Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан

[**Научно-аналитический центр по изучению вопросов противодействия коррупции**](http://www.pa-academy.kz/index.php/ru/instituty/nauchno-analiticheskij-tsentr-po-izucheniyu-voprosov-protivodejstviya-korruptsii)

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**«Совершенствование системы оценки качества государственных услуг на практическом опыте Канады»**

**Астана, 2016г.**

Рекомендовано к изданию Учебно-методическим и научным советом Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан

Рецензенты:

Шлымова Г.И. – к.социол.н., эксперт программ и проектов социологических исследований Института общественной политики партии «Нұр Отан»

Кадырова М. Б. – к.э.н., заместитель директора Института управления

Мажиденова Д. М. – д.и.н., профессор кафедры «Внешняя политика»

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ОПЫТЕ КАНАДЫ:** научно-практические рекомендации / Под общ. ред. Абдрасилова Б.С, Есимовой Ш.А.. Коллектив авторов: Жапарқұл Н.Б., Давлетбаева Ж.Ж., Нұрлан А.Н., Жаров Е.К. – Астана: Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан, 2016. – 35 стр.

ISBN

В научно-практических рекомендациях «**Совершенствование системы оценки качества государственных услуг на практическом опыте Канады»** рассмотрены этапы развития и формирования сферы оказания государственных услуг в РК, проанализирована отечественная практика, а также опыт Канады в области оценки качества государственных услуг, разработаны научно-практические рекомендации по совершенствованию системы оценки качества государственных услуг в РК. Научно-практические рекомендации предназначены для студентов, магистрантов, докторантов, государственных служащих, преподавателей, а также для широкого круга читателей, интересующихся вопросами повышения качества государственных услуг.

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Введение…………………………………………………………………………...** | **4** |
| 1. Становление и развитие сферы оказания государственных услуг в РК**…….**
 | **6** |
| 1. Анализ системы оценки качества оказания государственных услуг в РК**….**
 | **14** |
| 1. Международный опыт системы оценки качества оказания государственных услуг (на примере Канады)**…………………………………...**
 | **18** |
| 1. Рекомендации по совершенствованию системы оценки качества

государственных услуг РК **……………………………………………………….** | **22** |
| **Заключение………………………………………………………………………..** | **26** |
| **Список использованной литературы………………………………………….** | **27** |
| **Приложение ………………………………………………………………………** | **29** |

1. **Введение**

Республика Казахстан ставит амбициозную задачу по вхождению в число 30-ти наиболее конкурентоспособных стран мира, озвученная 18 января 2014 года Лидером Нации Н.А. Назарбаевым в своем ежегодном послании народу Казахстана «Казахстанский путь – 2050: единая цель, единые интересы, единое будущее» [1].

 Одним из стратегических направлений в реализации данной задачи является построение качественно новой модели государственного управления, где ключевой приоритет будет сконцентрирован на совершенствовании процессов оказания государственных услуг.

За последнее десятилетие в сфере оказания государственных услуг Республики Казахстан произошли кардинальные преобразования. Были приняты важные нормативно-правовые акты, сформирован реестр государственных услуг и оптимизированы процедуры их предоставления, внедрено электронное правительство, многие услуги переведены в электронный формат, созданы центры обслуживания населения, установлены четкие требования к качеству оказания государственных услуг и т.д.

Данные качественные изменения подтверждаются положительной динамикой во многих рейтингах международных организаций, так по индексу конкурентоспособности Всемирного экономического форума Казахстан в 2015 году занял 42 место (72 место в 2010 году), в рейтинге Всемирного банка Doing Business-2015 – 41 место (63 место в 2010), в рейтинге ООН по развития электронного правительства – 28 место (46 место в 2010).

Все эти достижения и улучшения говорят о правильно выбранном векторе развития сферы государственных услуг.

Следующим этапом в достижении поставленных задач Лидера Нации является установление высоких стандартов качества госуслуг и создание нового формата взаимоотношения между услугодателем и услугополучателем, где основным элементов в цепочке оказания услуг будет гражданин, и его высокая степень удовлетворенности оказанными госуслугами.

Необходимым условием для формирования данного подхода является наличие хорошо выстроенной системы оценки качества государственных услуг, на основе результатов и рекомендации которой будут проводиться дальнейшие сервисные улучшения.

В настоящее время в этом отношении в Казахстане существуют определенные пробелы, которые прежде всего, связаны с тем, что ***существующая система оценки качества недостаточно ориентирована на граждан, отсутствует единая методологии оценки качества госуслуг, не определены четкие критерия оценки качества госуслуг, также проводимые исследования по оценке качества не охватывают большинство услуг и не ориентированы на государственные органы, в которых наблюдается высокий уровень жалоб населения.***

Поэтому, вопрос дальнейшего совершенствование системы оценки качества оказания государственных услуг на сегодняшний день в Казахстане является актуальным.

В соответствии с Планом Нации «100 конкретных шагов» с 2016 года в РК создана Государственная корпорация «Правительство для граждан» по образцу Canada Service. Канада является флагманом инновационных решений в сфере государственных услуг. Этому свидетельствует высокие позиции страны во многих авторитетных рейтинговых организаций [2].

В этой связи, нами был рассмотрен опыт Канады по разработке государственных программ и инструментариев в части определения уровня удовлетворенности граждан качеством госуслуг, также предложены практические рекомендации по возможному имплементированию некоторых элементов канадской модели в Казахстане.

**Цель:** разработка рекомендации посовершенствованию оценки качества оказания государственных услуг в РК.

Реализация указанной цели будет достигнуто путем решения **следующих задач:**

* изучить развитие и формирование сферы оказания государственных услуг в РК;
* проанализировать систему оценки качества государственных услуг в РК;
* рассмотреть практический опыт Канады в оценке качества оказания государственных услуг;
* разработать рекомендации по совершенствованию оценки качества государственных услуг в РК на основе канадского опыта.
1. **Становление и развитие сферы оказания государственных услуг в Республике Казахстан.**

Государственные услуги играют важную роль в развитии современного общества. Каждый человек в повседневной жизни прямо или косвенно сталкивается с получением государственной услуги – это открытие бизнеса, регистрация недвижимости, получение образования, медицинской помощи и т.д.

В этой связи, растут требования к качеству оказания государственных услуг, которая становится одним из основных показателей экономического и социального развития страны. Поэтому большинство зарубежных стран уделяют огромное внимание развитию данной сферы.

Не исключение и Казахстан, где развитию сферы оказания государственных услуг уделяют ключевое внимание.

Рассмотрим генезис понятия «государственная услуга» в РК: какие изменения претерпело понятие государственная услуга, как развивалось законодательство в сфере государственных услуг и насколько стали доступней государственные услуги для населения.

В Казахстане понятие «государственная услуга» применяется с момента вступления в силу 13 января 2007 года **Указа Президента Республики Казахстан «О мерах по модернизации системы государственного управления»**. Законодательно же этот термин впервые введен Законом Республики Казахстан от 18 июня 2007 года № 262 **«О внесении изменения и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам совершенствования административных процедур»**: «*Под государственными услугами понимается деятельность, направленная на обеспечение прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц, осуществляемая государственными органами, иными государственными учреждениями, государственными предприятиями, физическими и (или) юридическими лицами в рамках реализации бюджетных программ (подпрограмм)*» Вместе с тем, данное определение оставалось обобщенным и не позволяло четко разграничить понятия «государственная услуга» и «государственная функция» [3].

Восполнить существующие пробелы и более полно отразить суть смысла государственной услуги стало возможным со вступлением в силу **Закона Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года**: *«Государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ*» [4].

Несмотря на позднее закрепление понятия «государственной услуги» в законодательстве страны, еще в 1997 году был создан один из первых институциональных структур в РК, оказывающий государственные услуги - Государственный центр по выплате пенсии (далее - ГЦВП). ГЦВП стал важным элементом финансово-хозяйственной системы страны. Если в 1997 году ГЦВП выплачивал лишь пенсию, то на данный момент он осуществляет более 42 видов социальных выплат всем категориям населения.

На сегодняшний день оказание государственных услуг в Республике Казахстан осуществляется согласно Закону Республики Казахстан «О государственных услугах»от 15 апреля 2013 года № 88-V. В реализации указанного Закона принято 20 подзаконных актов, определяющих порядок стандартизации и регламентации государственных услуг, автоматизации и оптимизации бизнес-процессов оказания государственных услуг, проведения контроля за качеством оказания государственных услуг и т.д.

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О государственных услугах» Реестр государственных услуг – это классифицированный перечень государственных услуг.

За период с 2007 - 2015 годов количество государственных услуг, предусмотренных в **Реестре государственных услуг** (далее - Реестр), постоянно расширялось. Так, за указанный период количество государственных услуг, включенных в Реестр, увеличилось в 5 раз, и на сегодня составляет 709 (в 2007 г. – 132 услуги.) [6].

Динамика расширения Реестра государственных услуг, начиная с 2007 года, представлена на рис. 1.

**Рис. 1 Динамика расширения Реестра за период 2007-2015 гг.**

Ежегодно количество оказываемых госуслуг растет. Так, например, в 2015 году было оказано свыше 150 млн. государственных услуг, и если сравнивать в динамике с 2014 и 2013 годом, то рост произошел на 7,2 и 37,5% соответственно [7].

В разрезе государственных органов государственные услуги оказываются центральными и местными исполнительными органами (см. рис.1.).

В 2015 году центральными государственными органами было оказано 55,4 млн. услуг (37% от всех услуг), местными исполнительными органами – 94 млн. услуг (63 %).

На сегодняшний день государственные услуги в РК оказываются по средствам электронного правительства, государственными органами и Центрами обслуживания населения (далее - ЦОН).

Большинство государственных услуг в РК оказываются непосредственно государственными органами, их структурными подразделениями и подведомственными организациями, в 2015 ими было оказано 104,6 млн. госуслуг (70%). С помощью электронного правительства было оказано 31,6 млн. госуслуг или 21% от общего количества услуг, в то время как ЦОНами было оказано 13,6 млн. госуслуг (9%).

Кроме того, для обеспечения информированности населения о вопросах оказания государственных услуг в Казахстане создан Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг (1414). Этот контакт-центр представляет собой телефонную справочную службу для консультирования граждан и организаций о порядке получения государственных услуг.

Рассмотрим основные принципы работы, текущее состояние и перспективы развития всех трех каналов предоставления услуг в РК (Электронное правительство, ЦОН, государственные органы, Правительство для граждан).

***Государственные органы***

В соответствии с законом РК о государственных услугах услугодателями являются центральные государственные органы, загранучреждения Республики Казахстан, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов.

С целью обеспечения качества и эффективности оказания госуслуг государственными органами на постоянной основе ведется работа по стандартизации и регламентации государственных услуг.

Следует отметить, что стандарты государственных услуг имеют важное значение для услугополучателей, так как содержат в себе основные требования к процедуре их оказания. Так, стандарты устанавливают перечень необходимых документов для получения государственной услуги, сроки и условия оказания государственной услуги, включают информацию об организациях, оказывающих государственные услуги и т.д.

В свою очередь, регламент государственной услуги содержит четкое описание процедуры оказания государственной услуги государственной или иной уполномоченной на то организацией [8].

В соответствии с законодательством РК проводится ежегодный мониторинг по оценке эффективности деятельности государственных органов по направлению «Оказание государственных услуг».

В частности, в 2014 году был впервые проведен опрос по 33 видам государственных услуг центральных государственных и местных исполнительных органов, в котором приняло участие порядка 9000 услугополучателей. Анализ данного опроса показал, что уровень удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг составил 87% [9].

***Электронное правительство***

Идея создания [электронного правительства](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) в [Казахстане](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%85%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD) была озвучена Главой государства в своем ежегодном Послании народу Казахстана [19 марта](https://ru.wikipedia.org/wiki/19_%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0) [2004 года](https://ru.wikipedia.org/wiki/2004_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) *«…необходимо приступить к формированию «электронного правительства». Это небольшое по численности Правительство, прозрачное в своей деятельности. Оно позволит сократить контакты между населением и чиновниками, повысит качество и уменьшит сроки оказания услуг. Это приведёт к новой административной реформе и сокращению госаппарата»* [10]*.*

Процесс развития и формирования электронного правительства в Казахстане можно условно разделить **на 4 этапа**:

1. [10 ноября](https://ru.wikipedia.org/wiki/10_%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D0%B1%D1%80%D1%8F) [2004 года](https://ru.wikipedia.org/wiki/2004_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) была утверждена Программа формирования Электронного Правительства на 2005—2007 годы.
2. [12 апреля](https://ru.wikipedia.org/wiki/12_%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%BB%D1%8F) [2006 года](https://ru.wikipedia.org/wiki/2006_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) впервые был запущен [веб-портал](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D0%B1-%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BB) электронного правительства Республики Казахстан. На начальном этапе он содержал материалы о государственных услугах информационно-справочного характера.
3. В 2008 - 2010 годах проводилась подготовка инфраструктуры «электронного правительства» для предоставления государственных услуг в электронной форме.
4. В [2010 году](https://ru.wikipedia.org/wiki/2010_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) на портале появились первые [транзакционные](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F) услуги, предполагающие возможность проведения [онлайн-платежей](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82-%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%91%D0%B6). Так, в первую очередь была реализована онлайн-оплата [налогов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3), государственных сборов, пошлин и штрафов за нарушение [правил дорожного движения](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0_%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%B4%D0%B2%D0%B8%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F), в [2011 году](https://ru.wikipedia.org/wiki/2011_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) — оплата услуг [жилищно-коммунального хозяйства](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%89%D0%BD%D0%BE-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D1%85%D0%BE%D0%B7%D1%8F%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE).

В настоящее время граждане Казахстана имеют возможность получить посредством веб-портала «электронного правительства» 865 интерактивных и транзакционных услуг.

За период функционирования портала «электронного правительства» оказано более 97 млн. электронных услуг, количество зарегистрированных пользователей веб-портала составило более 3,7 млн. человек, сумма транзакций, проведенных посредством платежного шлюза «электронного правительства», составило более 6,8 млрд. тенге.

За 2015год посредством электронного правительства было оказано 31,6 млн. госуслуг или 21% от общего количества государственных услуг.

Наиболее популярными услугами среди населения и бизнеса на портале «электронного правительства являются»: - выдача адресных справок с места жительства; - выдача справки с пенсионных отчислении; - выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества и т.д. (см. Приложение 1).

Кроме получения государственных услуг, на портале можно осуществить оплату государственных сборов и пошлин, оплат налогов и коммунальных услуг, оплаты услуг сотовой связи, оплату штрафом ПДД.

 Также с 2012 года в эксплуатацию введены информационные системы (ИС): Е-лицензирование, Е-нотариат, Е-Learning.

 ИС **«**[**Е-лицензирование**](http://elicense.kz/?%20target=)**»** позволяет всем гражданам Казахстана получать лицензии и разрешительные документы онлайн. В настоящее время предоставляется порядка 81 вида электронных лицензий. Вместо значительного количества справок и документов из различных госорганов для получения лицензии или разрешительного документа требуется один онлайн-запрос на портале электронного лицензирования. При этом, процесс получения лицензий и разрешений абсолютно прозрачен.

ИС «**Е-Learning»** помогает повысить качество образовательных услуг и обеспечить доступ к образованию. Система предназначена для всех участников учебного процесса: ученикам, учителям, родителям и учебным заведениям.

ИС **«Е-нотариат» -** система, разработанная с целью улучшения контроля над нотариальной деятельностью и оптимизации работы нотариусов.

Веб-портал «электронного правительства» становится более
клиенториентированным. С помощью сервиса портала «электронного правительства» любой желающий может стать участником виртуального приема первыми руководителями государственных органов.
 В рамках проекта **«мобильное правительство»** Республики Казахстан в 2014 году реализовано на мобильном приложении 54 услуги и сервисов, в том числе: 18 государственных услуг, 13 платежей, 10 сервисов и
13 уведомлений, из них 21 услугу и сервисов возможно получить посредством SMS канала (уведомления, просмотр сроков действия технического осмотра, просмотр очереди в детские сады и т.д.).

Проводятся работы по внедрению электронно-цифровых подписей на SIM-карты. Данная технология значительно упростит использование электронно-цифровых подписей, а также позволит получать услуги посредством SMS запросов [11].

Опираясь на вышеизложенное, можно констатировать, что электронное правительство в Казахстане переживает качественный этап своего развития.

Это подтверждается положительной динамикой в рейтингах международных организации.

Так, по итогам исследования уровня развития электронного правительства («E-government survey»), проводимого ООН, Казахстан
в 2010 году занял 46 место, в 2012 году 38 место, по результатам 2014 года Казахстан улучшил позицию на 10 пунктов и занял 28 место [12].

В рейтинге Всемирного экономического форума по индикаторам сетевой готовности в 2010 году занял 68 место в 2014 году 43 место [13].

В 2014 году в рамках проекта Программы развития ООН в Казахстане «Содействие в улучшении системы предоставления и оценки качества государственных услуг» было проведено социологическое исследование по оценке уровня удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг. Опрос позволил определить мнения относительно получения государственных услуг **на портале электронного правительства.**

Проведенное исследование показало невысокий уровень осведомленности о возможности получения государственной услуги через портал электронного правительства (39,8% респондентов).

28,6% опрошенных не воспользовались услугами электронного правительства, в связи с тем, что все равно придется идти в ЦОН, часть респондентов не доверяет подобному способу оказания государственных услуг, у кого-то возникли проблемы с Интернетом (около 20%).

Но большинство респондентов выражают согласие с тезисом, что«получать государственные услуги в электронной форме проще и удобнее, чем при личном обращении» [14].

***Центры обслуживания населения (далее - ЦОН)***

ЦОНы были созданы в 2007 году для оказания государственных услуг по принципу одного окна, с целью исключения бюрократии и административных барьеров.

Главными положительными качествами ЦОН стали обеспечение равного доступа всех граждан к государственным услугам, создание возможности в одном месте получить услуги по изготовлению документов различных органов, также исключение непосредственного контакта между исполнителями документов и гражданами.

Для повышения эффективности работы ЦОН в 2011 году проведено их слияние с инфраструктурой электронного правительства, внедрена система оценки качества работы сотрудников, а также реализована возможность бронирования времени посещения центра через портал электронного правительства.

Кроме того, при модернизации ЦОН особое внимание уделялось созданию необходимых условий для получения государственных услуг людьми с ограниченными возможностями, для которых в каждом ЦОН были выделены отдельные рабочие места для приема документов, установлены пандусы и кнопки вызова.

В рамках исполнения задачи, поставленной Главой государства по обеспечению доступности государственных услуг широким слоям населения, в том числе, жителям отдаленных населенных пунктов, во всех областях в пилотном режиме запущены 14 мобильных ЦОН, а в 2012 году была организована работа дополнительных 56 аналогичных ЦОН. Сегодня по Казахстану действуют уже 70 Мобильных ЦОН.

Переход на новые форматы работы Центров обслуживания населения позволил повысить качество оказания государственных услуг для населения, а также создать инструменты для их мониторинга и оценки качества. Так, для совершенствования контроля деятельности ЦОН и обеспечения обратной связи с населением создан Ситуационный центр, которым в режиме on-line проводится видео-мониторинг деятельности всех ЦОНов. Открытие такого центра позволило оперативно реагировать на недостатки в процессе работы, в том числе и в случаях возникновения очередей за получением той или иной услуги.

Сегодня в республике функционирует 270 центров обслуживания населения, которые оказывают 212 государственных услуг. К слову, в 2011 году в ЦОНах Казахстана оказывали 59 услуг, в 2012 – 113.

Также открыты специализированные центры обслуживания населения по регистрации автотранспорта и выдаче водительских удостоверений (спецЦОН) в Алматы, Актау, Караганде, Астане, Таразе, Кызылорде, Павлодаре, Петропавловске, Талдыкоргане, Костанае и Актобе [15].

С учетом принимаемых мер, уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг в ЦОН ежегодно растет (2010 год – 65%, 2011 год – 76%, 2012 год – 81,6%, 2013 год – 82%, 2014 год – 82,7%) [16].

***Государственная корпорация «Правительство для граждан»***

В рамках реализации Плана нации «100 конкретных шагов» в 2016 году создана государственная корпорация «Правительство для граждан», которая стала единым провайдером государственных услуг по образцу Canada Service в Канаде и Centrelink в Австралии.

Государственная корпорация интегрировала все центры обслуживания населения в единую систему.

 В новой структуре были объединены РГП «Центр обслуживания населения», «Центр по недвижимости», «Научно-производственный центр земельного кадастра», «Государственный центр по выплате пенсий» [2].

 В прошлом через центры обслуживания населения оказывалось 212 государственных услуг. В настоящее время идет поэтапная передача государственных услуг для их оказания через единого провайдера, то есть через госкорпорацию. На первом этапе через госкорпорацию будет оказываться 522 государственные услуги, а на втором этапе их количество будет более 700.

Тем самым граждане Казахстана будут получать все государственные услуги в одном месте.

До создания государственной корпорации ЦОНы оказывали услуги фронт-офиса, то есть принимали заявки на оказание услуг и выдавали уже готовые документы, в результате создания корпорации специалисты сейчас могут еще и выполнять их обработку, то есть осуществляется полный цикл оказания государственной услуги.

В целом, создание Государственной корпорации позволит обеспечить:

* единые стандарты качества обслуживания по всем государственным услугам;
* сокращение сроков и количества требуемых документов;
* прозрачность процесса оказания услуг;
* полный цикл оказания услуг государственных органов, коммунальных и частных предприятий;
* интегрированное использование каналов: Интернет, call-центры, электронная почта, мобильные устройства и физические точки обслуживания;
* сохранение истории обслуживания по всему жизненному циклу гражданина и бизнеса.

Качество оказания государственных услуг государственной корпорации будет контролироваться специальным общественным советом, созданным Правительством, единым провайдером в лице новой корпорации, а также НПО [17].

Таким образом, учитывая вышеизложенное можно сделать вывод, что сфера оказания государственных услуг является одним из самых успешных направлений административных реформ, реализуемых в рамках Стратегии «Казахстан -2050».

В период с 2007 по 2016 годы выстроена инфраструктура электронного правительства, созданы центры обслуживания населения и государственная корпорации «Правительство для граждан», также внедрены элементы клиентского подхода во взаимодействии с услугополучателями.

Согласно данным рейтинга Всемирного банка по качеству государственного управления за 2014 год («Governance Matters»), по индексу «Эффективность работы правительства» Казахстан занял 96 место из 209 стран, улучшив свои показатели на 46 позиций в сравнении с 2007 годом.

В число показателей, характеризующих индекс «Эффективность работы правительства»: качество государственных услуг, качество функционирования государственного аппарата и работы государственных служащих, уровень доверия к внутренней политике, проводимой правительством и т.д.

Однако, несмотря на позитивные тенденции в развития сферы государственных услуг, остается ряд актуальных вопросов, требующих всестороннего и комплексного подхода к их решению.

Так, одним из основных проблемных вопросов, препятствующих наращиванию потенциала в сфере оказания государственных услуг, является несовершенство бизнес-процессов и оценки качества оказания государственных услуг, которая отражается в своей закрытости, однобокости и отсутствием единого комплексного подхода.

В этой связи, предлагаем в следующем разделе рассмотреть действующую систему оценки качества государственных услуг в РК и выявить ее недостатки.

1. **Анализ системы оценки качества оказания государственных услуг в Республике Казахстан**

Повышение качества госуслуг – одно из важнейших направлений проводимой в Казахстане административной реформы.

Для достижения этой задачи важно проводить мониторинг качества оказания государственных услуг, анализировать общественные ожидания и оценивать уровень удовлетворенности услугополучателями полученными государственными услугами.

В соответствии с Законом РК «О государственных услугах» оценка качества оказания государственных услуг, *оказываемые государственными органами* осуществляется уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг (Министерство по делам государственной службы РК - МДГС РК).

Оценка качества государственных услуг, оказываемых в электронной форме и посредством Центров обслуживания населения (далее - ЦОН), осуществляется [уполномоченным органом в сфере информатизации](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1005017287) (Комитет информации, связи и информатизации Министерства инвестиции и развития РК – КССИ МИР).

В целях повышения качества государственных услуг в рамках Закона РК «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года № 88-V предполагается проведение общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, который может проводиться физическими лицами, некоммерческими организациями по собственной инициативе и за свой счет. Также общественный мониторинг проводится ***по государственному социальному заказу уполномоченного органа*** по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

В этой связи, в 2013 году в рамках проектов ПРООН и ОЭСР была оказана экспертная поддержка МДГС РК по определению методологию проведения социологических опросов при проведении общественного мониторинга по государственному социальному заказу.

По **общественному мониторингу качества оказания государственных услуг** МДГС РК начиная с 2014 года ежегодно проводится электронный конкурс государственных закупок для НПО.

Анализ методологии, использованной в 2014 году в **общественном мониторинге качества оказания государственных услуг** показал следующее:

– показатели качества государственных услуг оценивались по 6-и показателям;

– удовлетворенность оценивалась по 10-ти бальной шкале;

– опросом были охвачены три категории граждан (физические и юридические лица, население) 9000 респондентов 16 регионов страны;

– оценивались только 33 государственные услуги, оказываемые только по одной из государственных органов (зарегистрировано 709 госуслуг – охват опросом составил 4,6 %);

– оценивались 29 государственных органов центрального и местного уровня (министерства и акиматы областей);

– оценка качества оказания электронных услуг не проводилась, оценивалась только их доступность;

– методика опроса была ограничена только анкетным опросом;

– в среднем, удовлетворенность всеми услугами составила 8,7 баллов [9].

В целях изучения **уровня удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг посредством ЦОН** Комитетом связи, информатизации и информации Министерством по инвестициям и развитию РК (КСИИ МИР) ежегодно проводится социологическое исследование по оценке качества услуг, представляемых через ЦОН.

Оценка качества услуг ЦОНов проводится с целью замера качества работы сотрудников ЦОНов, оценки удобства инфраструктуры ЦОНов и степени удовлетворенности получателей государственных услуг.

Исследование проводится в два этапа путем опроса на выходе, а также методом «Тайного покупателя», по результатам которых оценивается инфраструктура ЦОН, профессиональные навыки работников, скорость обслуживания, наличие условий для лиц с ограниченными возможностями, наличие жалоб и другие параметры.

По результатам исследований за 2013 год общий уровень удовлетворенности населения составил 82%, за 2014 год – 82,7%, на 2015 год плановое значение показателя составляет 82,3% [18].

Действующая система оценки качества государственных услуг в Казахстане представлена на рис. 3.

**Рис. 3. Система оценки качества государственных услуг в Казахстане**

Таким образом, анализ исследовательских данных выявил **следующие проблемные зоны** оценки качества государственных услуг в Казахстане:

* отсутствие понятийного аппарата и единой методологии оценки качества государственных услуг, так как мониторинг качества государственных услуг проводят отдельно два уполномоченных органа – Комитет связи, информатизации и информации МИР и МДГС. Информация о результатах исследования качества государственных услуг на сайтах данных государственных органов отсутствует.
* низкий охват оценки качества государственных услуг по методологии общественного мониторинга в 2014 году: опросу подлежало только 33 госуслуги по одному из каждого госоргана (всего 709 госуслуг – охват 4,6%)
* форма завершения – односторонняя, отчет предоставлялся только заказчику, заинтересованные стороны в обсуждении отчета не участвовали. *Соответственно государственными органами не разрабатывался план по сервисному улучшению оказания государственных услуг, и не проводился его мониторинг.*
* форма проведения опроса ограничена только письменным опросом (анкета);
* отсутствует единый исследовательский центр, который мог бы аккумулировать результаты ежегодного общественного мониторинга для проведения процедуры бенчмаркинга. В этой связи, необходимо расширить эту деятельность и ввести новый институт на основе краудсорсинга.
* в рамках общественного мониторинга в 2014 году был проведен опрос по одному критерию - «доступность госуслуг через систему egov», что недостаточно для комплексной оценки качества электронных услуг;
* из-за несовершенства методологии оценки качества оказания государственных услуг ЦОН, проводимый заказчиками конкурс в основном ориентирован на оценку работы сотрудников ЦОНов.
* оценка качества оказания **электронных государственных услуг** уполномоченным органом в сфере информатизации исследование не проводится
* в мониторингах качества оказания государственных услуг учитывается мнение трех категорий респондентов (юридические лица, ИП и население). Отдельно исследования для бизнеса и населения не проводится;
* проводимые исследования оценки качества государственных услуг, из-за проблем отсутствия единой методологии не имеют обратной связи между заинтересованными сторонами (государственными органами и населением);

В целом анализ исследования оценки качества государственных услуг в Казахстане, проводимые исследовательскими центрами, показал только *общее состояние качества государственных услуг по республике.*

Считаем, что проводимые исследования должны быть ориентированы на определенные государственные органы, в которых наблюдается высокий уровень жалоб населения (сфера строительства, жилищно-коммунального хозяйства, правоохранительные органы и др.).

В следующем разделе предлагаем изучить передовой зарубежный опыт в сфере оценке качества государственных услуг и рассмотреть перспективы его возможного использования в условиях государственного управления Казахстана.

1. **Международный опыт системы оценки качества оказания государственных услуг (на примере Канады)**

Изучение зарубежной практики совершенствования процессов оказания государственных услуг чрезвычайно важно для современного Казахстана.

Одним из передовых стран в сфере оказания государственных услуг является Канада. Канада - мировой лидер по развитию электронных форм оказания государственных услуг, также одной из первой в мире начала решение проблемы открытого доступа к информации государственных структур. Этому свидетельствует высокие позиции страны в авторитетных международных рейтингах. Так, в соответствии с данными Всемирного экономического форума «Глобальный индекс конкурентоспособности» Канада занимает 13 место, по рейтингу Всемирного банка «Doing Business» - 14 место, по рейтингу ООН «Индекс развития электронного правительства» - 11 место, по индексу благополучия «Legatum Prosperity Index» занимает 6 место.

Правительство Канады постоянно стремится улучшить качество предоставляемых услуг, а также облегчить механизмы получения канадцами тех или иных услуг государства.

В сентябре 2005 года Министерством человеческих ресурсов и социального развития был запущен проект Услуги Канады (Service Canada), Самостоятельное ведомство стала универсальным источником оказания государственных услуг, ориентированным на клиента.

Благодаря Service Canada гражданам был обеспечен многоканальный доступ к различным государственным услугам во всех сферах жизнедеятельности. Особенностью проекта является то, что выбрав один из каналов оказания государственной услуги (электронное правительство, пункты обслуживания населения и call-центры) гражданин получает универсальный доступ к программам и услугам правительства.

Основные принципы работы «Service Canada»:

* безбарьерный доступ к услугам и пособиям;
* выбор способа получения данных услуг;
* уважительное и индивидуальное обслуживание;
* полный цикл оказания услуги.

В настоящее время услугами службы пользуется около 33 миллионов канадцев. Численность сотрудников «Service Canada» составляет более 18 тысяч человек в 600 офисах службы, расположенных на всей территории Канады. Call-центры «Service Canada» ежегодно принимают более 60 миллионов звонков (по данным 2010 года), успешно функционирует электронное правительство servicecanada.gc.ca.

Служба «Service Canada» предоставляет услуги различных федеральных агентств в режиме одного окнадля населения и бизнес-сообществ (в 2010 году услугами воспользовались 9,8 млн. человек). Реестр государственных услуг Канады насчитывает около 1800 госуслуг [19].

Следует также отметить, что для обеспечения прав граждан на получение различных государственных услуг служба «Service Canada» условно делит граждан на следующие категории: *семьи, молодежь, работающие, пожилые, коренные жители, граждане с различными отклонениями здоровья и мигранты.* Использование подобной сегментации позволяет при обращении гражданина в службу «Service Canada» информировать его о всех государственных услугах и программах, которые он может получить.

**Рис. 4. Советы, обеспечивающие взаимодействие и согласованность действий по вопросам оказания государственных услуг в Канаде**

Канадская модель взаимодействия и сотрудничества в сфере оказания госуслуг предусматривает наличие 3-х отдельных советов, призванных способствовать координации и совершенствованию государственных услуг на всех уровнях исполнительной власти (рис.4.):

* Совет по государственным услугам (создан в 1998 г.);
* Совет руководителей служб по внедрению ИТ-технологии в государственном секторе (создан в 1997 г.);
* Совет руководителей многофункциональных центров предоставления госуслуг (создан в 2005 г.). (см. рис. 2)

Данные Советы функционируют при поддержке **Института услуг для граждан** созданном в 2002 году, который работает по следующим направлениям:

* Проведение национальных опросов Citizen First&Take Care of Business (проводятся каждые 2 года).
* Обеспечение использования СМТ для измерения и сравнения уровня удовлетворенности граждан госуслугами.
* Проведение обучающих тренингов и сертификация экспертов, предоставляющих услуги в государственном секторе.
* Обмен результатами исследований, инструментарием, ресурсами и знаниями

Канадская система оценки качества государственных услуг представлена на рис. 5.

**Рис. 5. Система оценки качества государственных услуг в Канаде**

**Институт услуг для граждан (**Institute for Citizen-Centered Services – ICCS**)** в Канаде является мировым научно-исследовательским центром в области оценки качества государственных услуг, консолидации лучших мировых практик. (см.рис. 3)

Задача ICCS заключается в оказании поддержки государственным органам в достижении высокого уровня удовлетворенности граждан и бизнес-сектора.

Широкое распространение в Канаде и за ее пределами получил Общий инструмент измерения качества оказания государственных услуг (Common Measurement Tool - СМТ).

***Common Measurement Tool***

СМТ проводится с целью выявления наиболее проблемных сфер оказания государственных услуг, а также определения основных критериев, определяющих степень удовлетворенности качеством государственных услуг в той или иной государственной организации.

Использование СМТ основано на разработанной ICCS методологии. Технология СМТ обеспечивает оценку общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг, при этом удовлетворенность оценивается по 5-балльной шкале по следующим параметрам:

*– своевременность оказания услуги; знание и компетенция; любезность и этика; справедливость; результат.*

Методология СМТ включает исследование, которое проводится в местах оказания услуг, и выборка опроса формируется исключительно из числа лиц, фактически обратившихся, в том числе получивших государственную услугу.

По итогам проведения исследования СМТ составляется базовый отчет о результатах, который можно использовать для бенчмаркинга и анализа результатов.

Основной блок системы СМТ включает 16 основных и 150 дополнительных вопросов, к которым можно вносить дополнения в соответствии с требованиями заказчика.

CMT используется в трех версиях: письменный опрос (проводится непосредственно в местах оказания услуги); интернет опрос (вопросник размещается на официальном сайте государственного органа); телефонный опрос (проводится посредством телефонной связи в форме интервью) *(см. приложение 3)*

Для организации использующих СМТ ICCS предоставляет руководство пользователя CMT, которое обеспечивает руководство организациям по пошаговому использованию инструментов СМТ, и предлагает дополнительные аналитические опции клиентам и включает различные образцы и примеры исследований.

Один из главных преимуществ использования СМТ – это доступ к базе данных СМТ Бенчмаркинг. Центральная база данных СМТ Бенчмаркинг позволяет пользователям анонимно сопоставить результаты исследования о качестве оказываемых услуг / с результатами организации, оказывающими сходные по содержанию услуги.

В международной практике СМТ используется во всех провинциях Канады, Правительстве Абу-Даби, отделе сферы услуг Австралии, Правительстве Новой Зеландии, Министерстве финансов и Министерстве индустрии и торговли Индонезии.

В результате внедрения СМТ в сфере оказания услуг Австралии – удовлетворенность клиентов государственными услугами за 2 года повысилось с 58% до 84%, Правительстве Новой Зеландии за 5 лет – удовлетворенность клиентов повысилось на 10% (в 2008 составляло – 69%, 2009 – 73%, 2013 – 79%).

Правительству Канады за последние 13 лет удалось достичь 15 % повышения удовлетворенности граждан государственными услугами по 26 основным услугам, в том числе посредством электоронного правительства.

В целом, использование СМТ повышает уровень доверия населения к государственным органам и удовлетворенность качеством оказываемых услуг [20].

Необходимо отметить, что методология используемая в общественном мониторинге 2014 года по оценки качества государственных услуг, в части *критериев и методов оценки* удовлетворенности граждан качеством государственных услуг *имеет схожую структуру* с методологией СМТ, но в части банка вопросов, частоты, формы проведения опросов, выборки и результатов исследований *имеет существенные различия* и дополнения.

Сравнительная характеристика методологии общественного мониторинга 2014 года и СМТ представлена в приложении 2.

В этой связи, в следующем разделе предлагаем с учетом канадского опыта модернизировать действующую систему оценки качества госуслуг, и рассмотреть возможность в качестве пилотного проекта использовать СМТ в государственных органах Республики Казахстан.

1. **Рекомендации по совершенствованию системы оценки качества государственных услуг РК**

В соответствии с Планом Нации «100 конкретных шагов по реализации 5 институциональных реформ» в 2016 году создана государственная корпорация «Правительство для граждан», которая стала единым провайдером государственных услуг по образцу Canada Service в Канаде и Centrelink в Австралии.

Государственная корпорация интегрировала четыре РГП, которые оказывают большинство социально значимых услуг и все центры обслуживания населения в единую систему, и позволит в одном контуре не только принимать заявки, но и выполнять работу по их обработке.

Оценка качества предоставления госуслуг будет проводиться по международному стандарту ISO 9000, который предусматривает рассмотрение отношений между компаниями в форме «потребитель/поставщик»

При этом качество оказания государственных услуг будет контролироваться специальным общественным советом, созданным правительством, непосредственно самой государственной корпорацией, а также НПО.

Но в этой системе не предусмотрена комплексная деятельность по оценке качества государственных услуг, включающая наличие единого провайдера по оценки и мониторингу качества госуслуг как государственных органов, так и непосредственно самой государственной корпорации, также важно проведения бенчмаркинга и выработки рекомендации государственным органам от независимых отечественных и зарубежных экспертов.

В этой связи, рассмотрев зарубежный опыт организации оценки качества государственных услуг, а также выявив недостатки действующей системы оценки качества государственных услуг государственных органов и государственной корпорации РК предлагаем внедрить новые институты а также изменить механизм осуществления оценки качества государственных услуг в Казахстане (см.рис. 6).

В данной системе Академия государственного управления при Президенте РК (далее - Академия) будет выступать единым провайдером, в компетенцию которого будет входить работа по оценке качества государственных услуг на всех уровнях исполнительной власти, исследовании уровня удовлетворенности государственными услугами, также проведение бенчмаркинга, разработки программ обучения, сертификации и аккредитации для всего государственного сектора республики. Академия будет играть важную роль в развитии межведомственного сотрудничества и взаимодействия по вопросам оказания государственных услуг, будет оказывать необходимую поддержку и обеспечивать последовательную работу в этой сфере государственных органов и госкорпорации «Правительство для граждан».

**Рис. 6. Проект системы оценки качества государственных услуг в Казахстане с учетом канадского опыта**

Кроме этого, учитывая успешный зарубежный опыт использования СМТ, считаем, что его внедрение в Казахстане позволит улучшить качество оценки государственных услуг.

В связи с этим, предлагаем следующий План мероприятия по внедрению пилотного проекта СМТ в Казахстане (см. табл. 1).

Таблица 1. План мероприятия по внедрению пилотного проекта СМТ в Казахстане

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этапы проекта** | **Мероприятия** | **Сроки (приблизительно)** |
| 1. Подготовка проекта  | * Создание рабочей группы и назначение руководителя проекта
* Определение целей проекта и плана проекта
* Ориентация
* 1-2 часовые встречи
 | 3 недели |
| 2. Определение пилотных госорганов  | Определение участвующих госорганов, их членов команды и ресурсов  | 2 недели |
| 3. Ориентация госоргана & Запуск Проекта  | * Ориентация госорганов на СМТ
* Обзор целей проекта, конечного результата и графиков времени
 | 1 неделя |
| 4. Определение опроса СМТ  | * Определение услуг госорганов и его клиентов
* Отбор вопросов СМТ
* Дизайн образца
* Определение стратегии опроса
* Подготовка документов и утверждение окончательного варианта плана по опросу для каждого госоргана
 | 3 недели |
| 5. Предварительное апробирование  | * Управление тестом на соответствие проекта опроса и подходов
* Внедрение инструментов
 | 3 недели  |
| 6. Поле опроса  | * Сбор данных
* Предоставление данных
 | 4 недели  |
| 7. Предварительное подведение результатов  | * Создание базы данных результатов опроса
* Подтверждение статистической валидности
 | 2 недели  |
| 8. Отчет  | * Подготовка отчета госорганов
 | 4 недели  |
| 9. Отчет по бенчмаркингу ICCS  | * Подготовка и презентация отчетов ICCS
 | 4 недели  |
| 10. Презентация результатов  | Подготовка и отправка отчетов руководителям каждого госоргана  | 2 недели  |
| 11. Определение возможностей для сервисного улучшения  | Однодневный семинар с руководителями госорганов по анализу результатов СМТ и определение потенциальных путей совершенствований  | 2 недели  |
| 12. Оценка проекта  | Установление обратной связи с участниками и подготовка отчета  | 2 недели  |

Основным исполнителем проекта внедрения СМТ будет Академия, но при этом требуется финансовая и организационная поддержка заинтересованных государственных органов на центральном уровне (см. рис. 7).

**Рис. 7. Меры по внедрению пилотного проекта СМТ в Казахстане на уровне Академии и государства**

Таким образом, реализация предложенных инициатив позволит повысить эффективность государственного управления, создаст абсолютно новый механизм взаимоотношения между заинтересованными государственными органами в сфере оценки качества государственных услуг, существенно улучшить уровень оказания государственных услуг, а также минимизирует существующие риски коррупции в государственных органах

**Заключение**

Рассмотренные вопросы оценки качества государственных услуг в Республики Казахстан показывают, что в данной сфере наблюдаются положительные тенденции: в рамках законодательства, начиная с 2014 года, проводят общественный мониторинг качества государственных услуг оказываемые государственными органами; проводится социологическое исследование по оценке качества услуг, представляемых через ЦОН. В настоящее время уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг составляет 87%, уровень удовлетворенности населения качеством оказания в ЦОН – 82,7%.

В то же время существует значительный потенциал и потребность в дальнейшем совершенствовании оценки качества государственных услуг, особенную актуальность данный вопрос приобретает в связи с созданием государственной корпорации «Правительство для граждан», которая к 2020 году будет оказывать большинство государственных услуг.

В данном труде разработаны научно-практические рекомендации по совершенствованию системы оценки качества государственных услуг. Для этого авторами рассмотрено понятие государственных услуг, изучены основы развития и формирования сферы оказания государственных услуг в РК, проанализирована отечественная практика в области оценки качества государственных услуг в РК, рассмотрен практический опыт Канады в оценке качества оказания государственных услуг.

Проведенное исследование позволило сделать ряд теоретических и практических выводов по совершенствованию системы оценки качества госуслуг, на которые следует уделять особое внимание:

1. Во-первых, считаем важным открытие специализированного института, в компетенцию которого будет входить работа по оценке качества государственных услуг, исследования уровня удовлетворенности государственными услугами, также проведение бенчмаркинга, проведение обучения, сертификации и аккредитации для всего государственного сектора республики;
2. Во-вторых, внедрение автоматизированных систем оценок на примере СМТ. Данная практика позволит существенно повысить уровень оказания государственных услуг, и минимизировать существующие риски коррупции.

**Список использованной литературы**

1. Послание Президента РК Н.Назарбаева народу Казахстана. 17.01.2014. [Электронный ресурс] / режим доступа:

<http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/page_215750_poslanie-prezidenta-respubliki-kazakhstan-n-nazarbaeva-narodu-kazakhstana-17-yanvarya-2014-g>

1. План нации - 100 шагов по реализации пяти институциональных реформ Н.Назарбаева [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://www.inform.kz/kaz/article/2777943>
2. Закон Республики Казахстан от 18 июня 2007 года № 262 «О внесении изменения и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам совершенствования административных процедур»[Электронный ресурс] / режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000262_>
3. Закон РК О государственных услугах от 15 апреля 2013 года № 88-V [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088>
4. Постановление Правительства РК от 18сентября 2013 года №983 Об утверждении реестра государственных услуг. [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000983>
5. Сайт Государственного центра по выплате пенсий Министерства здравоохранения и социального развития РК [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://www.gcvp.kz/ru/o-gtsvp/ob-rgkp-gtsvp>
6. Сайт Министерства по делам государственной службы РК [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://kyzmet.gov.kz/>
7. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 3 декабря 2014 года № 126 Об утверждении Правил по разработке стандартов и регламентов государственных услуг. [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31666599#pos=8;-271>
8. Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг. Аналитический отчет. Центр исследования Сандж. – 2014.
9. Послание Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева народу Казахстана. 19 март 2004 г. [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazakhstan-n-a-nazarbaeva-narodu-kazakhstana-19-mart-2004-g_1342416361>
10. Сайт электронного правительства РК. [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://egov.kz/cms/ru>
11. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info>
12. Информационный материал по отчетуГлобальной конкурентоспособности Казахстана за 2015-2016 годы[Электронный ресурс] / режим доступа: <http://pa-academy.kz/images/Center%20anticor/%D0%92%D0%AD%D0%A42015.pdf>
13. Проект Программы развития ООН в Казахстане «Содействие в улучшении системы предоставления и оценки качества государственных услуг». [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://www.undp.kz/projects/files/256-16122.pdf>
14. Сайт дирекции «Центр обслуживания населения» [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://con.gov.kz/about/history.php>
15. Концепции развития сферы оказания государственных услуг РК*до 2020.* [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://economy.gov.kz/ru/razrabotka-aktov/detail.php?ELEMENT_ID=68494>
16. Как будет работать госкорпорация «Правительство для граждан». [Электронный ресурс] / режим доступа: <https://vlast.kz/obsshestvo/13940-kak-budet-rabotat-goskorporacia-pravitelstvo-dla-grazdan.html>
17. Центр оценки эффективности деятельности государственных органов <http://www.bagalau.kz/ru/>
18. Service Canada People serving people/ [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://www.servicecanada.gc.ca/eng/home.shtml>
19. The Institute for Citizen-Centred Service. [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://www.iccs-isac.org/cmt/?lang=en>

**Приложение 1**

ТОП 10 популярных услуг на портале «электронного правительства»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | Выдача адресных справок с места жительства | **16238572** |
| **2** | Выдача справки о пенсионных отчислениях | **2772323** |
| **3** | Выдача справки о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках | **2638413** |
| **4** | Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества | **2460915** |
| **5** | Выдача справки о наличии (отсутствии) судимости | **1511925** |
| **6** | Выдача справки о зарегистрированном юридическом лице, филиале или представительстве | **394273** |
| **7** | Постановка на очередь детей в детский сад | **235912** |
| **8** | Получение справки о государственной регистрации юридического лица, учетной регистрации филиала (представительства) | **195598** |
| **9** | Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества физического лица | **178478** |
| **10** | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество | **149950** |

**Приложение 2**

***Таблица 1 – Сравнительная характеристика методологии***

***общественного мониторинга 2014 года и СМТ***

|  |  |
| --- | --- |
| Мониторинг качества оказания государственных услуг  | Технология СМТ (Common Measurement Tool) |
| **Критерии удовлетворенности граждан качеством государственных услуг** |
| *общая удовлетворенность услугой;**доступность;**информация;**процедура;**персонал;**результат услуги;**некоррумпированность.* | *своевременность оказания услуги;**знание и компетенция;**этика;**справедливость;**результат.* |
| **Шкала оценивания** |
| *10 бальная шкала* | *5 бальная шкала* |
| **Количество вопросов** |
| *78 вопросов* | *16 основных и 150 дополнительных, в среднем в опросе используется 10-15 вопросов, в зависимости от требований заказчика* |
| **Время исследования** |
| *5 месяцев* | *6 месяцев*  |
| **Частота проведения** |
| *Ежегодно* | *1 раз в 2,3 года*  |
| **База данных**  |
| *Нет* | *да (база данных СМТ)* |
| **Дополнительные опции** |
| *-* | *Бенчмаркинг* |
| **Формы проведения** |
| *Письменный опрос* | *Письменный опрос, интернет опрос, телефонный опрос* |
| **Выборка респондентов и государственных услуг**  |
| Массовый опрос. Опрошено **8923** респондентов по **33 услугам**  29 комитетов и агентств, 16 регионов Казахстана (охват составил 4,6 % от общего количества госуслуг). По реестру государственных услуг 2013 года государственными органами оказывается **709 государственных услуг.**  | Выборка опроса формируется исключительно из числа лиц, фактически обратившихся, в том числе получивших государственную услугу.Оценке **подлежат все государственные услуги** оказываемые каждым государственным органом. |
| **Финансирование** |
| *Государственный заказ на 2015 год* *9 714 285 тыс. тенге* *(39 329 долларов США)*  | *Покупка лицензии*В зависимости от требований заказчика стоимость проекта составит от *25 до 100 тысяч канадских долларов* (зависит от количества исследований и степени вовлеченности института в процесс). |
| **Форма завершения** |
| *Аналитический отчет о результатах исследования направляется заказчику (АДГСиПК)* | *- Базовый отчет о результатах исследования.**- Отчет по бенчмаркингу.**- Презентация результатов* (предоставление отчетов высшим должностным лицам каждого госоргана).*- Определение возможностей для улучшения услуг* (однодневный семинар с руководителями госоргана, чтобы проанализировать результаты CMT и определить потенциальные сервисные улучшения).*- Оценка проекта* (получение обратной связи от участников семинара и подготовка итогового отчета).  |

**Приложение 3**

**Пример A: Письменный опрос (интернет-опрос через онлайн-сервисы)**

***1. Отметьте, какую услугу/продукт Вы получили (от агентства) в прошлом году?***

-1. Название службы

-2. Название службы

-3. Название службы

-4. Название службы

-5. Название службы

***2. Какое обслуживание/продукт Вы получали в последний раз?***Напечатайте его число здесь: Сервисный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***3. Когда Вы в последний раз использовали это обслуживание?***

- В течение прошлой недели

- В течение прошлого месяца

- В течение прошлых 3-х месяцев

- В течение прошлого года

***4. Выберите шкалу, чтобы показать (насколько Вы согласны с заявлением, и насколько важен был этот аспект обслуживания):***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ЗАЯВЛЕНИЕ | Согласие  | Важность  |
| Не согласен | Согласен | Не важно | Очень важно |
| a. Сервис оправдал мои надежды | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| b. В целом, я удовлетворендоступностьювеб-сайта | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| c. Это – пример, пользы налогов, которые мы платим  | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| d. Доступ к сайту легко было найти  | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| e. Процесс былпрямой и легкийпонятный | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |

***5. Насколько Вы удовлетворены общим качеством предоставления услуг?***

Очень неудовлетворен Очень удовлетворен

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**6. Какие у Вас имеются предложения, которые помгут улучшить наше** предоставление услуг?

**Скажите некоторые данные о себе:**

Пол – муж – жен; Возраст К какой этнической группе Вы относитесь?

**Пример B: Телефонный опрос**

***1. Отметьте, какую услугу/продукт Вы получили (от агентства) в прошлом году?***

-1. Название службы

-2. Название службы

-3. Название службы

***2. Какое обслуживание/продукт Вы получали в последний раз?***Назовите его:

***3. Когда Вы в последний раз использовали это обслуживание?***

- В течение прошлой недели

- В течение прошлого месяца

- В течение прошлых 3-х месяцев

- В течение прошлого года

***4. Выберите шкалу, чтобы показать (насколько Вы согласны с заявлением, и насколько важен был этот аспект обслуживания):***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ЗАЯВЛЕНИЕ | Согласие  | Важность  |
| Не согласен | Согласен | Не важно | Очень важно |
| a. Штат был компетентен | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| b. Штат сделал то, что они сказали и сделают | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| с. меня рассматривали справедливо | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| d. я чувствую, что мои отдельные обстоятельства были взятыво внимание | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |
| e. Это – пример, пользы налогов, которые мы платим  | 1 2 3  | 4 5 | 1 2 3  | 4 5 |

***5. Прежде, чем идти в (агентство) для этого обслуживания, какое качество обслуживания Вы ожидали?***

Очень плохой сервис Очень хороший сервис

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***6. Насколько вы были удовлетворены общим качеством предоставления услуг?***

Очень неудовлетворен Очень удовлетворен

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***7. Хотели бы Вы дать какие-либо дополнительные комментарии или предложения об этом обслуживании?*** *Соответствующие демографические вопросы (пол, возраст, этническая принадлежность, и т.д.).*