государственной услуги показывает высокие оценочные результаты, тем не менее основное недовольство услугополучателей связано с работой сотрудников услугодателя, а также сбоем работы в работе баз данных (зависание).

Веб-портал «Электронного правительства»

1. Зачастую получатели услуг обращают внимание на технические проблемы в работе портала. В связи с этим рекомендуется вести постоянный мониторинг состояния портала и своевременно устранить причины технических сбоев;
2. Рекомендуется доработать функционал виртуального ассистента с целью обеспечения полноты, скорости его ответов;
3. Для обеспечения технической поддержки пользователей предлагается рассмотреть возможность создания коротких видеороликов по процедурам получения госуслуги.

Госкорпорация «Правительство для граждан»

4. В связи с жалобами услугополучателей на низкую компетентность сотрудников необходимо принять меры по повышению кадрового потенциала путем усиления квалификационных требований, предъявляемых при приеме на работу, и проведения постоянного обучения;
5. Обеспечить предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

Уполномоченный государственный орган

6. Совместно с Госкорпорацией «Правительство для граждан» контролировать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

### 3.43 Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00704004 Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов

**Код услуги:** L1.

**Ответственный госорган:** Местные исполнительные органы городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «О некоторых вопросах оказания государственных услуг в социально-трудовой сфере» приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 25 марта 2021 года № 84. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 22394.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная и (или) электронная (частично автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** канцелярия услугодателя, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 8 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о принятом решении или мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

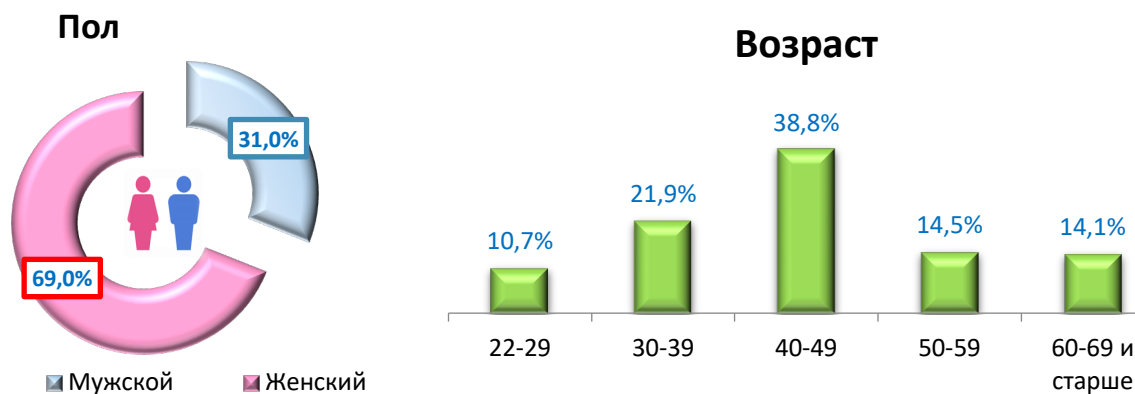
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 448 респондентов. Из них 31,0% услугополучателей мужского пола и 69,0% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 40–49 (38,8%) и 20–29 лет (21,9%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются физическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Большинству услугополучателей, получившим услугу (88,2%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), в 11,8% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получившие услугу (44,9%), обратились ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы) (37,9) в уполномоченный государственный орган и еще 17,2% в ЦОН к сотруднику.

Диаграмма 3.43.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **84,1%** и **среднее значение оценки 4,90 балла**.

Диаграмма 3.43.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

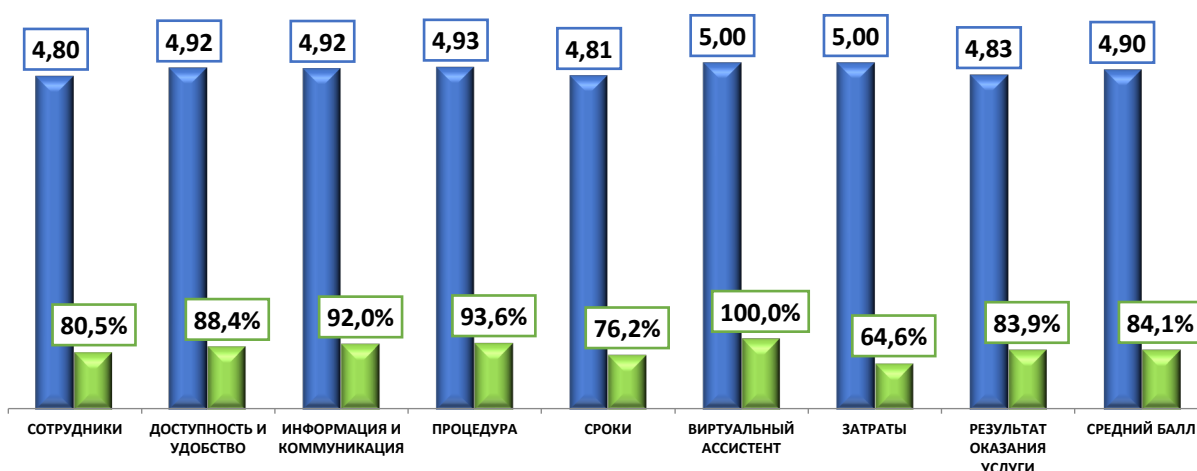


Таблица 3.43.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	4,80	80,2%	80,5%
	Сотрудники оперативные	4,81		80,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,81		80,6%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,95	4,95	94,3%	88,0%
	Удобные часы работы	4,96		94,7%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,92		61,1%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,96		95,1%	
	Были необходимые зоны ожидания, в	4,94		86,2%	

	которых было комфортно				
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,97		96,4%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,96	4,95	96,4%	95,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,96		95,5%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,94		95,5%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95		95,1%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,96		96,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,94		94,3%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,93		93,9%	
	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,96		96,0%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,94	4,95	94,7%	95,3%
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,95		95,1%	
	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,68		57,5%	
СРОКИ	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,69	4,68	58,3%	57,9%
	Сумма затраты приемлема				
ЗАТРАТЫ	Способ оплаты был понятным и удобным				29,1%
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00	5,00	29,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		29,1%	
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,69	4,69	71,3%	71,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,86</b>		<b>73,9%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,91</b>		<b>87,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,90</b>		<b>71,1%</b>

Таблица 3.43.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,90	4,89	89,1%	88,9%
	Простота получения ЭЦП	4,89		88,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,89		88,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,90		89,1%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска	4,89	4,89	89,1%	88,7%

	информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)			85,6%	
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,86			
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,89			
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,89			
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,91			
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,94	4,92	94,0%	92,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,94		94,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,91		90,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,90		89,6%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,95	4,95	94,5%	94,5%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100%	100%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,96	4,96	96,5%	96,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,94</b>		<b>94,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,95</b>		<b>95,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,92</b>		<b>91,7%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,80 баллов и уровень удовлетворённости – 80,5%. По качеству работы

сотрудников услугодателя были получены следующие пожелания от услугодателей: «повысить информированность сотрудников по услуге» (Улытауская область); «увеличить количество сотрудников, быть более вежливыми и уважительными с услугополучателями, оказывать услугу вовремя, владеть информацией на казахском языке, ответственнее относиться к документам» (Костанайская область); «Сотрудник был молодой, нужной информацией не владеет» (город Алматы).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,92 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 88,4%. По доступности и удобству были получены следующие пожелания от услугодателей: «Персонал больницы помогли подать заявку». (Астана); «Все дорожает, почему не повышают социальную помощь? У меня 4 детей до 18 лет» (Жамбылская область); «Учреждение не сообщает нам, какую помощь мы получили, мы просто слышим от других. Сложно идти в заведение (г. Алматы); В здании интернет плохо работает (Восточно-Казахстанская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,92 балла и уровень удовлетворенности 92,0%. По данному критерию оценки качества оказания услуги были получены следующие комментарии и предложения: «Необходимо заранее сообщить, когда мы поедем. Нам говорят, чтобы мы приехали и узнали, нам уже за 70, мы не можем ездить туда снова и снова» (Г. Шымкент); «Я инвалид и не пригоден для работы. Поэтому я получаю социальную помощь. Этого мало, я живу в маленькой комнате с 2 детьми. Мою ситуацию посмотрели с акимата. Они сказали, что не могут мне помочь» (Туркестанская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,93 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 93,6%. Также по процедуре сбора и подачи документов в некоторых случаях возникают бюрократические проволочки и истребование дополнительных документов, что в итоге снижает оценку качества оказания государственной услуги.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,81 баллов и уровень удовлетворённости равен 76,2%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 5 баллов, а уровень удовлетворённости равен 64,6%. Несмотря на то, что услуга предоставляется бесплатно, услугополучатели указали, что в процессе сбора и подачи документов несут дополнительные траты (проезд, ксерокопия и пр. расходы), учитывая, что данная категория услугополучателей является малообеспеченными семьями, даже незначительные траты могут быть значительными для них, что в итоге значительно снижает оценку качества оказания государственной услуги.



«Сотрудники без предупреждения приходят домой. Задают непонятные вопросы. Мне уменьшили социальную помощь. (Карагандинская область).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,83 и 83,9% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – - 4,92 баллов и уровень удовлетворенности в 83,3%, нежели **«Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,91 и уровень удовлетворенности в 87,9%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

В результате **фокус-группового интервью** были получены следующие пожелания и предложения по улучшению качества государственной услуги:

- Организовать сбор и подачу документов в электронном виде, без необходимости собирать бумажный пакет документов и ксерокопии;
- Предоставление справки по определению категорий, нуждающихся в помощи через местные управления занятости и социальной защиты;

В описании к государственной услуге указано, что услуга «частично автоматизированная», тем не менее на портале «электронного правительства» предоставлена базовая информация об услуге (список необходимых документов), без возможности подать пакет документов онлайн: «Документы предоставляются для сверки, после чего подлинники возвращаются услугополучателю».

В этом году я получила услугу «Назначение социальной помощи отдельным категориям граждан, нуждающихся по решениям местных компетентных органов». Я получила услугу в бумажной форме.

В процессе работы сотрудники были вежливы и не грубили. Я не знаю, с какими проблемами столкнутся пользователи госуслуги. Выполнение требований не было проблемой, все прошло хорошо. Сумму денег, уплаченную за услугу, сколько нужно заплатить, я смог получить. Мне нечего сказать, я доволен. И этого недостаточно. Сейчас все дорого. Собрать документы несложно. С бюрократией я не столкнулась, сразу собрала. На коммунальные услуги их хватает. Документ принимается, а затем отвозится в район. Мы живем в деревне, поэтому нас возят в район. Через 2-3 дня, приходит ответ о назначении помощи. Я не заметила сырости при оказании государственной услуги. Если будут проблемы, я думаю, что правительство даст деньги. Для того, чтобы улучшить сервис, я считаю, что нужно выделять больше на одного человека. Это единственные деньги, которые мы тратим в месяц. До конца месяца у нас дома ничего нет.

Мои рекомендации по улучшению процедур обслуживания:

Увеличьте сумму. Сейчас я получаю, это последний месяц. Сейчас у меня 5 детей, деньги я получила при рождении пятого ребенка и получала деньги до 1,5 лет.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственной услуги занимает Жетысуская область **со средним баллом 4,99** и уровнем удовлетворённости 86,7%. На втором месте рейтинга располагается Северо-Казахстанская область с аналогичным средним баллом в 4,99 и уровнем удовлетворённости 49,3%. Третье место рейтинга регионов занимает столица – средний балл услугополучателей равен 4,98 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 90,2%.

Таблица 3.43.3. Рейтинг регионов по услуге L1, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Жетысуская область			4,99	86,7%	<b>4,99</b>	86,7%
2	СКО	4,99	98,5%			<b>4,99</b>	49,3%
3	г. Астана	4,96	94,1%	4,99	86,4%	<b>4,98</b>	90,2%
4	Абайская область	4,98	97,5%	4,96	97,9%	<b>4,97</b>	97,7%
5	Акмолинская область	4,90	90,3%	5,00	88,5%	<b>4,95</b>	89,4%
6	Павлодарская область	4,89	88,7%	5,00	100%	<b>4,94</b>	94,4%
7	Актюбинская область			4,94	91,7%	<b>4,94</b>	91,7%
8	г. Алматы	4,92	92,4%	4,94	84,8%	<b>4,93</b>	88,6%
9	Кызылординская область	4,95	94,1%	4,93	81,5%	<b>4,93</b>	87,8%
10	Мангистауская область	4,92	90,6%	4,93	83,3%	<b>4,93</b>	87,0%
11	Восточно-Казахстанская область			4,92	91,7%	<b>4,92</b>	91,7%
12	Атырауская область	4,98	98,0%	4,91	80,1%	<b>4,91</b>	89,1%
13	Алматинская область	4,83	83,3%	4,98	87,0%	<b>4,91</b>	85,1%
14	Туркестанская область			4,90	83,3%	<b>4,90</b>	83,3%
15	Жамбылская область	4,88	87,6%	4,85	77,0%	<b>4,85</b>	82,3%
16	Западно-Казахстанская область	4,91	90,5%	4,83	80,6%	<b>4,83</b>	85,5%
17	Карагандинская область	4,89	88,9%	4,75	83,3%	<b>4,82</b>	86,1%
18	Улытауская область	4,89	88,7%	4,73	87,5%	<b>4,81</b>	88,1%
19	Костанайская область	4,97	96,6%	4,64	100%	<b>4,80</b>	98,3%
20	г. Шымкент			4,80	83,1%	<b>4,80</b>	83,1%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,92</b>	<b>92,0%</b>	<b>4,89</b>	<b>87,1%</b>	<b>4,91</b>	<b>86,8%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются Улытауская и Костанайская область (4,81 и 4,80 баллов соответственно), на последнем месте в рейтинге регионов располагается город Шымкент – среднее значение оценки равно 4,80 баллов и уровень удовлетворенности 83,1%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основное пожелание услугополучателей является автоматизация государственной услуги и возможность подать пакет документов онлайн и отслеживать результат назначения социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан.

В связи с чем, уполномоченной государственному органу рекомендуется ускорить процесс автоматизации государственной услуги, в частности подачи пакета документов через портал «электронного правительства».

1. Проводить широкую информационную работу среди населения о процедуре получения услуги.
2. Не допускать случаи грубости, непрофессионализма сотрудниками, оказывающими услугу. Проводить предупредительные мероприятия, организовать внутренний контроль по предупреждению подобных ситуаций.
3. Учитывая социально уязвимый статус населения, обратившегося за получением данной услуги, обеспечить гибкость при принятии решений и качественную работу по рассмотрению заявлений.
4. Комиссией предусматривать предпочтения услугополучателя касательно времени осмотра жилища.

### **3.44 Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 00601001 Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

**Код услуги:** L2.

**Ответственный госорган:** Министерство здравоохранения РК, региональные МИО

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил прикрепления физических лиц к организациям здравоохранения, оказывающим первичную медико-санитарную помощь» приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 13 ноября 2020 года № ҚР ДСМ - 194/2020. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 21642.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) /бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** организацию первичной медико-санитарной помощи, веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 1 (один) рабочий день.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о прикреплении или мотивированный отказ.

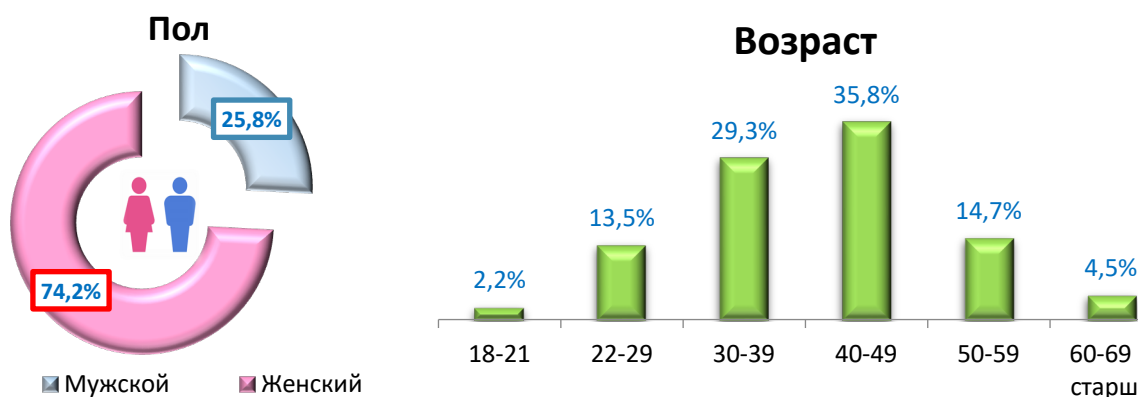
**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 895 респондентов. Из них 25,8% услугополучателей мужского пола и 74,2% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 40–49 (35,8%) и 30–39 лет (29,3%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются физическими лицами. Большинству услугополучателей, получившим услугу (99,9%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), в 0,1% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получившие услугу (77,9%), обратились в ПЭП электронные сервисы и еще 18,1% в уполномоченный государственный орган.

Диаграмма 3.44.1. Социально-демографический блок



Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **77,5% и среднее значение оценки 4,62 балла.**

#### Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены качественные исследования – экспертные глубинные интервью со специалистами в области здравоохранения, а также мониторинг обратной связи методом «фокус-группа».

Диаграмма 3.44.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

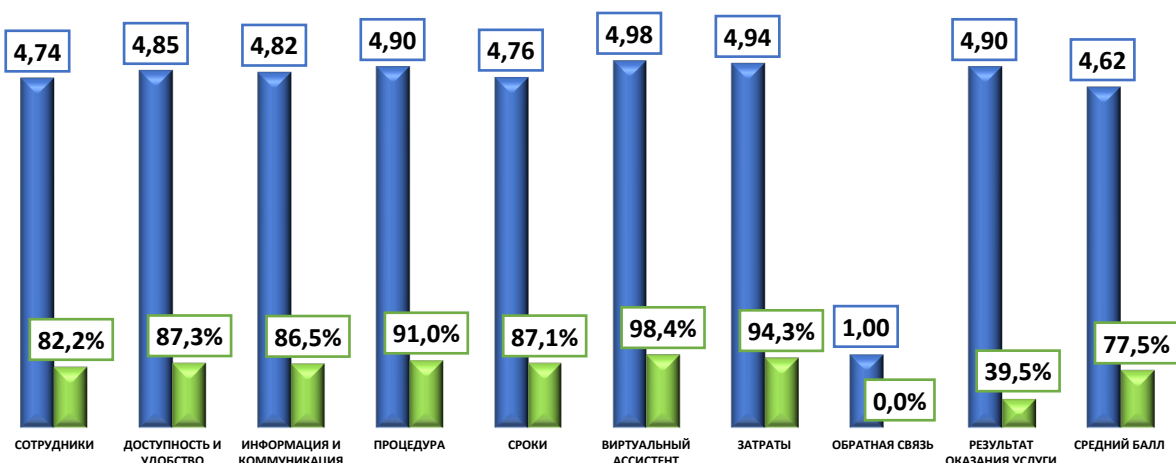


Таблица 3.44.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,75	4,74	82,6%	82,2%
	Сотрудники оперативные	4,75		82,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,73		81,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,73	4,77	82,0%	82,0%
	Удобные часы работы	4,75		80,8%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,79		83,8%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,78		80,8%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,80		83,2%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,77		81,4%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,72	4,71	80,8%	80,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,68		79,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,73		80,8%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,71		79,6%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,73		81,4%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,72		79,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,70		79,0%	
	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,85	4,84	87,4%	86,6%
ПРОЦЕДУРА	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,84		86,2%	

	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,84		86,2%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,68	4,68	82,6%	82,6%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,69		82,6%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				92,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,88	4,88	91,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,89		93,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	1,00		0,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,81	4,81	30,5%	30,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,31</b>		<b>67,1%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,35</b>		<b>73,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,80</b>		<b>79,0%</b>

Таблица 3.44.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,91	4,92	91,6%	92,5%
	Простота получения ЭЦП	4,92		92,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,92		92,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,92		92,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,92	4,93	92,6%	92,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,91		90,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,93		92,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,93		92,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,96		96,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,96	4,95	96,4%	95,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,96		96,3%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку)	4,96		96,2%	



	для получения электронной услуги прошла без трудностей			92,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,93			
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,83	4,83	91,6%	91,6%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,98	4,98	98,4%	98,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,98		98,4%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,98		98,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		96,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		96,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		96,2%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,99	4,99	48,5%	48,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,94</b>		<b>87,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,95</b>		<b>88,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,94</b>		<b>94,5%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,74 баллов и уровень удовлетворённости – 82,2%. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Персонал проявлял грубость; хочу, чтобы специалисты проявляли вежливость на мои запрос» (Туркестанская область) «Окулист только один, к окулисту очень трудно попасть» (Актюбинская область); «Врачи не реагируют правильно, хамят» (г. Астана).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,85 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 87,3%.

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,82 балла и уровень удовлетворенности 86,5%. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «побольше врачей говорящих на казахском языке. Врачи не могут оторваться от

ноутбуков, хотелось бы чтобы они больше внимания уделяли пациентам» (Кызылординская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,90 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 91,0%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,76 баллов и уровень удовлетворенности равен 87,1%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,94 баллов, а уровень удовлетворенности равен 94,3%.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 1 и уровень удовлетворенности 0%. Не удовлетворены результатом обжалования, по причине: невозможно скачать документы. Частные клиники регистрируются без разрешения, клиника «Акзере» (г. Туркестан).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,90 и 39,5% уровень удовлетворенности.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Портал «электронное правительство»** получил более высокий балл – 4,94 и уровень удовлетворенности в 94,5%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,88 баллов и уровень удовлетворенности в 83,6%.

По итогам проведенных интервью были получены следующие результаты:

В этом году я занимался деятельностью «прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Часто простые люди не знают, как зарегистрироваться и потом объясняем им как зарегистрироваться, информация о которой доступна на сайтах. При переезде из одного города в другой или при переезде из одного района в город или из района в район, или из области в область, заявка выдается через egov или регистрируется путем обращения в поликлинику. Простые люди часто не знают, как зарегистрироваться, что нет никаких сложностей. В настоящее время, думаю, нет проблем с выполнением требований. Что касается финансовых вопросов, то эта услуга оказывается бесплатно. Собрать документы несложно, достаточно иметь документ, удостоверяющий личность. Структурных подразделений и должностных лиц в сфере оказания государственных услуг достаточно, в каждой поликлинике имеется регистратура, также имеется специалист. Количество лиц хватает, необходимости в дополнительно сотруднике нет. Достаточно должностных лиц. Время оказания государственной услуги удобное, регистрируется в течение одного рабочего дня, с 8 утра до 8 вечера рассматриваются заявления, поданные до 6 часов, рассматриваются до 9 вечера, а после 6 часов заявления остаются на следующий рабочий день. Он будет рассмотрен по месту жительства, так как поликлиника имеет право. Если

гражданин не проживает в принадлежащей ему территории, он имеет право ее не регистрировать. То есть у каждой поликлиники будут принадлежащие участки, например, поликлиника в центре будет смотреть на жителей в центре. Считаю необоснованным, что медицинские центры могут регистрировать без разрешения лица. Как зарегистрирует другое лицо, если человек не регистрирует свой ЭЦП ключ с egov, не думаю, что такое изъятие не произойдет, если физическое лицо не предоставит свое право. Причины возникновения этих проблем, например, поликлиники, заключив договор с учебными заведениями, могут взять на свое рассмотрение студентов этого учебного заведения, но при этом он должен предупредить специалистов этого учебного заведения, что мы заключили договор с этой поликлиникой, что отныне вы будете лечиться в этой поликлинике. Я думаю, что для улучшения качества оказания государственных услуг необходимо провести большую разъяснительную работу, например, со стороны поликлиники или управления.

Мои рекомендации по улучшению процедур обслуживания:

В настоящее время он регистрируется как в бумажном, так и в электронном виде, и я думаю, будет удобно, если он будет регистрироваться только в электронном виде, исключая тот же вид бумаги.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и выявил: «По правилам можно сделать прикрепление один раз в год, но было бы лучше если получить услугу несколько раз. Получение услуги не затруднительное, но так как мне отказали и попросили сходить в организацию и получить услугу оффлайн, то это уже доказывает обратное».

В результате фокус-группового интервью были получены следующие пожелания и предложения по улучшению качества государственной услуги:

– Предоставить возможность прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь 2 раза в год

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственной услуги занимает город Астана **со средним баллом 4,98** и уровнем удовлетворённости 95,5%. На втором месте рейтинга располагается Восточно-Казахстанская область – средний балл услугополучателей равен 4,97 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 95,1%. Третье место рейтинга регионов занимает Жетысуская область со средним баллом в 4,97 и уровнем удовлетворённости 81,5%.

Таблица 3.44.3. Рейтинг регионов по услуге L2, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1.	г. Астана	5,00	98,6%	4,96	92,5%	<b>4,98</b>	95,5%
2.	ВКО	5,00	100%	4,93	90,2%	<b>4,97</b>	95,1%
3.	Жетысуская область			4,97	81,5%	<b>4,97</b>	81,5%
4.	Павлодарская область	5,00	100%	4,92	89,9%	<b>4,96</b>	95,0%
5.	Улытауская область	4,89	88,1%	5,00	97,1%	<b>4,94</b>	92,6%
6.	Актюбинская область	4,95	93,1%	4,92	90,1%	<b>4,94</b>	91,6%
7.	Ақмолинская область	4,93	90,3%	4,90	87,7%	<b>4,92</b>	89,0%
8.	Жамбылская область	4,85	87,2%	4,94	90,5%	<b>4,90</b>	88,9%
9.	Карагандинская область	4,81	82,5%	4,96	93,5%	<b>4,89</b>	88,0%
10.	Мангистауская область	4,78	81,7%	4,98	94,1%	<b>4,88</b>	87,9%
11.	ЗКО	4,81	82,3%	4,95	92,8%	<b>4,88</b>	87,6%
12.	г. Алматы	4,87	83,9%	4,89	87,9%	<b>4,88</b>	85,9%
13.	Абайская область	4,73	79,2%	4,96	90,8%	<b>4,85</b>	85,0%
14.	СКО	4,81	88,3%	4,85	89,2%	<b>4,83</b>	88,8%
15.	Кызылординская область	4,61	70,4%	4,99	94,9%	<b>4,80</b>	82,7%
16.	Костанайская область	4,62	73,8%	4,95	92,6%	<b>4,79</b>	83,2%
17.	Алматинская область	4,61	67,7%	4,95	91,3%	<b>4,78</b>	79,5%
18.	Туркестанская область	4,58	59,9%	4,99	94,3%	<b>4,78</b>	77,1%
19.	г. Шымкент	4,30	75,3%	4,93	89,5%	<b>4,61</b>	82,4%
20.	Атырауская область						
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,79</b>	<b>83,5%</b>	<b>4,94</b>	<b>91,1%</b>	<b>4,87</b>	<b>87,2%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются Туркестанская и Алматинская область (по 4,78 баллов), на последнем месте в рейтинге регионов располагается город Шымкент– среднее значение оценки равно 4,61 баллов и уровень удовлетворенности 82,4%.

#### Выводы и рекомендации

1. Предусмотреть возможность регистрации в зависимости от возраста пациентов, т. е. пенсионеры, дети, студенты, которые не могут зарегистрироваться онлайн, им необходимо получить ЭЦП или номер телефона;
2. Предусмотреть возможность прикрепления к поликлинике через ПЭП, два раза в год;
3. Предусмотреть возможность открепления, иностранных граждан, которые приезжают на обучение и заканчивается контракт

### 3.45 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 02302002 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок

**Код услуги:** L3.

**Ответственный госорган:** Республиканское государственное учреждение «Национальный архив Республики Казахстан», центральные государственные архивы, государственные архивы областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, городов, районов.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области архивного дела» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 мая 2020 года № 159. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20790

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** канцелярия услугодателя, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** в течение 11 (одиннадцати) рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** архивная справка, копия архивного документа или архивная выписка по подтверждению сведений социально-правового характера, а также ответы об отсутствии на государственном хранении у услугодателя запрашиваемых документов (сведений) на государственном хранении, направлении запроса по принадлежности в другой государственный или ведомственный архив либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

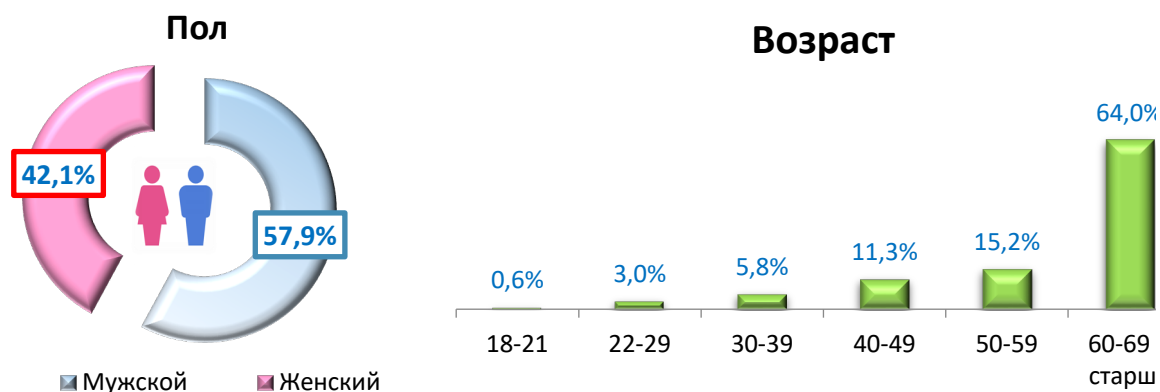
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 953 респондентов. Из них 57,9% услугополучателей мужского пола и 42,1% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 60–69 и старше (64,0%) и 50–59 (15,2%). Из общего числа обратившихся все (97,6%) являются физическими лицами, и 99,5% - резидентами РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации. Большинство услугополучателей (66,0%), получившие услугу в бумажной форме, обратились в ЦОН к сотруднику, незначительная часть (9,8%) обратилась в уполномоченный государственный орган. Большинство услугополучателей (23,7%), получившие услугу в электронной форме, обратились на портал «электронного правительства», остальная часть (0,5%) обратилась в ЦОН в зону самообслуживания.

Диаграмма 3.45.1. Социально-демографический блок



обратились за услугой в



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **77,8% и среднее значение оценки 4,80 балла.**

Диаграмма 3.45.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

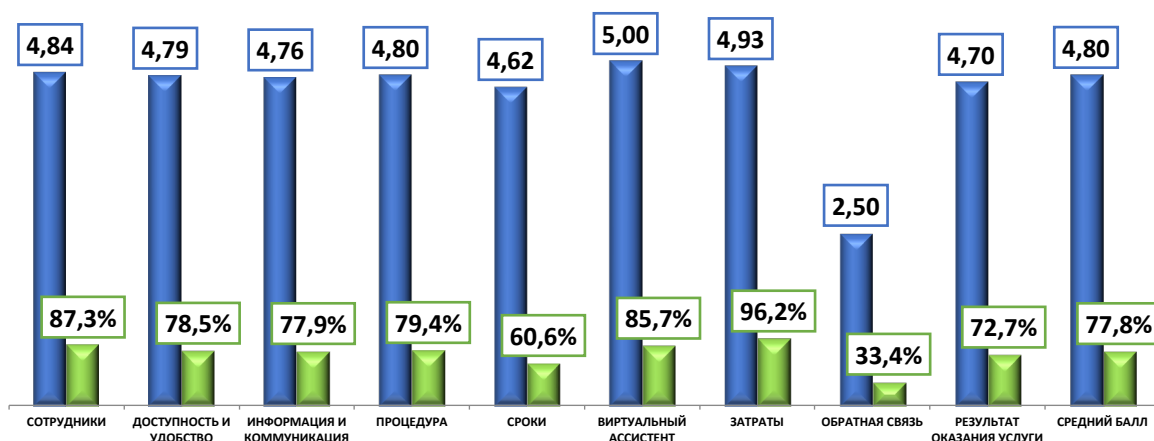




Таблица 3.45.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,83	4,84	87,1%	87,3%
	Сотрудники оперативные	4,84		87,3%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,85		87,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,80	4,81	78,7%	82,8%
	Удобные часы работы	4,83		81,3%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,60		51,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,94		93,4%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,73		98,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,94		93,6%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,96	4,89	95,6%	90,4%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,92		93,1%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,86		88,9%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,88		91,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,93		93,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,83		86,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,80		83,7%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,95	4,91	95,7%	91,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,88		88,9%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,88		89,6%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,64	4,64	51,7%	52,3%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,65		52,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,86		93,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,73		93,2%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98	5,00	93,8%	66,7%
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00		66,7%	
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		66,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,73	4,73	77,4%	77,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,83</b>		<b>80,2%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,86</b>		<b>83,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,84</b>		<b>85,4%</b>

Таблица 3.45.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,77	4,77	76,2%	74,2%
	Простота получения ЭЦП	4,76		72,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,76		72,3%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,77		75,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,69	4,64	70,6%	65,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,45		46,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,57		58,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,83		83,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,66		67,5%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,82	4,69	82,3%	67,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,76		76,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,35		35,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,82		75,3%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,60	4,60	68,8%	68,8%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	85,7%	85,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		85,7%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		85,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		98,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		99,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,99		98,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,66	4,66	68,0%	68,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,76</b>		<b>75,5%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,81</b>		<b>81,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,74</b>		<b>70,9%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,84

балла и уровень удовлетворённости – 87,3%. При этом оперативность и вежливость сотрудников оценена ниже остальных подкритериев оценки. Ваши предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «Сотрудники архива в Актобе очень грубые. Не проявляет никакого уважения» (Актюбинская область); «Сотрудники не вежливы. Я получил документ на 1 месяц и сократил стаж работы» (Актюбинская область); «После того, как я говорю на казахском языке, необходимо говорить на казахском языке сотрудникам учреждения. Казахские девушки говорят по-русски» (Костанайская область); «Сотрудники не полностью информированы и вежливы. Я совсем не доволен. Сотрудники заведения не предоставляют подробную информацию. У меня до сих пор нет документа» (Карагандинская область); «Сотрудники не сообщают подробностей. Каждый говорит по-своему. Они сами не понимают. Я еще не получил документ» (Восточно-Казахстанская область); «Он не ответил на мой вопрос полностью» (г. Алматы); «персонал не может предоставить полную информацию, я ездил 4 раза» (Жамбылская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,79 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 79,5%. Ваши предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Необходимые зоны ожидания также очень узкие и мало места на парковке» (Кызылординская область); «Нет необходимых скамеек. Вы сразу входите в кабинет» (Алматинская область); «В ЦОНе не хватает скамеек. Не удалось предоставить требуемую информацию. В результате образовались большие очереди. Очень мало стульев для отдыха» (Атырауская область); мало мест для парковки (Павлодарская область); мало мест для парковки (город Астана).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,76 балла и уровень удовлетворенности 77,9%. Ваши предложения по улучшению информации и коммуникации: «Персонал не оказывал услуги на казахском языке. Казахский язык не понимают. Есть сложности с точки зрения языка» (Мангистауская область); «Не до конца разъясняется, какой именно документ необходим. Я ездил 2 дня, не зная, какой документ мне нужен. Я прожил за 2 месяца» (Карагандинская область); «я не получил свой документ» (Алматинская область); «мы вообще не можем связаться с 1414» (Карагандинская область); «пришло сообщение от 1414. Однако мы не можем получить от них полную информацию. И очень долго рассматривал мой документ» (Алматинская область); «подробностей не приводит. Я ходил за этим документом 2 дня. Я госслужащий, и я не собираюсь отпрашиваться с работы снова и снова. Я попросила оригинал диплома. Однако я получила дубликат» (Алматинская область); «Я получил только половину своего документа. Он еще не нашел половину. За одним документом я ходил 2 месяца. Я шел все дальше и дальше, но внизу так и не нашел свой документ. Я совсем не доволен! Я так долго не находил свой документ. Мне нужно снова ехать, но я не хочу уже

ехать» (г. Шымкент); «сотрудники ЦОНа не проявляют никакой вежливости. Не дают полной информации. Привезя ненужные документы, меня осенило. Куча не нужных справок. Просят совершенно левые документы, которые к справке не нужны были. Совершенно не удовлетворен деятельностью ЦОНа. Так долго делали один из моих документов. ЦОН не знает, как работать» (г. Астана).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,80 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 79,4%. Ваши предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Не смог найти 3 года стажа работы» (Туркестанская область); «Нам нужен был документ 1990 года. Но он дал нам документ за 95 год» (Шымкент); «Я не получил, мой документ не найден в архиве» (Улытауская область); «Я написал заявление в архив Жанаарки. Они сказали, что не могут сказать, потеряли ли они мой документ. Я не могу уйти на пенсию. Помогите мне найти этот документ!» (Улытауская область); «Мы позвонили по номеру 1414, но никакой помощи не получили. Я написал заявление на получение своего документа в архив Улытауской области. Присутствующие сказали, что у них нет документа» (Улытауская область); «Мест для размещения машин мало. Ставим машину среди деревьев» (Алматы); Я обратился в архив в городе Алматы через ЦОН. Я потерял трудовую книжку. Однако присутствовавшие не отдали мне полный документ. Теперь поеду еще раз и напишу заявление» (Абайская область); «Я просто не могу найти свой документ. Потому что на тот момент университет не сдавал документы в архив» (г. Астана); «Я работал в частных фирмах в 90-е годы около 2 с половиной лет. В архиве в г. Актобе не смогли найти» (Актюбинская область) «его не нашли; у меня не было своего документа. Мне даже не пришло сообщение, что документы готовы» (г. Шымкент); «получить услугу на портале сложно и непонятно. Я молодой человек, но как это получается у пожилых людей?» (Кызылординская область); «Слишком много ответов, непонятно. (Кызылординская область); «упросить портал» (Кызылординская область); 1414 трудно связаться (Абайская область); «на портале много ссылок» (Абайская область); «Я получил его за 1 месяц. В первый раз мне отказали, а во второй переписали. Я долго ждал свой документ» (Шымкент); «Время затянулось» (г. Шымкент); «Сохранить документ в одном архиве, не перемещаться по каждому городу» (Акмолинская область); Архивоведам не удалось найти мой документ о работе» (Атырауская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,62 баллов и уровень удовлетворенности равен 60,6%. Ваши предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Прошло около 10 дней» (Астана); «Для меня сроки слишком длинные. Потому что мы обязаны предоставить документы на работе» (Астана); «нам нужно 4 документа для выхода на пенсию, из которых я уже получил за 3 месяца, через суды» (Улытауская область); «Получил через 1 месяц» (Алматы); «1 неделя – это большой срок. 2 дня то, что надо» (Алматинская область); «Я получил свой документ в течение 1 недели. Для меня этот период очень долгий. Этот документ был очень востребован. Если срок не большой, то все хорошо» (г. Астана); «Документ

рассматривался очень медленно» (Северо-Казахстанская область); «не до конца информированы. Сотрудник неправильно объясняет. Я написала заявление в январе, а в марте мне сказали, что я не получила ответа. Он сказал, что компьютер вышел из строя. Потом я снова подал заявку, а моего документа там не оказалось» (Жетысуская область); «Я совсем не доволен! Потому что непонятно, а время прошло. Мне нужен был этот документ как можно скорее» (Туркестанская область); «занимает очень много времени» (Алматинская область); «длительный срок» (Карагандинская область).

По работе **Виртуального ассистента** услугополучатели выставили средний балл 5 и уровень удовлетворенности 85,7%. Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,93 баллов, а уровень удовлетворенности равен 96,2%. Предложения касающиеся оплаты: «Только если вы дадите деньги, посредники на 1-м этаже оказывают помощь. Я не жалуюсь. ЦОН в Акмоле функционирует очень слабо. Все делается за деньги. (Акмолинская область); «4000 тенге оплатил в ЦОНе за получение одного документа» (Алматинская область); «Сотрудники ЦОНа в Шымкенте некоторые документы, которые нужно сделать бесплатно. Они пишут номер каспийского банка на бумаге и делают его за 500 тенге. Но я получил эту услугу бесплатно (Шымкент).

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 2,50 и уровень удовлетворенности 33,4%. Не удовлетворены результатом обжалования, по причине: «я не получил свой документ. Я обратился в архив в Алматинской области, чтобы найти свою трудовую книжку. Однако найти документы в учреждении не удалось. В результате моя пенсия сейчас низкая» (Алматинская область); «Сотрудники учреждения ответили нам не в полном объеме. Поэтому нас отправили в архивный отдел Уйгурского района, и нам ответили, что у нас нет документов. В архиве затерялся 5-летний опыт. Я до сих пор не нашел свой документ. Я связался с 1414. Они сказали, что свяжут меня с кем-нибудь и звонок прервался, позвонил еще раз, трубку не взяли» (Алматинская область); «Сотрудники не сообщили подробностей. 55-летний стаж сокращен. Я никуда не обращался с этой жалобой. Ничего не меняется при жалобе» (Туркестанская область); «подал иск в суд» (Северо-Казахстанская область); «документ был ошибочным, и я обратился в суд. Но суд никак не отреагировал. Я написал заявление в город Павлодар. В архиве там сказали, что у меня нет никаких документов. В результате мои трудовые годы не прибавились к пенсии. Я обращался в суд, но ответа от суда до сих пор нет» (Павлодарская область).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,70 и 72,7% уровень удовлетворенности. Не удовлетворены результатом оказанной услуги, по причине: «Я не смог получить все мои документы» (г. Шымкент); «Есть сложности с документами. У меня еще нет документа. Я связался с 1414. Но мне дали неверную информацию» (Жамбылская область); «Я недоволен! Документ задержался. Он также не сообщил никаких подробностей во время сбора документов. Зон ожидания не хватает. Я получал свой документ около 2 месяцев» (Жамбылская область); «В ЦОНе работают всего 2 сотрудника. Они не могут дать полные

ответы» (Атырауская область); «1 сотрудники совсем не вежливы. Грубят. Зон ожидания немного. Очередей было много. Персонал не объяснил подробно, что делать. Они разговаривают друг с другом. Я думаю, что архивоведы в Атырау не смотрели мой документ. Если хорошо искали бы нашли» (Атырауская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,82 баллов и уровень удовлетворенности в 83,3%, нежели **Портал электронного правительства** - 4,74 и уровень удовлетворенности в 70,9%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я получил услугу «выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок». Для получения документа из архива я пошел в ЦОН и оставил заявление. Персонал там работает очень хорошо. Заявление я подал уже поздно. У меня не было никаких проблем. Уверен, что в будущем ни у кого не будет. Не было никаких проблем с выполнением требований. Забыл его, прошло 5-6 месяцев. Я не платил за эту услугу. Получил все бесплатно. Денег от меня не требовали. На мой взгляд, собрать документы несложно. Сотрудники объяснили, какой документ нужен. В учреждении достаточно персонала и много молодых специалистов. Могу дать сотрудникам оценку 5. Время заведения удобное. Когда я приехал, меня сразу приняли и подготовили в то же время, чтобы не приходилось идти снова и снова. Подождал минут 15-20. При получении документа никаких грубостей, противоправных действий я не заметил.

У меня нет предложений, претензий по улучшению процедур обслуживания. Ведь все получилось, как у меня в голове. Если бы я был недоволен или заметил что-то незаконное, я бы сам пожаловался и сказал

- Услугополучатели отмечают наличие значительных дополнительных затрат на получение государственной услуги, в том числе в отдельных случаях отмечают наличие коррупционных проявлений: «Искоренение коррупции».

- Среди комментариев услугополучателей в отношении сотрудников услугодателя: «Улучшить сервис», «Больше внимания следует уделять клиенту», «Повышение квалификации», «Увеличение количества сотрудников». «Повышение квалификации», и пр.;

- При этом отмечается, что в некоторых случаях присутствует бюрократическая волокита при оказании государственной услуги: Вы уходите с работы и идете со своим документом. Те, кто там сидит, не работают. Если вы дадите деньги, вы сможете это сделать. ЦОН в Акмоле функционирует очень слабо. Все делается за деньги (Акмолинская область).

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственной услуги занимает Павлодарская область **со средним баллом 4,97** и уровнем удовлетворённости 94,1%. На втором месте



рейтинга располагается Северо-Казахстанская область с средним баллом в 4,90 и уровнем удовлетворённости 85,9%. Третье место рейтинга регионов занимает Улытауская область – средний балл услугополучателей равен 4,89 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 87,9%.

Таблица 3.45.3. Рейтинг регионов по услуге L3, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1.	Павлодарская область	4,94	88,2%	5,00	100%	4,97	94,1%
2.	СКО	4,87	78,6%	4,94	93,3%	4,90	85,9%
3.	Улытауская область	4,83	75,7%	4,94	100%	4,89	87,9%
4.	ЗКО	4,79	69,9%	5,00	100%	4,89	85,0%
5.	Жетысуская область	4,92	80,1%	4,75	75,1%	4,83	77,6%
6.	Жамбылская область	4,82	73,5%	4,83	78,8%	4,83	76,2%
7.	Абайская область	4,94	91,2%	4,68	68,1%	4,81	79,7%
8.	Костанайская область	4,89	88,0%	4,71	71,0%	4,80	79,5%
9.	Акмолинская область	4,81	77,3%	4,78	79,0%	4,80	78,2%
10.	Кызылординская область	4,88	80,0%	4,68	68,8%	4,78	74,4%
11.	г. Астана	4,67	78,0%	4,88	88,2%	4,77	83,1%
12.	Актюбинская область	4,66	74,4%	4,87	84,9%	4,77	79,6%
13.	Алматинская область	4,76	73,7%	4,77	74,2%	4,77	74,0%
14.	г. Шымкент	4,70	70,3%	4,81	77,6%	4,76	74,0%
15.	г. Алматы	4,90	79,6%	4,63	62,7%	4,76	71,2%
16.	Карагандинская область	4,85	77,7%	4,67	61,0%	4,76	69,3%
17.	Мангистауская область	4,81	72,3%	4,66	67,6%	4,74	70,0%
18.	ВКО	4,80	78,9%	4,63	61,8%	4,72	70,3%
19.	Туркестанская область	4,86	75,5%	4,49	53,7%	4,67	64,6%
20.	Атырауская область	4,76	85,0%	4,50	56,7%	4,63	70,9%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,82</b>	<b>78,4%</b>	<b>4,76</b>	<b>76,1%</b>	<b>4,79</b>	<b>77,3%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются Восточно-Казахстанская и Туркестанская област (4,72 и 4,67 баллов соответственно), на последнем месте в рейтинге регионов располагается Атырауская область – среднее значение оценки равно 4,63 баллов и уровень удовлетворенности 70,9%.

### Выводы и рекомендации

Таким образом, основное недовольство услугополучателей связано с необходимостью автоматизации государственной услуги и возможности подавать документы/заявку онлайн через портал, в том числе с целью сокращения неофициальных и дополнительных затрат на получения государственной услуги.

В связи с чем, рекомендуется:

1. Ускорить процесс автоматизации государственной услуги, а также возможности получения услуги онлайн без посещения офисов услугодателей;
2. Рассмотреть возможность упрощения алгоритмов оказания услуги онлайн, так как услугополучатели жалуются на сложность ее получения;
3. Принять меры по улучшению интерфейса и функционала портала;
4. Проводить постоянный мониторинг технического состояния портала, так как услугополучатели обращают внимание на технические сбои;
5. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.

### **3.46 Выдача решения на проведение комплекса работ по поостутилизации объектов (снос зданий и сооружений)**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 02601006 Выдача решения на проведение комплекса работ по поостутилизации объектов (снос зданий и сооружений).

**Код услуги:** L4.

**Ответственный госорган:** МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, района, города областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил выдачи решения на проведение комплекса работ по поостутилизации объектов (снос зданий и сооружений)» Приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 29 апреля 2021 года № 202. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 22672.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 5 (пять) - 10 (десять) рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** решение о сносе либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

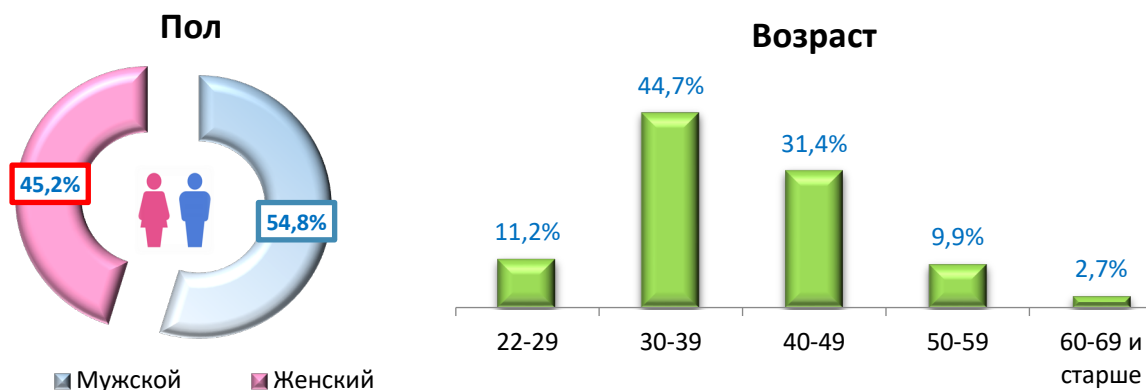
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 865 респондентов. Из них 54,8% услугополучателей мужского пола и 45,2% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет и старше (44,7%) и 40–49 (31,4%). Из общего числа опрошенных (92%) являются физическими и (8%) юридическими лицами, 100%- резидентами РК. Большинство услугополучателей, получивших услугу (99,9%), не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и

коммуникации. Все услугополучатели (100%), получившие услугу в электронной форме, обратились на портал «электронного правительства».

Диаграмма 3.46.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **66,0% и среднее значение оценки 4,38 балла.**

Таблица 3.46.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,79	4,77	80,1%	78,4%
	Простота получения ЭЦП	4,75		76,2%	
	Простота использования ЭЦП	4,79		79,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,75		77,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,73	4,72	77,6%	74,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,68		68,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,74		74,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,82		83,2%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,65		66,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,74	4,77	75,5%	78,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75		76,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,76		77,6%	

	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,81		82,8%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,76	4,76	81,6%	81,6%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,33	4,30	43,3%	43,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,28		43,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,28		43,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,85		87,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,84		87,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,87		88,3%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	2,00		0,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,84	4,84	85,2%	85,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,38</b>		<b>66,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,80</b>		<b>82,4%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,32</b>		<b>60,5%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,77 балла и уровень удовлетворенности 78,4%. Ваши предложения по повышению доступности и удобства услуги: «База не работала» (Костанайская область); «в ЦОНе была большая очередь» (Костанайская область); «добавить столбец на несколько наименования объекта» (Акмолинская область); «Мы должны идти в ЦОН, чтобы построить объект или отправить документы в архитектуру. Лучше туда не ездить, а делать это онлайн» (г. Шымкент); «база не работает» (Мангистауская область);

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,72 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 74,1%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость упростить инструкцию по получению услуги на портале. Предложения по улучшению информации и коммуникации: «создать ячейки на разные виды земель на разделенные и на неразделенные» (Карагандинская область); «для простого человека нелегко понять портал. предложение по улучшению, чтобы это не делалось через гос портал» (Жетысуская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,77 балла и уровень удовлетворенности равен 78,0%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе .... Трудно найти маленький ключик. Это немного трудно на большом экране» (Жетысуская область); «в районе Терек отказывают, выдают в районе Байтерек» (Западно-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,76 баллов и уровень удовлетворенности составил 81,6%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в срок, тем не менее в некоторых случаях сроки ответа на заявку затягивались: Предложения по оптимизации

сроков для получения услуги: «Мы еще не взяли документ, который должен быть готов за 1 месяц. Прошло 2 месяца» (Западно-Казахстанская область); «Срок очень большой. Ездил более 10 дней. По этому вопросу я побывал в акимате, они говорят это сложный проект» (Жетысуская область); Я не знаю, то ли интернет слабый, то ли портал медленный. Но это занимает много времени» (г. Шымкент).

При этом, стоит отметить, что наиболее низкие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (4,30 баллов, и уровень удовлетворенности 43,3%). Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,85 и уровень удовлетворенности равен 87,7%. При этом среди пожеланий услугополучателей внесено предложение ... Оплата очень дорогая. Я заплатил 20 000 тенге. (Карагандинская область).

Наиболее низкие баллы получил критерий «**обратная связь**» - средний балл равен 2,00, при этом уровень удовлетворённости – 0%. Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,84 баллов и уровень удовлетворенности равен 85,2%, что является высоким показателем. Не удовлетворены результатом оказанной услуги, по причине: «по индивидуальному и хоз. постройкам можно и без тех заключении сделать. нужны доработки» (Жетысуская область); «Сотрудники не хотят вообще, особенно женщины. 5 месяцев ходил не смог сделать документ. Какая-то вынужденная волокита» (Туркестанская область); «Это услуга вообще не должна быть. Разве частному землевладельцу не самому решать, что делать со своим домом? Почему в это вмешивается государство? Для сноса небольших 4 квадратных метров необходимо разрешение» (Кызылординская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,80 и уровень удовлетворенности в 82,4%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,32 баллов и уровень удовлетворенности в 65,5%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я получил услугу «Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (сноса зданий и сооружений)»

Когда я получал услугу мне дали номер телефона, я созвонился, сохранил номер, и он вышел на WhatsApp. И все я по WhatsAppy связывался, я им документы отправлял, а они мне сделанные документы обратно. Я относил в Копий Центр, вытаскивал через приложение, все бумажные документы перевел на флешку. Все оплачивал, предоставлял потом эти в ЦОН для повторной проверки. Все нормально было. Конечно, в ЦОН я ходил сам, потому что это в моих интересах. Я выиграл суд у акимата, дом теперь на моем имени, и я постепенно начал собирать документы. Проблем лично у меня никаких не было.

Проблем-то никаких, по сути, нет. Единственная проблема у нас в стране – это связь. Вообще ужасная связь, я бы так сказал. Сами сотрудники ЦОН-а сидят психуют, нервничают, потому что-то база зависает или еще что-нибудь. Они тоже хотят население быстрее обслужить и быстрее освободиться. Эта вечная проблема со связью. А так я не вижу никакой проблемы. Ну у каждого человека, конечно, своя проблема. Ну я допустим пришел объяснил, подал решение суда. Мне все объяснили и изложили что мне надо дальше поэтапно делать. Я все сделал там все понятно. Прихожу опять в ЦОН, потому что все это делается в Карабулаке в районе. Я опять прихожу в ЦОН и говорю проверьте пожалуйста и все ли правильно. Проверяют – да все правильно. Теперь вам надо сделать еще вот эти пункты вот вам номера созванивайтесь договаривайтесь. WhatsApp – скидываетесь, оплачиваете и всё. Ну все я так поэтапно все сделал и мне говорят, да у вас все правильно. Потом я переписал газ на мою фамилию, сейчас приходит потребление газа, потребление энергии на мою фамилию. Домашний телефон я сдал, потому что не пользуюсь, да и зачем мне тогда лишние деньги за него платить. Там сумма невелика, но все же. Меня все устроило, все со мной нормально было. Если бы мне кто-то там хамил или грубил – я, во-первых, никогда не обращусь на «ты». Я обращаюсь на «Вы» - какая разница какой сотрудник сидит младше или старше. Он свою работу делает, я подхожу и спрашиваю. Меня все устраивает.

Думаю, что единственная проблема в Казахстане — это связь. У сотрудников ЦОНа были проблемы с сетью, долго грузилась база, это всех нервирует.

Кроме этого, все прошло хорошо. Я пришел и мне дали все наставления, указали что надо делать, куда пойти и что сдавать. Меня все устроило, со мной все хорошо обращались, никто не хамил.

Я оплачивал услугу по WhatsAppу с Кустаная, деньги, стройки, постройки вот. Вот эти два человека на бумаге – один делает то, а другой то. Я спрашивал, они писали мне отправить сумму и номер счета либо банковской телефона. Всё они отправляют мне бумаги, следом номер телефона, на который я должен положить определенную сумму. Она составляла небольшие деньги, 20-30 тысяч примерно. Это по нашим меркам не такие большие деньги. Было бы 200000 я бы уже призадумался, «Блин, а что так дорого?». Ну значит человек свою работу так оценивает.

У меня эта процедура затянулась с декабря 2022 по август 2023 года. Дело в том, что я работаю и мне не всегда в удобное время звонят, чтобы забрать документы. Я говорю вы извините. Я отдаю документы, мне их обрабатывают и говорят, когда приезжать. Допустим через 5 рабочих дней. Я говорю, что не смогу в это время приехать и мне говорят приехать тогда, когда мне удобно. Потому что меня с работы каждый раз тоже затруднительно отпускать. Надо понимать, что работа есть работа, свои проблемы — это свои проблемы, но тогда, когда я потом уже выбираю более-менее удобное время. Просто я тоже на руководящей должности работаю и мне с меня тоже вышестоящее начальство спрашивает. Я выбираю такое время, когда между рабочим временем у меня есть просвет. Оставляю вместо себя старшего рабочего. И все на это время я беру официальный отгул, пишу заявление и иду делать свои дела. И из-за этого у меня протяженность собрания документов увеличилось. Если меня просят приехать в течение пяти дней, а я приезжаю через пятнадцать. А так



я не заворачиваюсь. Сделал документы – все в порядке налог я уже тоже спрашивал.

Многие в ЦОН-е госслужащие занимаются своей работой, у каждого есть персональное окно и печать на выдачу документов. Это водительское, выдача удостоверение личности – это разные окна. Есть те, которые занимаются земельным делом. У каждого свое окно, очередь и талон. Никаких проблем. Единственное что могу сказать – это вот наша связь. Мы платим вот за интернет, сейчас еще они повысили тариф, за что? Сидишь и вообще ни о чем даже не дозвониться, ни новости краешком не посмотреть. Это вообще все ужасный интернет, просто отвратительный. А в основном нормально обращались. Пришел и подошел к окошку в свое время, объяснил человеку, что мне нужно, а потом документы. Человек – опытный за этим окном сидит уже не первый год, не в первый раз сталкивается. Соответственно потом идет в другие места и это отдельные люди. Есть еще там планировщики, у каждого своя работа и я как бы не против. Я тоже работаю на работе такой, что есть разные структуры, у каждого свой кабинет. Я это все понимаю. Одним делом один человек заниматься не может. Пускай это будут документы на дом и недвижимость, на дом, на землю и на налог требуются разные специалисты.

Что касается времени работы, они мне сами назначали время. Да, в течение пяти рабочих дней. Мне неудобно было, что я не всегда мог съездить из-за работы, но в принципе мне удобно. Я в любое время не обращался, пять дней подождал по календарю и вот поехал. Я бы, конечно, этот срок с декабря по август до половины уменьшил бы.

Мои предложения по улучшению качества госуслуги:

Улучшить связь, провести более оптимальную сеть.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственной услуги занимает Жамбылская область **со средним баллом 4,88** и уровнем удовлетворённости 87,5%. На втором месте рейтинга располагается Абайская область со средним баллом в 4,87 и уровнем удовлетворённости 87,2%. Третье место рейтинга регионов занимает Атырауская область – средний балл услугополучателей равен 4,83 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 81,8%.

Таблица 3.46.3. Рейтинг регионов по услуге L4, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Электронная форма	
1.	Жамбылская область	4,88	87,5%
2.	Абайская область	4,87	87,2%
3.	Атырауская область	4,83	81,8%
4.	Костанайская область	4,78	72,8%
5.	Актюбинская область	4,74	73,9%
6.	Туркестанская область	4,74	73,6%
7.	Северо-Казахстанская область	4,73	71,8%
8.	Кызылординская область	4,72	80,0%
9.	г. Шымкент	4,72	76,3%
10.	Акмолинская область	4,71	73,7%
11.	г. Астана	4,71	69,0%

12.	Улытауская область	4,67	78,4%
13.	Алматинская область	4,59	87,3%
14.	Карагандинская область	4,59	69,5%
15.	Западно-Казахстанская область	4,55	72,8%
16.	Восточно-Казахстанская область	4,52	55,5%
17.	г. Алматы	4,42	66,9%
18.	Жетысуская область	4,38	69,4%
19.	Мангистауская область	4,34	79,1%
20.	Павлодарская область		
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,66</b>	<b>75,1%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются г. Алматы и Жетысуская область (4,42 и 4,38 баллов соответственно), на последнем месте в рейтинге регионов располагается Мангистауская область – среднее значение оценки равно 4,34 баллов и уровень удовлетворенности 79,1%.

#### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, если услуга в электронном формате оказывается бесплатно, то получение и оформление сопутствующих документов и справок (экспертные заключения, нотариальные засвидетельствования, копии договоров и т.п.) требуют определенных затрат, иногда значительных.

В целях улучшения качества оказания госуслуги рекомендуется:

1. Проводить работу с сотрудниками по клиентоориентированности, вежливости, корректному поведению в любых ситуациях. Повышать компетентность сотрудников Госкорпорации по данной услуге.
2. Усилить работу по разъяснению процедуры получения услуги, предоставлять информацию доступно для получателей услуг.
3. Повысить информационную осведомленность о процессе оказания услуги на онлайн площадках; в обязательном порядке информировать услугополучателя посредством SMS-сообщений о Правилах выдачи решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос зданий и сооружений);
4. Зачастую получатели услуг обращают внимание на технические проблемы в работе портала. В связи с этим рекомендуется вести постоянный мониторинг состояния портала и своевременно устранить причины технических сбоев;
5. Повысить качество консультаций в офисе услугодателя на этапе подачи заявки.

### 3.47 Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00401001 Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния

**Код услуги:** L5.

**Ответственный госорган:** МИО городов Астаны, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** приказ Министра юстиции РК от 26.04.2023 № 266.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** регистрация заключения брака (супружества) производится по истечении пятнадцати календарных дней.

**Результат оказания госуслуги:** свидетельство о государственной регистрации заключения брака (супружества).

**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** платно, стоимость производится согласно Приказу.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

Повысить качество консультаций в офисе услугодателя на этапе подачи заявки.

В текущем году я занимался деятельностью «регистрация брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в акты гражданского состояния». Получатели услуг не испытывали никаких проблем с регистрацией брака. Если документы все верны, то мы все проверим, были ли эти люди в браке ранее или нет, и будем дальше обслуживать. Получатели услуг не сталкивались с проблемами. Приедет, подаст заявление, сядет в брак в день назначения, если в соответствии с требованиями сокращения срока брака, предусмотренными законом, мы получим документы и сократим срок брака. Срок службы сейчас 15 дней. Но в связи с беременностью, в связи с рождением ребенка мы сажаем их каждый день в день. Если есть доказательственные документы. Получатели услуг для заключения брака могут подать заявление в электронном виде, а если не могут, то придут к нам. Иногда если база EGOVa не работает по техническим причинам, то придут к нам. В таком случае пишут заявление от руки. Никаких сложностей, связанных с выполнением норм и требований, не возникло. Регистрация брака платная. Сейчас объем 3864 тенге, с первого июля, мы вступили в государственную корпорацию. А раньше при местном исполнении было 1 МРП, было 3450 тенге. Я не думаю, что эта сумма будет проблемой для получателей услуг, я не думаю, что это настолько большая

сумма. Никаких документов мы не запрашиваем, приносят удостоверение личности, далее просим пошлину. А если они ранее были женаты, мы можем проверить все, что было в разводе, по нашей базе данных. Если он есть, показывает удостоверение личности, если нет, то показывает цифровые документы. Количество структурных подразделений и должностных лиц в сфере оказания госуслуг сейчас достаточно, в нашем районе с 1 числа работают 2 специалиста. Мы работаем с 9 утра до 6-30 вечера. Обеденный перерыв с 1 до 2-30 часов. Мне было бы удобнее, если бы было с 8 до 5 вечера. Немного раньше, потому что у нас есть дети и они возвращаются из школы. Вечером мы должны посмотреть их уроки. Рабочее время было бы лучше, если бы оно началось раньше. Никакой грубости, связанной с порядком госслужбы, я не заметила.

Мои рекомендации по улучшению процедур обслуживания:

1. Срок, который раньше был 30 дней, теперь сократился на 15 дней, я думаю, что это сокращение было правильным.
2. Мне было бы удобнее начинать работу с 8 часов.
3. Думаю, для нас 2 человека мало и архивариуса нету, теперь было бы правильно, если бы был еще один архивариус. У нас ведь есть архив с актовыми записями, которые хранятся 75 лет, с которыми нужно работать одному архивисту. Это мое предложение. Я работаю в Восточно-Казахстанской области.

По данной услуге проводился метод тайный покупатель, и не выявил никаких замечаний.

### **Выводы и рекомендации**

1. Продолжать процесс автоматизации и оптимизации государственной услуги, в первую очередь ускорение работы по интеграции баз данных для возможности автоматического запроса.

## **3.48 Определение делимости и неделимости земельных участков**

### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 02201012 Определение делимости и неделимости земельных участков

**Код услуги:** L6.

**Ответственный госорган:** Министерство сельского хозяйства РК, МИО.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года № 301. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 21366.

Приказ Министра сельского хозяйства РК от 19.06.2023 № 236

**Форма оказания госуслуги:** бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** канцелярию услугодателя.

**Сроки оказания госуслуги:** 15 (пятнадцать) календарных дней

**Результат оказания госуслуги:** письмо об определении делимости и

неделимости земельных участков, либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

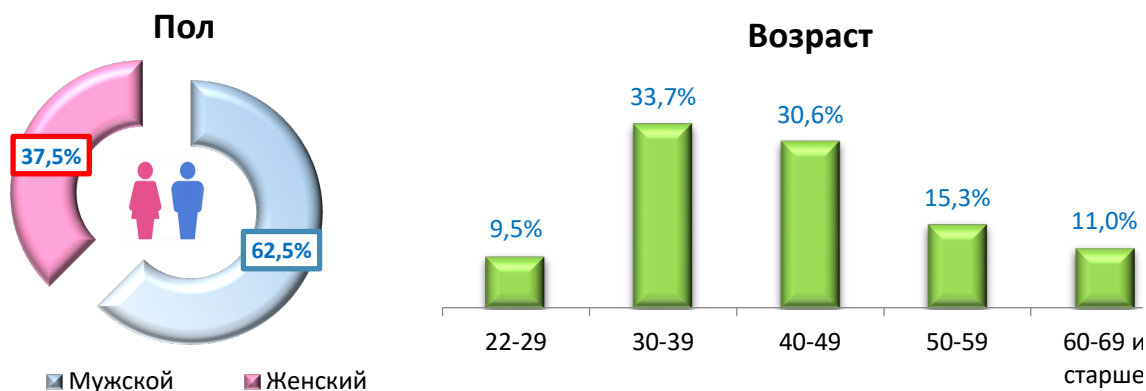
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 602 респондента. Из них 62,5% услугополучателей мужского пола и 37,5% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 (33,7%) и 40–49 (30,6%). Из общего числа обратившихся большая часть (90,7%) являются физическими лицами, 0,3% услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями и 9,0% являются юридическими лицами, и 99% – резидентами РК. Большинству услугополучателей, получившим услугу (99,3%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге, в 0,7% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа. Большинство услугополучателей (80,2%), получившие услугу, обратились в уполномоченный государственный орган, а пятая часть обратилась (19,8%) в ЦОН к сотруднику.

Диаграмма 3.48.1. Социально-демографический блок



#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **57,8% и среднее значение оценки 4,48 балла.**

Таблица 3.48.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,73	4,73	78,7%	78,8%
	Сотрудники оперативные	4,73		78,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,73		78,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,75	4,76	80,6%	81,2%
	Удобные часы работы	4,76		81,6%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,75		81,2%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,76		81,2%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,76		81,2%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,76		81,4%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,75	4,75	78,6%	78,8%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,74		78,4%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,75		78,9%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,75		78,7%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,75		79,1%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,75		78,7%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,75		78,9%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,75	4,75	80,2%	80,3%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,75		80,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,75		80,4%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,63	4,63	75,7%	75,7%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,63		75,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,61		30,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,57		30,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,64		30,6%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,14	3,14	14,3%	14,3%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	3,14		14,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,44	4,44	22,4%	22,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,48</b>		<b>57,8%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,57</b>		<b>72,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,66</b>		<b>59,7%</b>



**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,73 балла и уровень удовлетворённости – 78,8%. При этом оперативность и вежливость сотрудников оценена ниже остальных подкритериев оценки. Предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: «не квалифицированы, не могут предоставить корректную информацию» (г. Алматы); «В отделе земельных отношений Илийского района мало специалистов, приезжает много людей, специалистов не хватает, теряем много времени, потому что меняется база» (Алматинская область); «Специалисты отдела кадастра не смогли полностью объяснить виды деятельности, поэтому я потратил больше года на корректировку документов дома, электронная база данных в отделе кадастра не работала два месяца, необходимо доработать работу по электронной базе данных» (Туркестанская область); «не хватает специалистов, кадров» (г. Алматы); «Специалисты земельных отношений Карасайского района не знают работы государственного акта, не могут работать с электронной базой данных» (Алматинская область); «Специалисты работают плохо, Я год потратил на документы» (Мангистауская область); «эксперты слабые, документы готовились долго» (Туркестанская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,76 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 81,2%. Среди пожеланий услугополучатели отметили необходимость перевода услуги в онлайн формат (автоматизировать). Предложения по повышению доступности и удобства услуги: «Отдел земельных отношений Арысского района, услуги ЦОНа в селе Дийрмене недоступны, мы тратим один день на один документ, электронная база учреждения не работает должным образом, это занимает много времени. Мы тратим много времени между отделом земельных отношений Арысского района и селом Диирмене по одному документу, расстояние 100 км» (Туркестанская область); «Сотрудники говорили, что база не работает» (Туркестанская область); «все сотрудники работают медленно, электронная база не работает, сколько будет обновляться электронная база, я 3-4 раза подавал, все чаще база не функционирует» (Алматинская область); «Моё предложение: избавьтесь от бумажной волокиты, избавьтесь от документов. Места ожидания в «кадастровом управлении» Туркестана организованы неправильно. По поручению Президента мы должны избавиться от волокиты, получается наоборот собирал документы целого архивного ведомства (Туркестанская область); ЦОНЫ хорошо бы поработали в субботу» (Алматы); «ремонт электронной базы данных, иногда не работает» (Алматинская область); «электронно сдавал, нареканий не было, если в живую работать, то очень тяжело» (Акмолинская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,75 балла и уровень удовлетворенности 78,8%.

Предложения по улучшению информации и коммуникации: «Надо брать ветеранов без очередей, но во многих местах этого не делают. Я ветеран войны в Афганистане, мне нужно без очереди, но нет надписи, что ветеранов и инвалидов будут обслуживать без очереди» (Туркестанская область); «Один из менеджеров нагрубил» (Атырауская область); «Удобно устанавливать рабочее время до 20:00.» (г. Шымкент); «давно не могу разделить землю, процедуры сложные, вся документация на русском языке (г. Астана); «было бы удобно работать в субботу» (Атырауская область); «Внутри библиотеки расположено здание отдела земельных отношений Карасайского района. Хочу предложить получить все услуги в электронном виде» (Алматинская область); «все на русском языке. государственный язык – казахский язык» (г. Шымкент); «доступ к телефону, повысить грамотность сотрудников. Когда консультацию дают не нервничать, объяснить человеку, по-честному все это делать» (г. Алматы); «Не могу решить проблему, консультанты перенаправляют друг на друга, это занимает 1 час (Атырауская область), «не работает база, ждем 25 дней, надо улучшить работу базы» (Атырауская область); Специалисты делают свою работу хаотично, долго» (г. Шымкент).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,75 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 80,3%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «База данных не работает, сотрудники не знают, как исправить» (г. Шымкент); «база не работает, я не получил своевременное обслуживание, 3 раза мне отказали, я снова сдавала документы» (Алматинская область); «14 рабочих дней слишком долго» (Астана); «работа полностью остановлена, поэтому одна ссылка «база не работает» (Акмолинская область)

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,63 баллов и уровень удовлетворённости равен 75,7%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «услугу жду уже 3 месяца (г. Алматы); 14 рабочих дней слишком долго» (Астана). «Условия предоставления услуги не удобные, очень сложно занести в базу. Оплата хорошая, а когда дело доходит до сервиса, то он зависает. Населению будет комфортно, когда они будут работать до 8 вечера. В субботу организовать дежурства сотрудникам ЦОНа (г. Шымкент); «по поводу срока есть проблемы, нужно ускорить сроки» (Туркестанская область); «От акима района и специалистов отдела земельных отношений района не сидят на своих местах, не отвечают правильно. Нужно сразу говорить, что ничего не получится с участком, не стоит затягивать на 15 дней, что специалисты ответят в последний час 15 дня, в последний момент» (Туркестанская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,61 баллов, а уровень удовлетворённости равен 30,8%. При этом отмечая, что официальная сумма оплаты не для всех приемлема, как и способ оплаты не вполне удобен. Предложения касающиеся оплаты: «Население бедное, стоимость услуг слишком высокая, наблюдается коррупция» (Атырауская область); «в департаменте земельных отношений необходимо заплатить немалые сборы за создание проекта землеустройства, изначально от 17000 до 20000 тенге, а сейчас она увеличилась примерно до 37 000 тенге»

(Алматинская область); «После того, как я пошел на гипрозм, я потратил много денег на земельный участок» (Акмолинская область); «хочу чтобы оплата немного поменьше была» (Алматинская область); ««elicense.kz» не правильно работает, надо доработать этот сайт. по номеру 1414 не дозвонился, не берут трубку» (г. Алматы); «у меня сняли деньги два раза на техпаспорт и не вернули обратно» (Восточно-Казахстанская область); «бесконечное затягивание на месяца, когда можно все упростить и сократить финансы клиента, очень дорогие услуги, 3-4 месяца уходят на оформление земель, бывают годы у кого то уходит цены на услуги очень дорогие» (Восточно-Казахстанская область).

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 3,14 и уровень удовлетворённости 14,3%. Не удовлетворены результатом обжалования, по причине: «Департамент земельных отношений Кызылординской области, по проспекту Назарбаева, отнимал много времени, программы не обслуживались должным образом, требовалось много времени, до 20 дней, чтобы закончить работу за два-три дня, было неудобно» (Кызылординская область).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,44 и 22,4% уровень удовлетворенности. Не удовлетворены результатом оказанной услуги, по причине: «Отдел земельных отношений» города Караганды. Сотрудники не компетентные, документы делают с ошибками и приходится их переделывать. В отделе земельных отношений и в отделе архитектуры работают студенты медицинских институтов и при этом дают консультацию. В итоге какую услугу они предоставляют это большой вопрос. В отделе земельных отношений сотрудники в рабочее время, точнее с 12 часов смотрят мультфильмы. Молодой состав, кто за что отвечает вообще непонятно. Нужно проверить квалификацию сотрудников! По поводу жалоб я думаю это делать бесполезно. Потому что результат нулевой. Даже если пишешь, то встречаешь такую агрессию с их стороны, Руководство даже если что-то рассматривает, кадры не меняется. Кадровая система каким был, таким и остается. На работу мы никак не повлияем. Как говориться «рыба гниет с головы» надо проверить управляющего отдела и может тогда кадровая система измениться (Карагандинская область); «сейчас прошло 2 года с тех пор, как мы смогли создать государственный акт, я его мне 3 раза давала, это все было очень сложно и очень долго, я пару раз обращалась к менеджерам с жалобой. мы это говорим, и ничего не изменится (Алматинская область); В разделах «отдел земельных отношений», «кадастр» Туркестанской области, Сауранского района не хватает специалистов, население ждет. Необходимо увеличивать количество квалифицированных, подготовленных специалистов» (Туркестанская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,66 баллов и уровень удовлетворенности в 59,7%, нежели **«Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,57 и уровень удовлетворенности в 72,7%.

## **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В текущем году я работала специалистом по услуге «Определение делимости и неделимости земельных участков». Первое по услуге, получатели услуг пишут заявление на имя акима, это обращение идет через канцелярию акима в отдел «Строительство и архитектура», который при выделении участка отделом лицу, написавшему заявление, строит топосъемку, в связи с чем дает заключение. А то, что наш отдел, Отдел земельных отношений, по итогам раздела «Строительство и архитектура» ответил, по этому же ответу мы даем такой же ответ. По делимости, неделимости земельного участка иногда обнаруживается неправильная съемка топосъемки, иногда при неправильном опускании миллиметра, при выпадении кривой, то есть по технике. Выполнить какие-либо требования несложно, так как по прибытии в отдел выдается список необходимых документов. По нему собирают документы, пишут заявления, остальные работы продолжают производиться. Не думаю, что есть какие-то сложности. Услуги в нашем отделе были бесплатными, о других услугах не могу сказать. Сбор документов не вызывает никаких сложностей, как говорится это те документы, которые должны быть. Типовой документы, связанные с участком. Ничего лишнего не просим. Думаю, что в сфере оказания государственных услуг достаточно структурных подразделений и должностных лиц достаточно. Думаю, что время для оказания государственной услуги или осуществления конкретных процедур удобен. Что касается порядка оказания государственной услуги, то я не заметил, что при получении услуги оказывается услуга по определенному фиксированному времени, ответ дается не позднее этого времени. У меня нет рекомендаций по улучшению процедур обслуживания.

К позитивным моментам получения госуслуги услугополучатели отнесли:

- приемлемое время ожидания очереди на месте обслуживания.
- использование при оказании госуслуги государственного и русского языков.
- удобное расположение здания, где оказывается госуслуга, наличие парковки и зоны ожидания.

В качестве негативных моментов получения госуслуги услугополучателями были отмечены:

- несоблюдение регламента госуслуги в части затрат времени на действия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания госуслуги.
- несоблюдение очередности приема документов, ускорения процесса прохождения документов и т.п.
- в ряде случаев некомпетентность сотрудников в отношении рассмотрения представленных документов, неумение консультировать по проблемным вопросам.
- затраты на оформление всего пакета документов на получение госуслуги являются завышенными.
- минимальное, а в ряде случаев практически полное отсутствие обратной связи и неудовлетворительные ответы на жалобы и замечания услугополучателей.

В целях улучшения качества оказания госуслуги рекомендуется:

1. Увеличить количество и качество исполнения информационных материалов о пошаговом механизме реализации госуслуги и необходимых документах (стендов, справочной информации, буклетов) на государственном и русском языках в местах оказания госуслуги.
2. Увеличить количество консультантов для оказания потенциальным услугополучателям информационно-консультационных услуг.
3. Синхронизировать тексты получения госуслуги на казахском и русском языках.
4. Проработать вопрос создания инфраструктуры для инвалидов – пандусов, их правильной установки (под соответствующим стандартам углом) в местах оказания госуслуги.
5. Проработать вопрос личного информирования граждан о процедуре и сроках прохождения госуслуги посредством SMS-сообщений.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственной услуги занимает Жетысуская область **со средним баллом 5** и уровнем удовлетворённости 100%. На втором месте рейтинга располагается Северо-Казахстанская область со средним баллом в 4,97 и уровнем удовлетворённости 45,0%. Третье место рейтинга регионов занимает Костанайская область – средний балл услугополучателей равен 4,96 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 96,5%.

Таблица 3.48.2. Рейтинг регионов по услуге L6, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Бумажная форма	
1.	Жетысуская область	5,00	100%
2.	Северо-Казахстанская область	4,97	95,0%
3.	Костанайская область	4,96	96,5%
4.	Восточно-Казахстанская область	4,96	93,0%
5.	Павлодарская область	4,92	93,4%
6.	Абайская область	4,90	89,9%
7.	Акмолинская область	4,86	83,1%
8.	Кызылординская область	4,82	80,1%
9.	Карагандинская область	4,81	82,2%
10.	г. Астана	4,71	74,2%
11.	Улытауская область	4,71	68,1%
12.	Мангистауская область	4,68	72,7%
13.	Западно-Казахстанская область	4,57	67,9%
14.	Жамбылская область	4,56	56,1%
15.	Туркестанская область	4,54	65,9%
16.	Алматинская область	4,48	77,6%
17.	г. Алматы	4,48	57,0%
18.	г. Шымкент	4,38	61,6%
19.	Атырауская область	4,00	0%
20.	Актюбинская область		
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,70</b>	<b>78,6%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются города Алматы и Шымкент (4,48 и 4,38 баллов соответственно), на последнем

месте в рейтинге регионов располагается Атырауская область – среднее значение оценки равно 4,00 баллов и уровень удовлетворенности 0%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основное недовольство услугополучателей связано с необходимостью автоматизации государственной услуги и возможности подавать документы/заявку онлайн через портал, в том числе с целью сокращения неофициальных и дополнительных затрат на получения государственной услуги.

В связи с чем, уполномоченному государственной органу рекомендуется:

1. Увеличить количество и качество исполнения информационных материалов о поэтапном механизме реализации госуслуги и необходимых документах (стендов, справочной информации, буклетов) на государственном и русском языках в местах оказания госуслуги.
2. Увеличить количество консультантов для оказания потенциальным услугополучателям информационно-консультационных услуг.
3. Усилить работу по контролю качества обслуживания посетителей, проводить обучающие тренинги, семинары по услуге для повышения компетентности сотрудников.
4. Проработать вопрос личного информирования граждан о процедуре и сроках прохождения госуслуги посредством SMS-сообщений.
5. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.

### **3.49 Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 01301002 Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования

**Код услуги:** L7.

**Ответственный госорган:** Министерство сельского хозяйства РК, МИО.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил субсидирования ставок вознаграждения по кредитам и лизингу технологического оборудования, на приобретение сельскохозяйственных животных, а также лизингу сельскохозяйственной техники» приказ Заместителя Премьер-Министра Республики Казахстан – Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 26 октября 2018 года № 436. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 17741

Приказ и.о. Министра сельского хозяйства РК от 23.12.2022 № 438.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично)



автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz)

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о перечислении субсидии.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

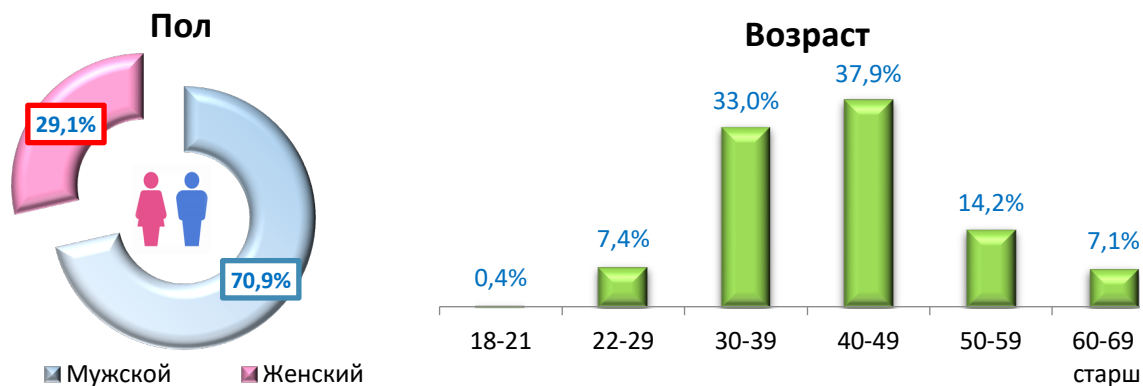
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 282 респондентов. Из них 70,9% услугополучателей мужского пола и 29,1% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 40–49 (37,9%) и 30–39 (33,0%). Из общего числа обратившихся большая часть (68,8%) являются юридическими лицами, 16% услугополучателей являются физическими лицами и 15,2%, являются индивидуальными предпринимателями, и 100% - резидентами РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), Все услугополучатели (100%), получившие услугу, обратились на портал «электронного правительства».

Диаграмма 3.49.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **53,1% и среднее значение оценки 4,11 балла.**

Таблица 3.49.1. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,49	67,4%
	Простота получения ЭЦП	4,47	66,3%
	Простота использования ЭЦП	4,45	62,8%
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,41	61,7%
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,41	61,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,34	57,1%
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,36	58,9%
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,37	58,9%
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,40	63,1%
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,40	62,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,38	58,9%
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,35	58,2%
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,41	60,6%
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,20	56,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,67	66,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,00	33,3%
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,00	33,3%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		
	Способ оплаты был понятным и удобным		
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,72	80,1%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,77	84,4%
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,83	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	2,71	14,3%
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,23	50,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>	<b>4,11</b>	<b>53,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>	<b>4,44</b>	<b>64,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>	<b>4,10</b>	<b>51,4%</b>

ҚАЗ РУС ENG Перейти в режим для слабовидящих [Войти или Зарегистрироваться](#)



Государственные услуги  
и информация онлайн

Поиск по portalu

**1414**  
+7 7172 906 984

Единый контакт-центр  
Звонок бесплатный  
Звонок платный  
для зарубежных звонков  
(бесплатно через интернет)

ПЛАТЕЖИ
ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО
ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ
ПРОАКТИВНЫЕ УСЛУГИ
РЕЕСТР ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
О ПОРТАЛЕ
ПОМОЩЬ

**Государственный орган**  
Министерство сельского хозяйства РК

**Получатели услуги**  
Юридические лица  
Физические лица

**Способы предоставления услуги**  
НАО «Государственная корпорация  
«Правительство для граждан»

**Стоимость услуги**  
Бесплатно

**Срок оказания услуги**  
С момента сдачи пакета документов в  
Государственную корпорацию - 15  
рабочих дней

Главная / Бизнесу / Сельское хозяйство / Земледелие

Неавтоматизированная услуга

**Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования**

[Перейти на страницу рубрики](#)

**Услуга временно недоступна. Для получения услуги просим обратиться в филиал НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан". Приносим извинения за доставленные неудобства.**

Как получить услугу в НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (необходимые документы):

На портале электронного правительства услуга временно не доступна.

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили высоко – 4,46 балла и уровень удовлетворенности 64,6%. По доступности и удобству были получены следующие пожелания от услугодателей: «Прошел год с тех пор, как мы смогли получить услугу. Программа нуждается в коррекции» (Жамбылская область); «Когда мы получим 6%. Мы не можем получить один год» (Жамбылская область); «Мы не получили субсидий, ушли с какими-то бумагами» (Жамбылская область); «По солярке должен был брать услугу, но, когда я обращался разработчикам, они сказали, что в казне нет денег» (Восточно-Казахстанская область); «Министерство не работает, минус этому всему, что они так сделали» (Восточно-Казахстанская область); «На Портале GosArgro не все верно» (Акмолинская область); «Субсидирования не было. Все прошло через нервы. Упростить сделать все для народа» (Карагандинская область); «Не понятно было наняли менеджера, который помог отправить заявку» (Карагандинская область); «Надо доработать сайт. Бывает по несколько раз отправляем заявку» (Акмолинская область); «Нет материалов как на портале Qoldau.kz. Qoldau.kz было лучше» (Костанайская область);

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,38 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 59,8%. По данному критерию оценки качества оказания услуги были получены следующие комментарии и предложения: «Очень сложно найти нужную информацию не удобно. Субсидирования еще не было оплачиваем по полной. Чтобы не было волокиты, пусть сразу рассматривают» (Карагандинская область); «Во время поддержки мы сделали жалобу, сейчас в GosArgro все непонятно. В селе интернет плохой. У меня высшее образование, но я не понимаю GosArgro, не понимают его и в бухгалтерии. Мы обратились в министерство, его нужно упростить. Было понятным Qoldau.kz, а сейчас непонятно. Мы не получали субсидии в течение года» (Акмолинская область); «По образования я информатик. Дружу с

компьютером, но платформа GosArgro вполне не информативна. Замена на Qoldau.kz, на сайте Qoldau.kz было лучше. Но GosArgro по несколько раз отзывали, приходит возврат и приходится переделывать. Добавить на сайт номера куда можно обратиться. Я нанимал человека, чтобы он мне помог получить услугу. Самой программе я ставлю 0. Подключить на площадку видео инструкцию» (Акмолинская область); «По субсидиям не удовлетворен, не получил субсидию» (Северо-Казахстанская область); «Подавала на этом сайте на разные услуги, портал плохо работает. Упростить услугу по растениям» (Карагандинская область); «Портал до сих пор не работает. Проблема с сайтом. Вернуться в Qoldau.kz» (Акмолинская область); «С апреля пытаюсь дозвониться разработчикам, не отвечают. Сайт не работает, деньги еще не получили» (Костанайская область); «Сотрудники сами не знают, нету материалов. Qoldau.kz было намного лучше. Консультанты не знают. Другой говорит так, а другие нет. Точной информации не дают. Отправляем документы и нам говорят неправильно. Как так можно, мы ведь уточняли все у консультантов. Посмотрите телеграмм люди все жалуются» (Акмолинская область); «Субсидировании еще не было, нам не возвратили 40 тысячи. Не возвратили 40 тысячи. Услуга была бесплатной. Возвратите мои деньги, и забирайте субсидирование» (Жамбылская область); «Я получил субсидию, оцениваю портал 0. На портале много ошибок. Я получил субсидию, но не могу дать хорошую цену portalу (Кызылординская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,38 балла и уровень удовлетворенности равен 60,1%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Субсидии не выделяются. своевременное субсидирование» (Жамбылская область); «Функции субсидии пока доступны не в полной мере. Своевременное выделение субсидий» (Акмолинская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,20 баллов и уровень удовлетворенности составил 56,0%. Предложения по оптимизации сроков для получения услуги: «Уже 9 месяцев прошло, как подавал заявку. Но еще нет ответа» (Акмолинская область); «Услуга еще не была предоставлена, сделали заявку ждем» (Северо-Казахстанская область); «Упростите все это. Очень долго ждать» (Акмолинская область); «Программа сырая, отвратительно работает. Сократить срок оказания услуги, упростить подачу документов» (Акмолинская область); «Срок оказания услуги очень долго. База зависает, очень долго приходится ждать получения субсидия, неоднократный отказ получения услуги. Следует укоротить срок получения услуги, наладить работу сайта gosagro.kz, сделать так чтобы база не зависала» (Акмолинская область); «На рассмотрении уже 2 месяца. По пестицидам долго ждать» (Акмолинская область); «Долго проверяют, почти через полгода получили услугу» (Акмолинская область); «3 месяца ждали одобрение чтобы получить субсидию. Нет обратной связи. Следует упростить загрузку документов» (Акмолинская область); «Услуга сырая очень много нюансов и доработок требует» (Актюбинская область); «Подавали в августе заявку все еще не получили ответ» (г. Шымкент); «Субсидирования не было пол года прошло, пусть вовремя выдают услугу» (Жамбылская область); «В прошлом году получили субсидию, а в этом году по непонятным причинам срок получения услуги затягивается» (Жамбылская область); «Волокиты много, долго ждали и субсидирования

еще не было оплачиваем по 22 процентов, где обещанная помощь в виде субсидии? Портал не доработан много звеньев и сложно загрузить документы. Постоянно возвращают, находя одну ошибку пусть сразу рассматривают» (Карагандинская область).

По работе **Виртуального ассистента** услугополучатели выставили средний балл 4,22 и уровень удовлетворенности 44,4%. Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

**Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,74 и уровень удовлетворенности равен 82,3%. Предложения касающиеся оплаты: «В документе были ошибки, обратной связи не было. Я должен был получить 2 700 000 тенге. А получил 1 700 000 тенге» (Жамбылская область); «Оплатили взнос 700 000 тенге на получение субсидий в размере 15 млн тенге, а почему не возвращают? Потом мы платим из своего кармана 100 000 тенге, которые мы должны платить ежемесячно, почему эти деньги не возвращаются?» (Жамбылская область); «Мы должны были платить 15 000 в месяц, мы платили 30 000 в месяц. Я уже полгода плачу более 100 тысяч и не получаю субсидии» (Жамбылская область).

Наиболее низкие баллы получил критерий «**обратная связь**» - средний балл равен 2,27, при этом уровень удовлетворенности сроками и результатами обжалования равен 7,2%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,23 балла и уровень удовлетворенности равен 50,7%, что является низким показателем.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,44 и уровень удовлетворенности в 64,8%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,10 баллов и уровень удовлетворенности в 51,4%.

#### **Результаты качественных методов исследования**

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

В этом году я подал заявление в электронном виде на услугу «субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования», однако субсидии пока не получил. Для получения услуги использовал электронный портал Gosagro.kz. По установленной деятельности я получил информацию через компетентное специализированное учреждение. Сначала я не мог получить услугу самостоятельно. Не сумев самостоятельно получить услугу, я обратился за помощью к Куланскому сельскому кредитному товариществу. Даже после обращения за помощью я не смог получить услугу. Основная причина, по которой я не могу получить услугу, заключается в том, что была создана обновленная программа и изменения в ней потребовались более двух месяцев для подачи заявления к квалифицированному

специалисту нашего Куланского сельского кредитного товарищества и до конца услуга не получена. Процедура заказа онлайн-услуг была довольно сложной. Я думаю, что человеку потребуются дополнительные навыки, чтобы использовать онлайн-платформу. Платформа была простой для кого-то, а сложной для нас. Чтобы сделать услуги доступными в будущем, нам нужно, чтобы все было просто. Мне пришлось собрать дополнительные документы, что было довольно утомительно по сбору документов. Потребовалось некоторое время, чтобы просмотреть документы и собрать их.

Мое предложение, если количество документов уменьшится, нам было бы лучше меньше. Оказанная госуслуга не смогла ответить на мой запрос, так как субсидирования еще не было. На мой взгляд, своевременное предоставление услуги (субсидии) в короткие указанные сроки также необходимо совершенствовать путем направления уведомления в случае, если оно не предоставляется. Желание по совершенствованию качества оказания услуг-своевременная субсидия, мы полностью оплачиваем девять месяцев кредит под 22 процента. Мы ждем обещанных шестипроцентных выплат.

В качестве негативных моментов получения госуслуги услугополучателями в ходе опроса были отмечены:

- «зависание» базы «Электронного правительства» GOV.KZ.
- сложность сбора справок и иных правоустанавливающих документов.
- в ряде случаев некомпетентность сотрудников в отношении рассмотрения представленных документов, неумение консультировать по проблемным вопросам.
- несоблюдение регламента госуслуги в части затрат времени на действия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания госуслуги.
- затраты на оформление всего пакета документов на получение госуслуги являются завышенными.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственной услуги занимает Туркестанская область **со средним баллом 4,87** и уровнем удовлетворённости 89,3%. Второе место между собой разделили, Кызылординская и Улытауская область с аналогичным средним баллом в 4,63 (с уровнем удовлетворённости 80,5% и 63,2% соответственно). Третье место рейтинга регионов занимает город Шымкент – средний балл услугополучателей равен 4,60 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 79,2%.



Таблица 3.49.2. Рейтинг регионов по услуге L7, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Электронная форма	
1.	Туркестанская область	4,87	89,3%
2.	Кызылординская область	4,63	80,5%
3.	Улытауская область	4,63	63,2%
4.	г. Шымкент	4,60	79,2%
5.	Жетысуская область	4,60	60,2%
6.	Атырауская область	4,59	58,8%
7.	Павлодарская область	4,52	52,1%
8.	Жамбылская область	4,49	65,4%
9.	Костанайская область	4,47	58,1%
10.	г. Астана	4,47	47,1%
11.	Восточно-Казахстанская область	4,44	65,4%
12.	Абайская область	4,44	47,8%
13.	Мангистауская область	4,41	41,2%
14.	Северо-Казахстанская область	4,39	65,8%
15.	Актюбинская область	3,94	35,7%
16.	Карагандинская область	3,87	56,6%
17.	Акмолинская область	3,81	55,3%
18.	Алматинская область		
19.	Западно-Казахстанская область		
20.	Туркестанская область		
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,42</b>	<b>60,1%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются Актюбинская и Карагандинская область (3,94 и 3,87 баллов соответственно), на последнем месте в рейтинге регионов располагается Акмолинская область – среднее значение оценки равно 3,81 баллов и уровень удовлетворенности 55,3%.

### Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть правила предоставления услуги, упростить процедуру, сократить перечень требуемых документов.
2. Обеспечить качественную обратную связь с услугополучателями, эффективную работу по рассмотрению предложений по улучшению качества услуги.
3. Обеспечить постоянный доступ к услуге вне зависимости от финансирования.
4. Проводить регулярную работу по разъяснению процедуры получения услуги, способа получения выплат.  
Портал электронного правительства
5. Предусмотреть более лёгкие и простые способы регистрации в портале.
6. Продолжить работу по улучшению качества работы сайта gosagro.kz. Обеспечить простую и понятную процедуру оказания услуги, это поможет обеспечить доступность услуги для неопытных пользователей.
7. Проработать вопрос доступности услуги в сельской местности.

### 3.50 Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 00403015 Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования.

**Код услуги:** L8.

**Ответственный госорган:** Министерство просвещения

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующие общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 12 октября 2018 года № 564. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 17553.

Приказ Министра просвещения РК от 04.04.2023 № 84.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) /бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется**

**через:** услугодатель, ПЭП (egov.kz).

**Сроки оказания госуслуги:** 30 минут

**Результат оказания госуслуги:** выдается открепительный талон о выбытии. Через портал - приходит уведомление о переводе обучающегося из одной организации в другую организацию образования.

**Услугополучатели:** физические лица.

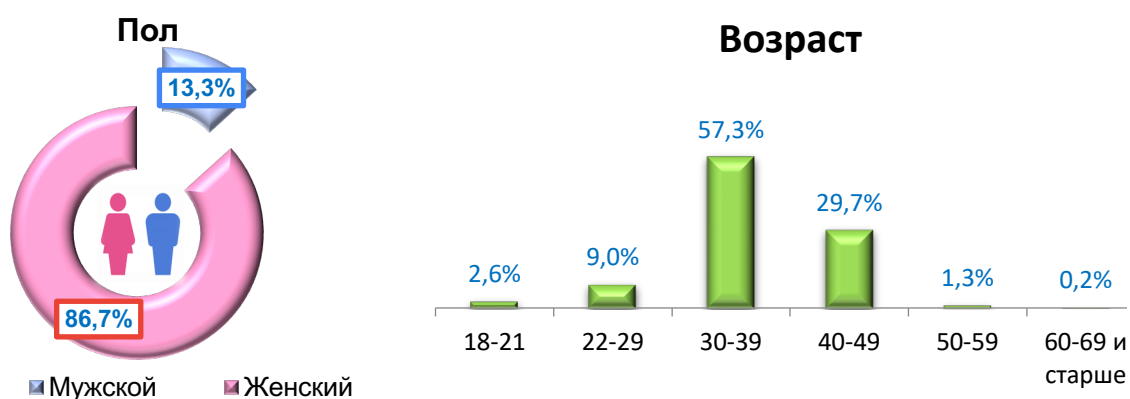
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены количественные и качественные исследования, в результате которых были получены следующие результаты:

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 1112 респондентов. Из них 13,3% услугополучателей мужского пола и 86,7% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 (57,3%) и 40–49 лет (29,7%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются физическими лицами, также 99,5% - резиденты РК. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге. Большинство услугополучателей, получившие услугу (77,2%), обратились в уполномоченный государственный орган и еще 22,2% в ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы) остальная часть в ЦОН (обратились к сотруднику) 0,3%.

Диаграмма 3.50.1. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **60,9%** и **среднее значение оценки 4,47 балла**.

Диаграмма 3.50.2. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в электронной и бумажной форме (в разрезе среднего балла и %)

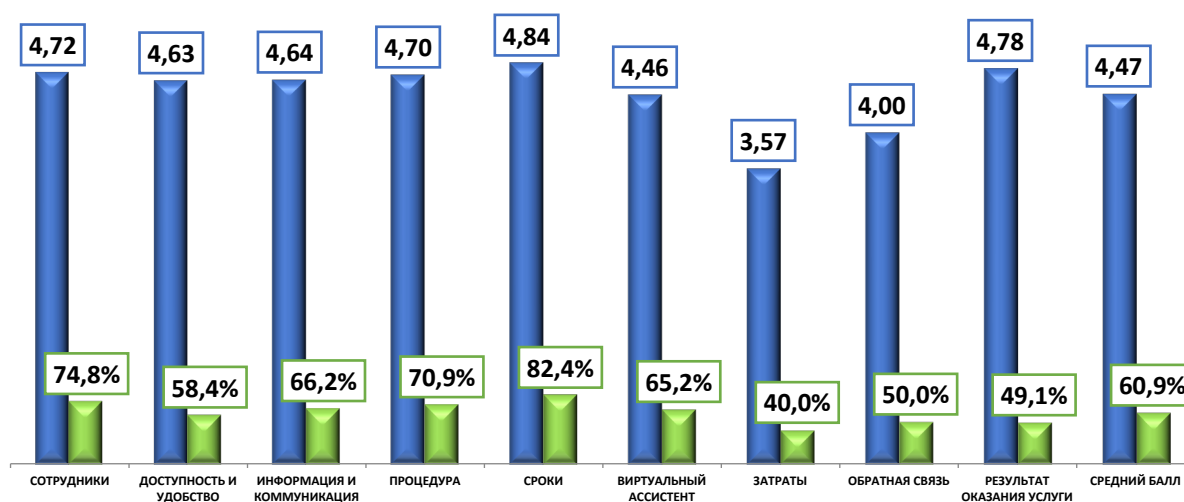


Таблица 3.50.1. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	4,72	81,2%	74,8%
	Сотрудники оперативные	4,62		63,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,76		79,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,71	4,66	74,6%	64,1%
	Удобные часы работы	4,50		51,1%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,64		51,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,75		76,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,55		51,7%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,78		79,1%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,89	4,76	89,4%	77,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,53		54,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,73		74,1%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,74		74,6%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,84		84,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,77		77,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,85		86,0%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,88	4,74	88,6%	74,3%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,48		48,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,85		85,9%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,85	4,85	76,9%	76,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,85		76,8%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		2,16		3,6%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	2,16		3,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	2,16		3,6%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100%	100%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		100%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	26,0%	26,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,47</b>		<b>62,1%</b>
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		<b>4,76</b>		<b>75,5%</b>
	Уполномоченный государственный орган		<b>4,13</b>		<b>51,8%</b>

Таблица 3.50.2. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,85	4,60	78,9%	52,8%
	Простота получения ЭЦП	4,38		30,4%	
	Простота использования ЭЦП	4,53		41,7%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,63		60,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,70	4,51	74,5%	55,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,35		39,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,44		48,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,58		61,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,48		52,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,72	4,66	73,7%	67,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,57		59,5%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,53		55,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,81		81,4%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,83	4,83	87,9%	87,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,43	4,46	63,0%	65,2%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,52		71,7%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,41		60,9%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,98		76,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,97		75,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		77,3%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,00	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	3,00		0,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,73	4,73	72,1%	72,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,47</b>		<b>59,6%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,80</b>		<b>75,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,34</b>		<b>49,9%</b>

**Сотрудники** услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,72

баллов и уровень удовлетворённости – 74,8%. По качеству работы сотрудников услугодателя были получены следующие пожелания от услугодателей: «секретарь не знает свою работу» (г. Алматы) «Документы хорошо приняли, спасибо, но девочка лишилась матери, хотелось бы чтобы работали школьные психолог, сможете ли помочь?» (Актюбинская область); «Мне пришлось перевести в другую школу внука, потому что в ауле учитель 4 класса, обзывал детей “тупыми”, и говорил, что они не могут учиться. Поговорите с учителями» (Жетысуская область); «Оригинал документа требуют от переводимой школы. Получение документа занимает много времени и было бы лучше, если можно отправить фотоизображением, а не оригинальной версией» (Северо-Казахстанская область).

**Доступность и удобство** местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,63 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 58,4%. По доступности и удобству были получены следующие пожелания от услугодателей: «Дорога к входу школы в грязи и в темноте, детям неудобно» (Акмолинская область); «Нет мест для парковки!» (Восточно-Казахстанская область); «Учреждение тесное, нет место для отдыха» (Жамбылская область); «Качество школьного образования должно быть улучшено, и за воспитанием присмотреть» (Жетысуская область); «В лицее нету чистоты, говорят в еде бывают тараканы, уже 30 лет как лицей открылся, нужно поменять здание» (Улытауская область); «Было бы хорошо, если бы в школе выдавали бесплатное питания детям матерей-одиночек» (Актюбинская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,64 балла и уровень удовлетворенности 66,2%. По данному критерию оценки качества оказания услуги были получены следующие комментарии и предложения: «Мое предложение - обучать как работать по portalу, потому что не каждый поймет, как пользоваться сайтом. (г. Алматы); «Сам не делал, все сделала секретарша» (Жетысуская область); «Нужно убрать виртуального ассистента» (Акмолинская область); «Долго отвечают. Почему мы не можем дать ребенка в другую школу, кроме ближайшей, сейчас мы учимся школе, хотим подать заявку в другую школу, но там не принимают» (г. Алматы); «Было бы хорошо, если бы портале показывали, где зарегистрирован ребенок. Портал не понятный и много лишних функций. Я отправила заявление, ответили, что приняли, но школа отослала заявку из-за того, что находились в другом городе, долго возилась с этим. Почему в портале не показывается, где прикреплен ребенок? Узнала, что его приняли, только тогда, когда пошла в школу, возилась с документами 2 недели» (г. Алматы).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,70 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 70,9%. По данному критерию оценки качества оказания услуги были



получены следующие комментарии и предложения: «Возникли проблемы с загрузкой услуги на портале, долго скачивается и много этапов» (Северо-Казахстанская область); «Нужно сразу указать, какие ошибки есть. У нас нет времени, чтобы ходить в школу снова и снова» (г. Алматы); «Загрузка очень долгая» (Северо-Казахстанская область); «Когда прикрепляешь изображение рисунка, увеличивается объемная память, надо бы это исправить» (Жетысуская область); «Когда отправили заявление, ответ не пришел, приняли только тогда когда пришли в школу, так как портал автоматический, надо чтобы ответ приходил сразу» (г. Алматы); «Получить услугу на портале непонятно. Нужно сделать портал простым, понятным» (Костанайская область); «Хотелось бы чтобы обучали как пользоваться EGOV порталом бесплатно» (г. Алматы); «Здесь есть много разделов, и каждый похож друг на друга, можно запутаться, к примеру, при оформлении ребенка в первый класс, при сборе документов, при приеме в школу, в итоге отправляют в приемную» (г. Алматы.)

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,84 баллов и уровень удовлетворённости равен 82,4%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 3,57 баллов, а уровень удовлетворённости равен 40,0%. Несмотря на то, что услуга предоставляется бесплатно, услугополучатели указали, что в процессе сбора и подачи документов несут дополнительные траты (проезд, ксерокопия и пр. расходы), учитывая, что данная категория услугополучателей является малообеспеченными семьями, даже незначительные траты могут быть значительными для них, что в итоге значительно снижает оценку качества оказания государственной услуги.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 4,00 и уровень удовлетворённости 50,0%, что предполагает низкую эффективность организации обратной связи услугополучателей с услугодателем. По данному критерию оценки качества оказания услуги были получены следующие комментарии и предложения: «Услуги портала немного не понятны, мы писали заявление на перевод в мае, но ответ так и не получили. Когда приезжаем ссылают нас обратно, со словами “не сейчас» (г. Алматы)

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,78 и 49,1% уровень удовлетворенности. По данному критерию оценки качества оказания услуги были получены следующие комментарии и предложения: «Когда отправили заявление, ответ не пришел, приняли только тогда, когда пришли в школу, так как портал автоматический надо что бы ответ приходил сразу. (г. Алматы); «Вы не можете сделать это самостоятельно. Я ходил по интернет-магазинам и там мне помогли». (Павлодарская область).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** получил более высокий балл – 4,46 баллов и уровень удовлетворенности в 50,8%, нежели «Портал электронного правительства» - 4,34 и уровень удовлетворенности в 49,9%.

### Результаты качественных методов исследования

В текущем году я работала специалистом по услуге «Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования». Пользователи государственных услуг приходят по переводу детей из школы в школу, по переводу в частную школу. У нас в Жетысайском районе 10 частных школ, те же частные школы сами перевозят детей из сельской местности, на своих машинах. Многие родители работают днем, и отдают своих детей в частные школы, говоря, что их не будет дома. Родители платят деньги за транспортировку детей из этих школ, некоторые родители испытывают трудности с выплатой этих средств и снова переводятся в средние школы. Тогда из НОБД останется без выписки, без регистрации из базы. Частные школы не хотят отпускать. Так будет начало года, пока титульный лист не будет прикреплен. Сейчас в приказе 264 после начала учебного года регистрация приостановлена, то есть перевести можно только во время каникул. Теперь с приказом можно переходить только в том случае, если родители поменяли адрес. Со стороны школы уведомление не поступает, предварительное уведомление не выдается. Бывают случаи, когда родители не знают о некоторых услугах. Услуга перевода от школы к школе все бесплатное, электронное цифровое обслуживание «mektep.sistem», в этом году в первый класс были приняты ученики, опоздавшие были приняты в бумажном виде. Собрать необходимые документы для получения услуги не составит труда. Думаю, что в сфере оказания государственных услуг достаточно структурных подразделений и должностных лиц. Считаю оптимальным время оказания государственной услуги или осуществления конкретных процедур, все выполняется своевременно, то есть без задержек 3 рабочих дня, 5 рабочих дней, выполняется по времени. Мы не заметили каких-либо грубостей в отношении порядка оказания госуслуг. Особо серьезных проблем не было. Выполняем соответствующую работу. Для улучшения сервиса, если каждый сотрудник выполняет свою работу по правильным правилам, если он правильно учится своей работе, проблем нет.

Мои рекомендации по улучшению процедур обслуживания: если государственные услуги разъясняются, рекламируются и публикуются в информационных сетях для родителей, на телеканалах, которые родители много смотрят. Было бы лучше, если бы родители были проинформированы.

Проблемными моментами получения госуслуги, по мнению услугополучателей, являются:

- несоблюдение государственного стандарта оказания госуслуги в части сроков ее оказания – 30 минут.

- отсутствие квалифицированных ответов на жалобы услугополучателей.

В результате **фокус-группового интервью** были получены следующие пожелания и предложения по улучшению качества государственной услуги:

- Организовать сбор и подачу документов в электронном виде, без необходимости собирать бумажный пакет документов и ксерокопии;

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственной услуги занимает Абайская область **со средним баллом 4,74** и уровнем удовлетворённости 70,0%. На втором месте рейтинга располагается Улытауская область со средним баллом в 4,71 и уровнем удовлетворённости 66,5%. Третье место рейтинга регионов занимает Костанайская область – средний балл услугополучателей равен 4,69 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 66,0%.

Таблица 3.50.3. Рейтинг регионов по услуге L8, 2023 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовлет-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Бумажная форма		Электронная форма		Рейтинг регионов	
1.	Абайская область	4,74	70,0%			<b>4,74</b>	70,0%
2.	Улытауская область	4,79	73,7%	4,62	59,3%	<b>4,71</b>	66,5%
3.	Костанайская область	4,73	64,2%	4,66	67,9%	<b>4,69</b>	66,0%
4.	Павлодарская область	4,76	62,1%	4,60	65,1%	<b>4,68</b>	63,6%
5.	Алматинская область	4,53	67,2%	4,80	81,3%	<b>4,67</b>	74,2%
6.	г. Шымкент	4,68	62,9%	4,66	64,4%	<b>4,67</b>	63,6%
7.	Туркестанская область	4,67	64,0%	4,59	100%	<b>4,63</b>	82,0%
8.	Западно-Казахстанская область	4,53	62,9%	4,73	72,9%	<b>4,63</b>	67,9%
9.	Жетысуская область	4,60	73,0%			<b>4,60</b>	73,0%
10.	Северо-Казахстанская область	4,42	67,4%	4,76	70,9%	<b>4,59</b>	69,1%
11.	Ақмолинская область	4,84	75,8%	4,33	60,2%	<b>4,59</b>	68,0%
12.	Актюбинская область	4,55	74,1%			<b>4,55</b>	74,1%
13.	Карагандинская область	4,44	69,9%	4,67	60,7%	<b>4,55</b>	65,3%
14.	г. Алматы	4,62	64,5%	4,47	60,0%	<b>4,55</b>	62,2%
15.	Кызылординская область	4,52	79,7%			<b>4,52</b>	79,7%
16.	Атырауская область	4,56	64,9%	4,48	63,3%	<b>4,52</b>	64,1%
17.	Восточно-Казахстанская область	4,51	69,0%			<b>4,51</b>	69,0%
18.	Мангистауская область	4,67	65,8%	4,34	63,6%	<b>4,51</b>	64,7%
19.	Жамбылская область	4,55	71,8%	4,42	63,7%	<b>4,49</b>	67,8%
20.	г. Астана	4,42	66,8%			<b>4,42</b>	66,8%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,61</b>	<b>68,5%</b>	<b>4,58</b>	<b>68,1%</b>	<b>4,59</b>	<b>68,9%</b>

**Аутсайдерами рейтинга регионов** в этом году являются Мангистауская и Жамбылская область (4,51 и 4,49 баллов соответственно), на последнем месте в рейтинге регионов располагается город Астана – среднее значение оценки равно 4,42 баллов и уровень удовлетворенности 66,8%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основное пожелание услугополучателей является автоматизация государственной услуги и возможность подать пакет документов онлайн и отслеживать результат.

В связи с чем, уполномоченной государственному органу рекомендуется ускорить процесс автоматизации государственной услуги, в частности подачи пакета документов через портал «электронного правительства».

В целях улучшения качества оказания госуслуги рекомендуется:

1. Качественно улучшить технические характеристики работы портала EGOV.KZ «Электронное правительство». Упростить процедуру приема документов для перевода детей между организациями образования.
2. Сделать условия подачи заявок более доступными, упрощенными и понятными для всех слоев населения, на казахском и русском языках.
3. Следует уделить больше внимания обучению педагогов процедуре сбора и подачи заявки в электронном виде – не все понимают и знают, как это делать. С этой целью проводить презентации, создать и разместить на сайте видео-инструкции.
4. Сократить правила регистрации и оформления для подачи документов на обучение.
5. Специалистов по приему документов персонально под роспись ознакомить с Типовыми правилами приема на обучение в организации образования, реализующие общеобразовательные учебные программы.

В целом большинство опрошенных респондентов довольны результатом получения услуги и качеством обслуживания, вежливостью и компетентностью сотрудников.

#### IV. ВЫВОоды и РЕКОМЕНДАЦИИ

Подводя итоги результатов общественного мониторинга следует отметить, что значительная часть государственных услуг имеет потенциал для улучшения качества предоставления ее услугополучателям. Необходимо продолжить работу по оптимизации деятельности государственных органов и Госкорпорации связанную с предоставлением услуг населению, что способствует повышению качества данных услуг и обеспечивает рост уровня удовлетворенности услугополучателей.

Ввиду того, что процессы предоставления все большего количества государственных услуг переводятся в автоматизированный режим, обеспечение качественной и корректной работы портала «электронного правительства» становится одной из приоритетных задач. Частные жалобы на сбои в работе, различные недочеты в процессе пользования указывают, что еще предстоит достаточно объемная работа в данном направлении.

Необходимо отметить, что немаловажным является здесь и качественная взаимосвязь между государственными органами и Госкорпорацией. Услугодатель не должен снимать ответственность за качество услуги с себя и должен активно взаимодействовать с Госкорпорацией обеспечивая тем самым, качественную первичную консультацию и не допуская ошибок в работе со стороны сотрудников Госкорпорации.

По итогам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг в 2023 году можно сделать следующие основные выводы и рекомендации:

По результатам массового опроса услугополучателей, **обратились за услугой в электронной форме (50,7%)**, и только чуть меньшая часть услугополучателей **обратились за услугой в бумажной форме (49,3%)**. При этом, уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг **в электронной форме выше (4,77 средний балл и 80,4% уровень удовлетворённости)**, **чем услуги, полученные в бумажной форме в офисе услугодателя (4,76 средний балл и 77,3% уровень удовлетворенности)**.

Наибольшие **сложности при получении государственных услуг в бумажной форме** связаны с недовольством работой сотрудников услугодателя, их недостаточной информированностью об услуге и грубостью при общении с услугополучателями, а также с излишней бюрократизированностью процесса сбора и подачи документов.

Тогда как наибольшие **сложности при получении государственных услуг в электронной форме** через интернет-ресурсы возникают в связи с техническими неполадками работы порталов, недостаточными навыками владения компьютером у услугополучателей, сложностью процедуры загрузки документов на портал, а также нестабильностью и/или низкой скоростью интернет-соединения. Также услугополучатели отмечали сбои работы портала «электронное правительство», а также несвоевременное обновление данных в личном кабинете (устаревшие данные, либо не обновленные).

Также стоит отметить, что по итогам мониторинга было выявлено, что при **принятии решения в коллегиальном формате** (комиссия, рабочая группа, и пр.), услугополучатели склонны **в меньшей степени доверять**

**результатам** государственной услуги. К подобным государственным услугам можно отнести: «Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак»».

При получении государственной услуги **в местных исполнительных органах** чаще всего услугополучатели указывали на сложность сбора справок, и иных правоустанавливающих документов.

По работе Государственной корпорации **«Правительство для граждан»** услугополучатели чаще всего упоминают загруженность сотрудников ЦОНов, увеличение времени ожидания в очереди, а также плохую работу компьютеров, и зависания информационных баз/систем.

В связи с чем офисам услугодателей рекомендуются следующие меры по повышению качества оказания государственных услуг.

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»:**

1. Благодаря количественным методам исследования можно сделать определенные выводы, которые подтверждают важность таких показателей как доверие услугодателю и компетентность сотрудников, оказывающих госуслуги. Они имеют наибольшую корреляционную связь с уровнем удовлетворенности качеством оказания госуслуг. Доверие услугодателю повышается, прежде всего, благодаря ясности и достоверности полученной информации. Информация по процедуре получения услуги должна быть доступной и открытой;
2. Создать обучающие видеоролики по использованию веб-портала для получения конкретной государственной услуги;
3. Центры обслуживания населения, необходимо обеспечить копировальными аппаратами, сканерами, терминалами для оплаты госпошлин для юридических лиц и кассами, работающими без обеденного перерыва;
4. Госкорпорации также необходимо предусмотреть меры по повышению уровня информированности населения при предоставлении услуг, уведомлять получателей услуги о готовности результата услуги, внедрять трекинг рассмотрения заявки (отслеживание этапов рассмотрения запроса, документа);
5. Для более широкого обеспечения физической доступности отделов по обслуживанию населения Госкорпорации, учитывать мнение граждан касательно их расположения, а также предусматривать достаточность парковочных мест у зданий.

**Уполномоченным государственным органам:**

1. Уполномоченным органам обратить внимание на технические недоработки со стороны информационных систем при оказании услуг через веб-портал «электронного правительства» (egov.kz; elicense.kz);
2. Важно обратить внимание на коммуникации между услугополучателем и услугодателем по услугам, предполагающим длительные сроки рассмотрения;
3. Очень хорошая инициатива предоставления композитных услуг на основании одного заявления не получила широкого информирования среди населения. Есть необходимость более активной работы в этом направлении;
4. Клиентоориентированность процесса предоставления государственной услуги невозможна без стабильной и четкой обратной связи. Необходимо обеспечить понятный и простой механизм подачи жалобы,



рекомендаций и предложений. Недопустимо игнорирование жалоб, как и недопустимы ответы на жалобу в форме «Отписки». Реакция на все факты недовольства должна быть объективной, оперативной и понятной для услугополучателя;

5. Компетентность сотрудников имеет взаимосвязь в первую очередь с оперативностью сотрудников, вежливостью и их профессиональной этикой. Эти два направления в работе госорганов – повышение компетентности сотрудников и информированности населения по процедуре госуслуг являются ключевыми для повышения уровня удовлетворенности населения качеством оказания госуслуг. Системно работая в этих направлениях, можно обеспечить постепенный рост данного показателя. С одной стороны, это всем известные истины, но, тем не менее, до сих пор часто в госорганах пренебрегают или не понимают о значимости деятельности, направленной на открытость госоргана, открытость и доступность информации, совершенствования методов обучения и повышения квалификации сотрудников, взаимодействующих с услугополучателями;
6. Обеспечить более качественный информационный материал, об услуге на государственном языке размещённый на главной странице официального интернет-ресурса услугодателя, включающий точный процесс оказания услуги;
7. Своевременно обеспечивать качественным техническим и материальным оснащением, интернет-связью подразделения, осуществляющие оказание государственной услуги в отдаленных регионах, сельских местностях для недопущения перебоев в работе по оказанию услуги.

**МЦРИАП и портал «электронное правительство»/ «электронное лицензирование»:**

1. Оказание государственных услуг, предоставляемые в электронной форме должны полностью соответствовать принципу «Одного окна» и не допускать административные барьеры. Сама подача заявки электронная, а по факту, в некоторых случаях услугополучателю приходится посещать госорган лично, доносить документы, получать результат оказания услуги и др.;
2. Улучшить интерфейс портала «электронное лицензирование» и упростить функционал, так как услугополучатели обращают внимание, на сложности при получении услуг;
3. Казахоязычные пользователи/услугополучатели отметили необходимость более корректного и понятного перевода информации об услугах на казахский язык;
4. Рассмотреть возможность присвоения государственным услугам упрощенного наименования в целях удобства для услугополучателей;
5. Упростить инструкции на веб-портале в целях обеспечения доступности информации для людей пожилого возраста;
6. Создание интегрированной базы данных услугодателей. Если каждый факт об изменениях в процессе жизни услугополучателя будет иметь электронную регистрацию и быть доступным для каждого услугодателя, это позволит значительно облегчить и ускорить многие процессы, связанные со сбором и предоставлением справок, заключений, разрешений, лицензий и прочих документов.

**Виртуальный ассистент:**

1. Улучшить работу виртуального ассистента по параметрам скорости и полноты ответа на запрос, также предусмотреть, чтобы при обращении к виртуальному ассистенту запрашивалась информация по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.

**Методология общественного мониторинга:**

1. В связи с ежегодным увеличением количества государственных услуг, подлежащих мониторингу, а также усложнением процедуры организации полевых работ по сбору первичной информации у услугополучателей, **рекомендуется** оптимизировать инструментарий общественного мониторинга, процесс сбора первичной информации, а также автоматизировать подсчёт результатов оценки качества оказания услуг (в т.ч. средний балл и уровень удовлетворенности).