



«ЖАҢА ШАБЫТ»
РЕСПУБЛИКАЛЫҚ
ҚОҒАМДЫҚ БІРЛЕСТІГІНІҢ

ЕСЕП

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫНА ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ ЖҮРГІЗУ НӘТИЖЕЛЕРІ

Астана, 2022

3.35 Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Энергетика министрлігі

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні

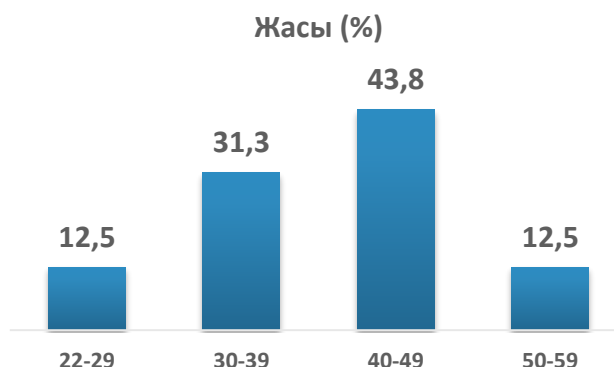
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: паспорт

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 16 респондентті қамтыды. Оның ішінде 81,3%-ы ер және 18,8%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (31,3%) және 40-49 жас (43,8%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет/лицензиялау порталына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай мәндерді құрады:

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау») қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **84,9%** және **орташа мағынасы 4,84 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,75	4,83	81,3%	84,4%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88		87,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88		87,5%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,81		81,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,88	4,83	87,5%	82,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,88		87,5%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,88		87,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,75		75,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,75		75,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,75	4,77	75,0%	79,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75		75,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,69		81,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,88		87,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,69	4,69	68,8%	68,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,94		93,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,94		93,8%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,94		93,8%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,84		84,9%
	«Электронды үкімет» порталы		4,81		82,4%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,85		84,8%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,83 балл және қанағаттану деңгейі 84,4%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,83 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 82,5% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында нұсқаулықтарды түсінікті қазақ тілінде орналастыру қажеттілігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,77 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79,7%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жүктеу процесінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,69 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 68,8% - құрады. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте **виртуалды ассистенттің** жұмысы 4,94 балға бағаланды. Ал мемлекеттік қызметті алуға жұмсалған шығындар да жоғары орташа балл алды – 4,94 және қанағаттану деңгейі 93,8%-ға тең.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 5,00 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 100%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,81 балл және қанағаттану деңгейі 82,4%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,85 және қанағаттану деңгейі 84,8%

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты қызмет берушіге – «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;

3.36 Тауар биржалары қызметімен айналысу құқығына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күн ішінде

Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: рұқсат