



АГЕНТСТВО
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
ПО ДЕЛАМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ



Программа
развития ООН

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



Нур-Султан, 2020 год

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

2020 год

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	6
АББРЕВИАТУРЫ И СОКРАЩЕНИЯ	7
МЕТОДОЛОГИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	8
1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА	20
1.1 Основные показатели по результатам исследования	20
1.2 Социально-демографический блок	20
1.3 Рейтинг государственных услуг	26
1.4 Рейтинг центральных государственных органов по качеству оказания государственных услуг	34
1.5 Рейтинг местных исполнительных органов, рейтинг регионов и других услугодателей по оценке качества оказания государственных услуг	37
2 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	50
2.1 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу.....	50
2.2 Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	55
2.3 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям.....	60
2.4 Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан.....	65
2.5 Выдача лицензии организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций, на банковские операции.....	67
2.6 Утверждение отчета об итогах размещения акций.....	69
2.7 Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	76
2.8. Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз, вывоз и транзит шифровальных (криптографических) средств, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами	80
2.9 Прием документов на обучение в академию правосудия при Верховном суде Республики Казахстан	84
2.10 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	90
2.11 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	96
2.12 Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения	101

2.13 Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт	105
2.14 Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	109
2.15 Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	114
2.16 Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	117
2.17 Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство	120
2.18 Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса	125
2.19 Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	130
2.20 Проведение религиоведческой экспертизы	136
2.21 Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	141
2.22 Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	146
2.23 Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан	151
2.24 Выдача водительских удостоверений	156
2.25 Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	161
2.26 Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	166
2.27 Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования	171
2.28. Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"	176
2.29 Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека	181
2.30 Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	183
2.31 Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени	188

2.32 Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком	192
2.33 Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	197
2.34 Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	202
2.35 Выдача удостоверения члена экипажа	206
2.36 Аттестация кандидатов в энергоаудиторы	209
2.37 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	213
2.38 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 среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	218
2.39 Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	224
2.40 Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	228
2.41 Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства ...	232
2.42 Включение и исключение из государственного регистра субъектов естественных монополий	235
2.43 Предоставление экологической информации	239
2.44 Разрешение на эмиссии в окружающую среду для объектов I категории	243
2.45 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	247
2.46 Выдача лицензии на осуществление деятельности по предоставлению услуг в области использования атомной энергии	251
2.47 Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества	255
2.48 Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра	260
2.49 Продажа земельного участка в частную собственность одновременно либо в рассрочку	265
2.50 Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	270

2.51 Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием	276
2.52 Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	282
2.53 Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений.....	289
2.54 Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	292
2.55 Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния.....	297
2.56 Выдача лицензии на строительные-монтажные работы.....	303
2.57 Предоставление отсрочки от призыва	308
2.58 Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей	311
2.59 Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами	317
2.60 Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	322
2.61 Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан.....	327
2.62 Вызов скорой медицинской помощи.....	332
2.63 Выдача заключений государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категорий	336
2.64 Регистрация договора залога права недропользования на разведку, добычу общераспространенных полезных ископаемых.....	341
2.65 Восстановление записей актов гражданского состояния.....	343
2.66 Освобождение граждан от призыва на воинскую службу	349
2.67 Установление опеки или попечительства над ребенком- сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей.....	352
2.68 Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным	358
2.69 Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов.....	364
2.70 Оформление документов на инвалидов для предоставления им услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху	370
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.....	375
ПРИЛОЖЕНИЕ А	379
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	380

ВВЕДЕНИЕ

Дальнейшее совершенствование сферы оказания государственных услуг является основой повышения эффективности взаимодействия государства и граждан.

Начиная с 2013 года, с момента принятия Закона Республики Казахстан «О государственных услугах», повышается качество предоставления государственных услуг и осуществляется их перевод в электронный формат.

Агентство по делам государственной службы организует проведение общественного мониторинга качества оказания государственных услуг. Регулярное проведение таких исследований позволяет отслеживать динамику изменения качества оказываемых государственных услуг и вносить рекомендации по улучшению работы государственных органов.

Целью настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и процедурами оказания государственных услуг услугодателями, а также выявление проблемных вопросов при оказании государственных услуг.

В ходе реализации проекта получена и обобщена информация о качестве, доступности (открытости, комфортности условий) и порядке оказания государственных услуг, оказываемых государственными органами по отраслевым направлениям для услугополучателей. При этом было проведено ранжирование государственных органов и регионов по качеству оказания государственных услуг на основе полученных по итогам мониторинга оценок. Определена компетентность услугодателей, оказывающих государственные услуги, а также выявлены проблемные вопросы при оказании государственных услуг, в том числе определены административные барьеры.

Наряду с этим, изучен уровень доверия к услугодателям и социальной напряженности при получении государственных услуг. Также определен уровень информированности населения по получению конкретных государственных услуг, в том числе в разрезе регионов, государственных органов в процентном соотношении.

В рамках проекта была проведена работа по исследованию международной практики общественного мониторинга государственных услуг и унифицированы национальные подходы к проведению оценки услуг в Казахстане.

Результатом работы стала разработка единой методологии, использование которой позволит проводить анализ динамики изменения эффективности оказания государственных услуг за определенный период времени. Также по итогам опроса населения и бизнеса выработаны рекомендации по улучшению процедур оказания государственных услуг, в том числе по их упрощению, оптимизации, а также автоматизации бизнес-процессов их предоставления и классификации.

Практическая имплементация результатов исследования путем внесения изменений в правила, стандарты и регламенты позволит существенно снизить «зарегулированность» процесса оказания государственных услуг.

АББРЕВИАТУРЫ И СОКРАЩЕНИЯ

РК	Республика Казахстан
ВС	Верховный Суд
ГП	Генеральная прокуратура
КНБ	Комитет национальной безопасности
АДГС	Агентство по делам государственной службы
МО	Министерство обороны
МИД	Министерство иностранных дел
МФ	Министерство финансов
МКС	Министерство культуры и спорта
МЭ	Министерство энергетики
МОН	Министерство образования и науки
МЮ	Министерство юстиции
МВД	Министерство внутренних дел
МНЭ	Министерство национальной экономики
МСХ	Министерство сельского хозяйства
НБ	Национальный Банк
МИИР	Министерство индустрии и инфраструктурного развития
МИОР	Министерство информации и общественного развития
МТСЗН	Министерство труда и социальной защиты населения
МЗ	Министерство здравоохранения
МЦРИАП	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности
МТИ	Министерство торговли и интеграции
МЭГПР	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов
МИО	Местные исполнительные органы
ЦГО	Центральные государственные органы
ВУЗ	Высшее учебное заведение
ПЭП или Egov.kz	Портал «Электронного правительства»
Elicense.kz	Электронное лицензирование Республики Казахстан
ЦОН	Центр обслуживания населения
Госкорпорация	Некоммерческое акционерное общество «Государственная Корпорация «Правительство для граждан»
ЭЦП	Электронная цифровая подпись

МЕТОДОЛОГИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Целью общественного мониторинга является определение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и порядком оказания государственных услуг услугополучателями, а также выявление проблемных вопросов при оказании государственных услуг.

Основные задачи общественного мониторинга:

- 1) получить информацию о качестве, доступности и порядке оказания государственных услуг, предоставляемых госорганами по отраслевым направлениям для услугополучателей в Республике Казахстан;
- 2) ранжировать государственные органы и регионы по качеству оказания государственных услуг на основе полученных баллов по итогам проведения общественного мониторинга;
- 3) выявить проблемные вопросы при оказании государственных услуг, в том числе по определению административных барьеров;
- 4) выявить уровень доверия к услугодателям при получении государственных услуг;
- 5) изучить уровень социальной напряженности при получении государственных услуг;
- 6) определить уровень информированности населения по получению конкретных государственных услуг;
- 7) определить уровень удовлетворенности в разрезе регионов, государственных органов в процентном соотношении;
- 8) выработать рекомендации для улучшения процедур оказания государственных услуг, в том числе по их упрощению, оптимизации, а также автоматизации бизнес-процессов их предоставления и классификации.

Объект общественного мониторинга – население 17 регионов РК, старше 18 лет:

- 1) физические лица;
- 2) юридические лица, а также индивидуальные предприниматели.

Предмет общественного мониторинга – мнения, интересы, предложения и предпочтения услугополучателей в отношении качества и доступности 70 государственных услуг, оказываемых всеми государственными органами и Государственной корпорацией «Правительство для граждан».

Стратегия общественного мониторинга

Организация и проведение общественного мониторинга основывается на соблюдении следующих ключевых принципов:

- 1) Прозрачность – информация о способах сбора и обработки исходных данных должна быть доступной в случае необходимости;
- 2) Законность – нормативно-правовой статус исполнителя, наличие других необходимых юридических правоустанавливающих документов (Контракт, Договор и пр.);
- 3) Объективность – результаты мониторинга не должны приводить к искажению информации о деятельности услугодателей;

- 4) Всесторонность – использование различных количественных и качественных методов сбора информации по качеству оказания государственных услуг;
- 5) Достоверность – результаты мониторинга не должны допускать возможность проверки на точность;
- 6) Беспристрастность – поставщик услуг по организации и проведению общественного мониторинга является независимой неправительственной организацией и/или частным лицом, заинтересованным в предоставлении объективных данных и соблюдении основных принципов проведения общественного мониторинга.

Количество респондентов – согласно техническому заданию, выборочная совокупность должна составлять не менее 9 000 респондентов, по факту было опрошено 9211 респондентов, из них 9181 являются услугополучателями, в том числе:



Диаграмма-1 Фактическая выборка общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг, 2020 г.

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.

Выборка исследования

Расчет выборки по территориальному принципу производилась 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 репрезентативность выборки для каждого региона и страны в целом.

Таблица-1 Фактическая выборка исследования по количеству респондентов

Наименование государственного органа	Наименование государственной услуги	N
АДГС	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	245
	Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	159
НБ	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	33
	Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	*
АРРФР	Выдача лицензии, организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций, на банковские операции	*
	Утверждение отчета об итогах размещения акций	16
КНБ	Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	12
	Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз, вывоз и транзит шифровальных (криптографических) средств, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами	32
ВС	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	109
	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	120
ГП	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	125
	Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения	19
МЦРИАП	Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт	19
	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	11
МИД	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	28
	Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	80
МО	Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство	70
	Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса	262
МИОР	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	69
	Проведение религиоведческой экспертизы	12
МСХ	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	84
	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	131
МВД	Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан	438
	Выдача водительских удостоверений	462
МЮ	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	124

Наименование государственного органа	Наименование государственной услуги	N
	«Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств»	147
МОН	Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования	102
	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии «Болашак»	79
МЗ	Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека	*
	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	74
МТСЗН	Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками «Алтын алқа», «Күміс алқа» или получившим ранее звание «Мать-героиня», награжденным орденами «Материнская слава» I и II степени	250
	Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком	198
МФ	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	149
	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	149
МИИР	Выдача удостоверения члена экипажа	5
	Аттестация кандидатов в энергоаудиторы	77
МКС	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	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 среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор – спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	120
МТИ	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	16
	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	66
МНЭ	Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	8
	Включение и исключение из государственного регистра субъектов естественных монополий	27
МЭГПР	Предоставление экологической информации	*
	Разрешение на эмиссии в окружающую среду для объектов I категории	26
МЭ	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	80
	Выдача лицензии на осуществление деятельности по предоставлению услуг в области использования атомной энергии	46
Госкорпорация	Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества	200

Наименование государственного органа	Наименование государственной услуги	N
	Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра	225
МИО	Продажа земельного участка в частную собственность единовременно либо в рассрочку	104
	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	295
	Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием	99
	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	193
	Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений	*
	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	309
	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния	334
	Выдача лицензии на строительно-монтажные работы	97
	Предоставление отсрочки от призыва	*
	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей	244
	Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами	363
	Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	275
	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	121
	Вызов скорой медицинской помощи	213
	Выдача заключений государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категорий	78
	Регистрация договора залога права недропользования на разведку, добычу общераспространенных полезных ископаемых	*
	Восстановление записей актов гражданского состояния	164
	Освобождение граждан от призыва на воинскую службу	*
	Установление опеки или попечительства над ребенком- сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей	135
	Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным	408
	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	387
	Оформление документов на инвалидов для предоставления им услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху	376
		ИТОГО

**По 8 государственным услугам не был проведен массовый опрос услугополучателей, в связи с малочисленностью услугополучателей, и/или отсутствием контактных данных услугополучателей, для оценки качества оказания данных государственных услуг были применены качественные методы исследования, прописанные в методических рекомендациях.*

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 июль 2020 года включительно и контактные данные услугополучателей и др. Кроме того, кабинетные исследования осуществляли такую задачу, как получение первичной информации о государственной услуге.
2. **Количественный метод** – массовый опрос услугополучателей с использованием:
 - 1) онлайн опроса;
 - 2) телефонного опроса;
 - 3) опроса методом «снежного кома» (по мере необходимости).
3. При **качественном методе** исследования применены:
 - 1) метод «экспертный опрос» со специалистами по направлениям исследований, СМИ, общественных организаций, научных учреждений, правоохранительных и судебных органов. Количество экспертов – не менее 30.
 - 2) 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. В рамках исследования было проведено не менее 20 интервью методом «тайный покупатель» по проблемным государственным услугам.
 - 3) метод «глубинное интервью», которое проводился в целях получения мнений представителей целевой аудитории, специалистов и экспертов в данной отрасли. В общественном мониторинге метод глубинного интервью применялся с целью выявления проблем, осложнений и препятствий в процессе получения государственной услуги у услугополучателей. В результатах в обязательном порядке отражается позиция респондента по критериям качества, доступности и процедур порядка оказания государственных услуг, а также сопровождается конкретными предложениями по совершенствованию данных показателей и услуги в целом.
 - 4) проведено не менее одной фокус-групповой дискуссии (не менее 8-10 человек) по проблемным государственным услугам (с включением в состав фокус-групп представителей государственного органа и работников Государственной корпорации «Правительство для граждан»). Планируемое минимальное количество фокус-групповых интервью – не менее 5.

Контроль поля

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

Критерии оценки качества оказания государственных услуг

1. Доступность
2. Информация
3. Сотрудники
4. Процедура
5. Сроки
6. Затраты
7. Обратная связь
8. Результат

ДОСТУПНОСТЬ	Доля получателей, удовлетворенных доступностью (в т.ч. физической, технической) к зданию, сервисам услугодателя, удобством и комфортом при получении услуги
ИНФОРМАЦИЯ	Доля получателей, удовлетворенных качеством, доступностью и понятностью информации о порядке предоставления услуги
СОТРУДНИКИ	Доля получателей, удовлетворенных работой персонала услугодателя, либо электронного сервиса виртуальной консультации при получении услуги
ПРОЦЕДУРА	Доля получателей, удовлетворенных качеством процесса предоставления государственной услуги
СРОКИ	Доля получателей, удовлетворенных срокам и временем ожидания результатов услуги
ЗАТРАТЫ	Доля получателей, удовлетворенных уровнем понесенных регламентированных и нерегламентированных затрат
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Доля получателей, удовлетворенных существующим порядком и результатами обжалования
РЕЗУЛЬТАТ	Доля получателей, удовлетворенных результатом оказания услуги (документ, сервис и пр.)

Диаграмма-2 Критерии оценки качества оказания государственных услуг

Метод расчета

Данный общественный мониторинг проводился на основе «Методологии общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг» (2019 года) и методических рекомендаций «Общественный мониторинг качества оказания цифровых государственных услуг» (2020 года). Данные методические рекомендации учитывают как количественные, так и качественные составляющие при исследовании анализа причинно-следственных связей установления корреляции между ответами услугополучателей определяющими оценку и уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг.

При оценке качества оказания государственных услуг используется 5-ти балльная шкала оценки, по результатам оценивания той или иной услуги выводится средний балл, по нему производятся расчеты всех рейтингов. По совокупной доле тех, кто оценил качество оказания государственных услуг на «5» баллов («отлично») выводится уровень удовлетворенности услугополучателей.

Интерпретация 5-ти балльной оценочной шкалы:

«5» баллов – «отлично», услуга оказана в срок без каких-либо нареканий, издержек¹ или барьеров²;

«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 – «не удовлетворительно», 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.

Расчет по 5 балльной системе оценки качества оказания государственных услуг:

$$Q = \frac{((n_1 \cdot x_1) + (n_2 \cdot x_2) + (n_3 \cdot x_3) + (n_4 \cdot x_4) + (n_5 \cdot x_5))}{N_{1...5}}$$

где:

- **Q** - уровень удовлетворенности **качества** оказания государственной услуги
- **x₁** - оценка «1»
- **x₂** - оценка «2»
- **x₃** - оценка «3»
- **x₄** - оценка «4»
- **x₅** - оценка «5»
- **n** - количество респондентов, поставивших соответствующую оценку
- **N_{1...5}** - общее количество опрошенных респондентов, поставившие по данному критерию свои оценки (от 1 до 5 баллов).

¹ Под «издержками» понимается – финансовые, эмоциональные, а также издержки, связанные со здоровьем.

² Под «барьером» понимается – административные, бюрократические, коррупционные, информационные, технические, территориальные и др. барьеры.

Оценка качества оказания государственных услуг проводилась по 8 основным критериям (см. Диаграмма 2), 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 «электронное правительство».

Для более точного распределения оценок и в дальнейшем баллов между услугодателями в начале опроса услугополучателям был задан 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 инструментарии опроса услугополучателям задавались вопросы исходя из основных 8 критериев оценки качества оказания государственных услуг (см. Диаграмма 2). Каждый критерий оценки имеет подкритерии, которые были в дальнейшем отнесены по зонам ответственности основных услугодателей.

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

1. К ЦОНам были 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 за услугу (в случае если услуга платная);
 - 1.7 Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования (устной или письменной).
2. К государственному органу были 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 были 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 «электронное правительство» зоны ответственности между услугодателями были разделены следующим образом:

1. К веб-порталу «электронное правительство» были 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 за услугу (в случае если услуга платная);

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

2. К государственному органу были 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 были определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (портал «электронное правительство» 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 (см. Таблица 2 и 3).

Таблица-2 Распределение баллов для государственных услуг, которые были получены в офисе услугодателя, у сотрудника услугодателя, в т.ч. в Госкорпорации «Правительство для граждан»

<i>Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания / у сотрудника услугодателя</i>			
Наименование государственной услуги	средний балл	% уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ:			
Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,59	4,65	76,7%
Сотрудники оперативные	4,61		
Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,75		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО:			
Здание услугодателя удобно расположено	4,65	4,76	85,4%
Удобные часы работы	4,90		
Имеет достаточно мест парковки	4,55		
Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,90		
Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,77		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ:			
В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,88	4,85	88,4%
Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,89		
Были предложены возможности доступа к информации (например, к интернету, телефону и др.)	4,75		
Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,80		
У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,94		
ПРОЦЕДУРА:			
Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,68	4,76	82,8%
Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,77		
Предоставили полную информацию о перечне документов необходимых для получения услуги	4,83		
СРОКИ:			
Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,65	4,68	81,7%
Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,70		
ЗАТРАТЫ:			
Сумма оплаты приемлема*		4,83	80,6%
Способ оплаты был понятным и удобным*			
Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопия, фото, бланки, комиссии и т.д.)	4,69		
Я не понес никаких неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки)	4,96		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:			
Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,50	0,0%
Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	4,00		
РЕЗУЛЬТАТ:			
Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.)	4,68	4,68	80,6%

*в случае если услуга оказывается бесплатно, оценка не выставляется, не учитывается

Госкорпорация

4,62

74,6%

Государственный орган

4,74

80,3%

	Госкорпорация, офис услугодателя
	Государственный орган
	Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)

Таблица-3 Распределение баллов для государственных услуг, которые были получены самостоятельно через электронные онлайн порталы, сервисы, сайты, в т.ч. через портал "электронного правительства"

Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале, сайте					
Наименование государственной услуги	средний балл	% уровень удовлетворенности			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО:					
Простота регистрации на портале для получения электронной услуги	4,09	4,52	4,53	61,4%	65,4%
Простота получения ЭЦП	4,64				
Простота использования ЭЦП	4,73				
Внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получили услугу	4,64				
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ:					
Легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,09	4,49	4,53	61,8%	65,4%
Актуальность и понятность информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,55				
Простоту и понятность информации по способу получения услуги на портале	4,27				
Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,82				
Инструкции по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,73				
ПРОЦЕДУРА:					
Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,64	4,67	4,53	72,7%	65,4%
Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,55				
Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,70				
В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,80				
СРОКИ:					
Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,60	4,60	4,53	72,7%	72,7%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ:					
Удобство использования ВА	3,25	3,67	4,53	16,7%	65,4%
Полнота ответа на отправленный запрос	4,00				
Скорость ответа на отправленный запрос	3,75				
ЗАТРАТЫ:					
Сумма оплаты приемлема*		4,86	4,53	90,9%	65,4%
Способ оплаты был понятным и удобным*					
Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопия, фото, бланки, комиссии и т.д.)	4,73				
Я не понес никаких неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки)	5,00				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:					
Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки**		4,90	4,53	81,8%	65,4%
Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили**					
РЕЗУЛЬТАТ:					
Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.)	4,90	4,90	4,53	81,8%	81,8%

*в случае если услуга оказывается бесплатно, оценка не выставляется, не учитывается

**в случае если не было жалоб, то оценка не выставляется, не учитывается

Портал (электронный ресурс)

4,34

52,9%

Государственный орган

4,75

79,2%

Портал (электронный ресурс)

Государственный орган

Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

1.1 Основные показатели по результатам исследования

1.2 Социально-демографический блок

По итогам проведения массового опроса в период с 17 октября по 18 декабря 2020 года по 70 утвержденным государственным услугам, относящимся к ЦГО и МИО, был опрошен 9 181 услугополучатель. Опросом были охвачены все 17 регионов РК, включая 2 города республиканского значения и столицу (см. Таблица-4).

Таблица-4 Фактическая выборочная совокупность в разрезе регионов

Регион	Количество	%
Акмолинская область	461	5,0%
Актюбинская область	437	4,8%
Алматинская область	430	4,7%
Атырауская область	408	4,4%
Восточно-Казахстанская область	498	5,4%
Жамбылская область	387	4,2%
Западно-Казахстанская область	402	4,4%
Карагандинская область	549	6,0%
Костанайская область	463	5,0%
Кызылординская область	418	4,6%
Мангистауская область	422	4,6%
Павлодарская область	506	5,5%
Северо-Казахстанская область	402	4,4%
Туркестанская область	431	4,7%
г. Нур-Султан	1 191	13,0%
г. Алматы	957	10,4%
г. Шымкент	711	7,7%
Другие страны	108	1,2%
Всего	9181	100,0%

В опросе приняли участие услугополучатели, проживающие в 267 населенных пунктах Республики, а также жители других стран. Большинство опрошенных услугополучателей являются городскими жителями, доля сельских жителей в выборке составила 23,3% (см. Диаграмма-3).



Диаграмма-3 Тип населенного пункта

В гендерном аспекте среди опрошенных преобладают женщины (55,5% от общего количества респондентов, доля респондентов-мужчин составила 44,5% (см. Диаграмма-4).

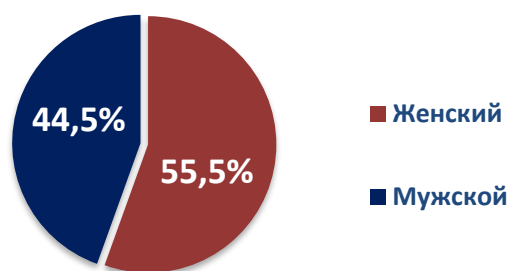


Диаграмма-4 Гендерное распределение респондентов

В анкетировании приняли участие представители всех возрастных групп от 18 лет. Большинство опрошенных входят в возрастные группы 30-39 лет (31,7%), 40-49 лет (20%), 22-29 лет (17,2%, см. Диаграмма-5).

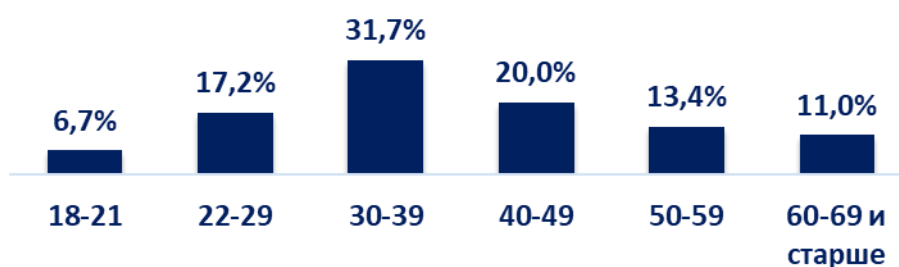


Диаграмма-5 Возрастная структура респондентов

Преобладающее большинство услугополучателей, принявших участие в опросе, являются физическими лицами (86,3% выборки). Были опрошены также представители юридических лиц, являющихся получателями услуг (12,2% от общего количества респондентов), и индивидуальные предприниматели (1,6% выборки). Резидентами РК являются 98,9% опрошенных (см. Диаграмма-6).

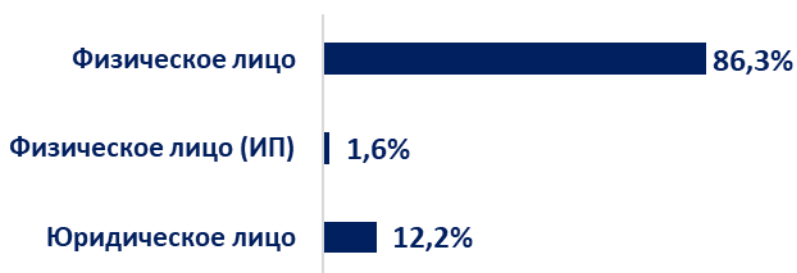


Диаграмма-6 Статус респондентов

Доступность и оценка инфраструктурной обеспеченности процесса оказания электронных государственных услуг

Специфические трудности с обеспечением физического доступа и эффективностью коммуникаций отметил каждый 10 услугополучатель: у 10% опрошенных имеются проблемы с обеспечением физического доступа в здание услугодателя (имеется инвалидность), у 1% опрошенных услугополучателей имеется потребность в обеспечении специальными коммуникациями (переводчик с иностранного языка, язык Брайля, сурдопереводчик).

Доминирующим языком, которым чаще всего воспользовались получатели госуслуг, стал русский язык – 56,9%, на казахском языке обращались 43,1% услугополучателей (см. Диаграмма-7).

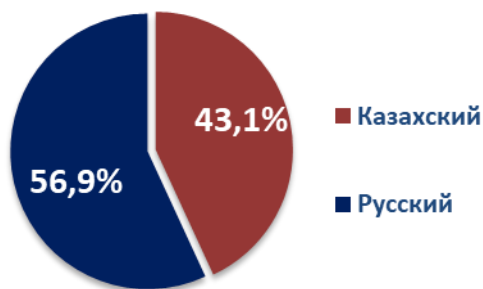


Диаграмма-7 Язык, на котором говорили/которым воспользовались при получении услуги

Стоит отметить, что в северном, восточном и центральном регионах страны преобладающим языком при получении госуслуг является русский язык. Для южного и западного (исключение ЗКО) доминирующим языком стал государственный язык. В городах Нур-Султан и Алматы большинство обращаются за получением госуслуг на русском языке.

Таблица-5 Язык, на котором говорили/которым воспользовались при получении услуги (в разрезе регионов)

Регион	Язык, на котором Вы говорили/которым Вы воспользовались при получении услуги:	
	Казахский	Русский
Акмолинская область	17,8%	82,2%
Актюбинская область	59,8%	40,2%
Алматинская область	53,0%	47,0%
Атырауская область	78,0%	22,0%
Восточно-Казахстанская область	32,9%	67,1%
Жамбылская область	62,3%	37,7%
Западно-Казахстанская область	45,2%	54,8%
Карагандинская область	32,9%	67,1%
Костанайская область	14,7%	85,3%
Кызылординская область	80,2%	19,8%
Мангистауская область	73,1%	26,9%
Павлодарская область	14,9%	85,1%
Северо-Казахстанская область	8,5%	91,5%
Туркестанская область	85,6%	14,4%
г. Нур-Султан	27,3%	72,7%
г. Алматы	29,0%	71,0%
г. Шымкент	69,3%	30,7%
Другие страны	10,2%	89,8%

5,9% опрошенных получателей госуслуг отметили, что у них не было возможности получить необходимую услугу по месту проживания. Около половины

анкетируемых услугополучателей имели возможность получить необходимую услугу по месту проживания как в бумажном, так и в электронном формате (см. Диаграмма-8).

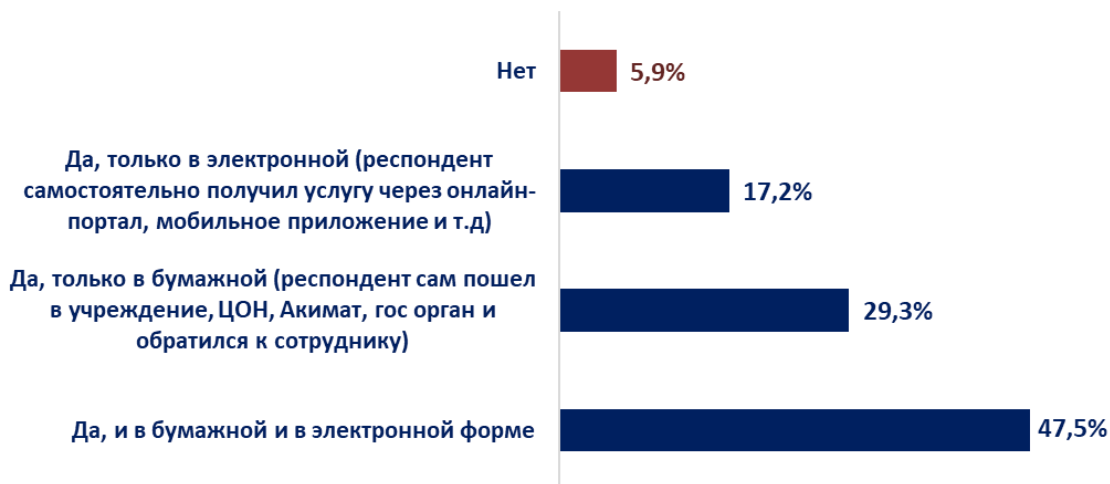


Диаграмма-8 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

В половозрастном разрезе выборка включала как мужчин, так и женщин всех возрастных категорий старше 18 лет, проживающих в 14 областях, 2 городах республиканского значения и столице.

В 2020 году Казахстане, как и в других странах мира, были введены беспрецедентные меры, направленные на противодействие распространению коронавирусной инфекции³. С марта 2020 года был введен карантин и объявлено чрезвычайное положение⁴, предусматривающее немедленный перевод сотрудников большинства государственных и частных организаций на удаленную работу. В связи с этим получение государственных услуг стало возможным только в онлайн-формате. Получение государственных услуг стало возможно только при выполнении следующих минимальных условий:

- 1) техническая оснащенность (наличие в доме компьютера, ноутбука, иного гаджета для входа на электронные ресурсы);
- 2) интернет-соединение (бесперебойный, высокоскоростной интернет);
- 3) компьютерные, пользовательские навыки для выполнения необходимых действий, инструкций;
- 4) автоматизированная государственная услуга (полный цикл получения государственной услуги в онлайн режиме).

Для определения уровня доступности государственных услуг при их самостоятельном получении в онлайн-формате были заданы вопросы о наличии интернет-соединения в доме и его качестве. 66,5% респондентов ответили, что имеют интернет-соединение в доме, тогда как оставшиеся 33,5% не имели доступа к интернету из дома. Также, те кто отметил, что есть интернет-соединение в основном отметили, что качество интернет-соединения среднее – 45,5%, выше среднего –

³ Всемирная организация здравоохранения, ссылка на источник: <https://clck.ru/TPHT9>

⁴ Указ Президента РК О введении чрезвычайного положения в РК, ссылка на источник: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32648341

16,7%, и высокое – 27,4%, каждый десятый услугополучатель отметил качество интернет-соединения как «ниже среднего» и «низкое» - 10,4%.

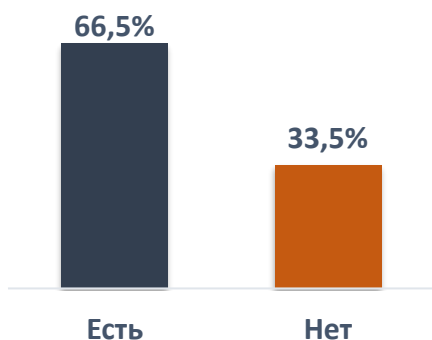


Диаграмма-9 Наличие интернет-соединения



Диаграмма-10 Качество интернет-соединения

Также у опрошенных услугополучателей поинтересовались, имеют ли они необходимые устройства, гаджеты для входа в интернет и на порталы. 45,6% опрошенных сообщили о наличии сотового телефона, однако отметили, что устройство не позволяет получить полноценный доступ ко всем функциям порталов для получения государственных услуг, так как на сотовый телефон невозможно установить сертификат NCA Layer и т.п. Гаджет в первую очередь обеспечивает доступ к информации о том, «как можно получить услугу», а также получить те услуги, которые предоставляют различные мобильные приложения, такие как mGov mobile, Telegram-каналы - eHelpKZ, EgovKzBot2.0 и другие сервисы.

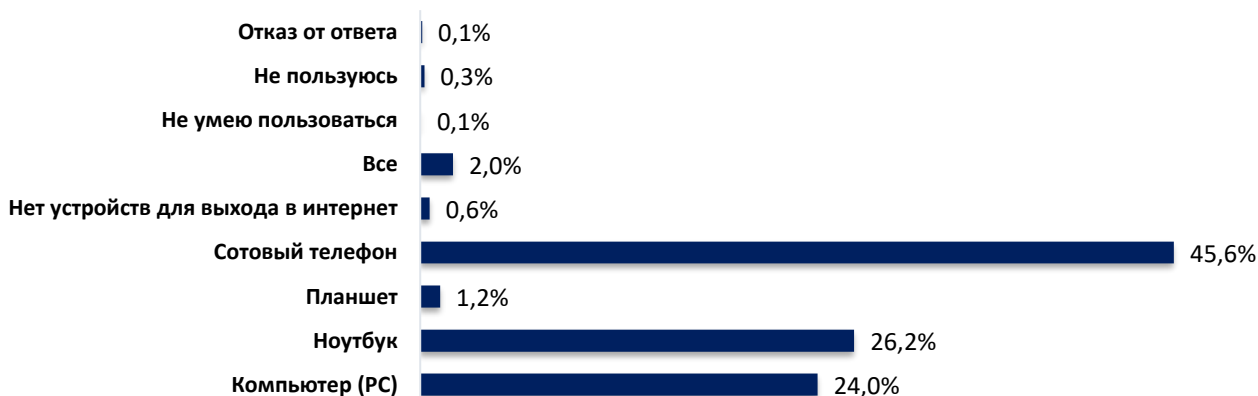


Диаграмма-11 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить услугу онлайн)?

Еще по ¼ ответили, что имеют в наличии ноутбук или компьютер для выхода в интернет и получения государственных услуг онлайн; еще 2% отметили, что имеют все перечисленные гаджеты. Только 0,6% отметили, что не имеют устройств для выхода в интернет из дома, еще 0,4% отметили, что не умеют или не пользуются гаджетами (в совокупности 1%). Таким образом, более чем у половины (53,4%) опрошенных услугополучателей имеется полноценный технический доступ к получению государственных услуг, а у 45,6% - частичный доступ.

Несмотря на технические и процедурные возможности получения автоматизированных государственных услуг онлайн, только 34,7% респондентов отметили, что самостоятельно получили государственные услуги в электронном формате на портале или онлайн-площадке. Основная масса обратилась в офис к сотруднику услугодателя (65,3%). По результатам проведенного общественного мониторинга, услугополучатели указали на основные причины, по которым такая ситуация могла возникнуть:

- Не все государственные услуги полностью автоматизированы, соответственно полный цикл услуги невозможно получить онлайн «не выходя из дома» (к примеру, при сборе требуемых документов для загрузки на портал для получения госуслуги);
- Не все услугополучатели имеют интернет-соединение для получения услуги онлайн, а также не все имеют в наличии гаджеты для получения услуг онлайн;
- Не все услугополучатели обладают достаточными пользовательскими компьютерными навыками для получения услуг онлайн;
- Сложность функционала, инструкций, интерфейса электронных ресурсов (порталов, сайтов) для самостоятельного получения государственных услуг онлайн;
- Низкая оперативность и консультационные возможности «обратной связи»: чат-ботов, колл-центров и т.д. для получения технических консультаций по работе электронного ресурса и получения услуги «не выходя из дома».

1.3 Рейтинг государственных услуг

По результатам общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг в 2020 году, средний балл равен - **4,58** из 5,00 возможных, уровень удовлетворенности составляет - **75,1%**.

В таблице ниже представлена динамика оценки качества оказания государственных услуг с 2014 по 2020 годы, полученной в ходе проведения общественного мониторинга в форме опроса услугополучателей. Анализ динамики за последний год (2019–2020) показал незначительное снижение среднего балла на 0,15, т.е. уровень удовлетворенности остался практически неизменным (см. Таблица-6). Снижение средней оценки в данном случае можно объяснить сложившейся в 2020 году неблагоприятной санитарно-эпидемиологической ситуацией, вспышкой коронавирусной инфекции COVID-19 и последовавшими вслед за ней карантинными мерами, которые включали в себя, в первую очередь, социальное дистанцирование и переход на удаленный режим работы. Это обстоятельство привело к серьезному росту нагрузки на электронные порталы оказания государственных услуг вследствие единовременного наплыва услугополучателей, к примеру в период подачи заявок на выплату социального пособия «42500 тенге», продуктовой корзины и другой государственной помощи⁵. В период первой волны подачи заявок на социальную государственную помощь, веб-портал «электронного правительства» egov.kz не выдержал нагрузки посетителей и на определенный период перестал функционировать. Эти и другие обстоятельства доступности получения государственных услуг снизили оценку качества оказания государственных услуг по сравнению с предыдущим годом проведения общественного мониторинга.

Таблица-6 Динамика оценки качества оказания государственных услуг, 2014-2020

Год проведения общественного мониторинга	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Выборка	Кол-во государственных услуг
2020	4,58	75,1%	9181	70
2019	4,73	74,8%	14500	65
2018	4,66	72,4%	10000	60
2017	4,57	65,9%	9517	55
2016	4,59	72,8%	9082	50
2015*	7,9	79%	8327	39
2014*	8,7	87%	8923	33

*в 2014-2015 годах применялась 10-ти балльная шкала оценки качества оказания государственных услуг.

Услугодатель

Учитывая специфику и возможности получения государственных услуг, были выведены отдельные оценки и уровень удовлетворенности для каждого услугодателя в зависимости от места обращения за государственной услугой (см. Таблица 7):

⁵ Социальная выплата 42500 тенге и продуктовые наборы в период чрезвычайного положения. Источник: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37609220

Таблица-7 Рейтинг usługодателей, 2020 год

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (зона самообслуживания)	4,70	81,1%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (обратился к менеджеру)	4,68	80,6%
ИТОГО: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,69	80,9%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства» Другие электронные ресурсы	4,39	63,9%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,70	78,5%
ЦГО	4,58	76,9%
ВСЕГО: общая оценка услугодателей по качеству оказания государственных услуг	4,58	75,1%

Первое место по оценке качества оказания государственных услуг занимает зона самообслуживания НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» - 4,70 баллов и 81,1% уровень удовлетворенности, а также МИО в регионах – 4,70 баллов и 78,5% уровень удовлетворенности.

Общий рейтинг оценки качества оказания государственных услуг, включающий в себя зоны ответственности всех услугодателей (государственный орган, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» и веб-портал «электронное правительство») показал следующие результаты:

Первые три места занимают государственная услуга Министерства иностранных дел РК «Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан» (4,86 баллов, 88% уровень удовлетворенности), далее, государственная услуга, предоставляемая местными исполнительными органами, «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» (4,81 балла, 85% уровень удовлетворенности) и третье место заняла государственная услуга Министерства национальной экономики РК «Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства», которую услугополучатели оценили на 4,79 баллов из 5,00, уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги составил 85,6% (см. Таблицу-8).

Среди аутсайдеров в рейтинге по оценке качества оказания государственных услуг оказались услуги, оказываемые Министерством торговли и интеграции РК, – «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара» (4,07 баллов, 60,4% уровень удовлетворенности), услуга Министерства индустрии и инфраструктуры РК «Выдача удостоверения члена экипажа» (4,06 балла, 57% уровень удовлетворенности), и на последнем месте рейтинга услуга, предоставляемая Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК, – «Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и

высококачественных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт» со средним баллом оценки качества оказания услуги 3,91 из 5,00, и 52,2% уровнем удовлетворенности услугополучателей (см. Таблицу-8).

Таблица-8 Общий рейтинг государственных услуг по оценке услугополучателей, 2020 год

Рейтинг	Наименование уполномоченного государственного органа	Наименование государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	МИД	Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	4,86	88,0%
2	МИО	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	4,81	85,0%
3	МНЭ	Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	4,79	85,6%
4	МИО	Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием	4,79	84,9%
5	МИО	Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	4,79	82,6%
6	МТСЗН	Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком	4,78	85,9%
7	МФ	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	4,77	82,4%
8	МИО	Оформление документов на инвалидов для предоставления им услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху	4,77	81,1%
9	МИД	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	4,76	87,2%
10	МО	Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство	4,76	87,2%
11	МФ	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	4,76	83,1%
12	МИО	Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами	4,72	81,8%
13	АРРФР	Утверждение отчета об итогах размещения акций	4,7	82,4%
14	ГП	Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан	4,7	80,4%

Рейтинг	Наименование уполномоченного государственного органа	Наименование государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
		о совершении лицом административного правонарушения		
15	МЦРИАП	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	4,7	73,5%
16	МИИР	Аттестация кандидатов в энергоаудиторы	4,7	78,2%
17	МИО	Выдача заключений государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категорий	4,7	75,1%
18	МИО	Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей	4,7	79,2%
19	МИО	Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным	4,7	81,0%
20	МЗ	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	4,69	77,6%
21	МИО	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния	4,69	77,2%
22	МИО	Вызов скорой медицинской помощи	4,69	82,5%
23	АДГС	Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	4,68	80,5%
24	МИО	Восстановление записей актов гражданского состояния	4,68	76,3%
25	МО	Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса	4,67	80,1%
26	АДГС	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	4,65	75,3%
27	МЮ	"Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств"	4,63	75,1%

Рейтинг	Наименование уполномоченного государственного органа	Наименование государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
28	МЭ	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	4,63	72,3%
29	МИО	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей	4,63	76,2%
30	МИО	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	4,63	74,8%
31	НБ	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	4,62	78,6%
32	МИО	Выдача лицензии на строительномонтажные работы	4,62	73,5%
33	ВС	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	4,61	79,6%
34	МИО	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	4,6	77,6%
35	МКС	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 среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей	4,59	73,7%

Рейтинг	Наименование уполномоченного государственного органа	Наименование государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
		категории, национальный спортивный судья		
36	Госкорпорация	Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества	4,59	74,2%
37	МИО	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	4,58	77,0%
38	МВД	Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан	4,57	73,2%
39	МКС	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,57	72,7%
40	КНБ	Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз, вывоз и транзит шифровальных (криптографических) средств, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами	4,56	67,7%
41	МСХ	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	4,56	74,9%
42	МТСЗН	Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени	4,56	76,0%
43	МИО	Продажа земельного участка в частную собственность единовременно либо в рассрочку	4,56	68,7%
44	МИОР	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	4,55	72,8%
45	Госкорпорация	Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра	4,54	68,9%
46	МВД	Выдача водительских удостоверений	4,53	73,2%

Рейтинг	Наименование уполномоченного государственного органа	Наименование государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
47	МСХ	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	4,52	73,8%
48	ПН	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	4,48	70,9%
49	МЭГПР	Разрешение на эмиссии в окружающую среду для объектов I категории	4,46	67,0%
50	ГП	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	4,45	65,5%
51	МИО	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	4,45	67,4%
52	МОН	Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования	4,44	74,2%
53	МНЭ	Включение и исключение из государственного регистра субъектов естественных монополий	4,39	71,1%
54	МОН	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"	4,37	67,9%
55	МИОР	Проведение религиоведческой экспертизы	4,32	63,8%
56	МЭ	Выдача лицензии на осуществление деятельности по предоставлению услуг в области использования атомной энергии	4,32	65,5%
57	МЮ	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	4,3	68,8%
58	МТИ	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	4,24	67,0%
59	КНБ	Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	4,16	66,4%
60	МТИ	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	4,07	60,4%

Рейтинг	Наименование уполномоченного государственного органа	Наименование государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
61	МИИР	Выдача удостоверения члена экипажа	4,06	57,0%
62	МЦРИАП	Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт	3,91	52,2%
		ИТОГО	4,58	75,1%

1.4 Рейтинг центральных государственных органов по качеству оказания государственных услуг

По результатам оценки качества оказания государственных услуг в 2020 году в рейтинге центральных государственных органов участвуют 24 ЦГО из числа услугодателей (см. Таблица 9). Рейтинг составлен исходя из разделения оценок услугополучателей по зонам ответственности услугодателей (оценка критериев без учета зон ответственности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан»).

На первом месте Министерство национальной экономики РК, чьи услуги были оценены наиболее высокими баллами – 4,87 баллов и 88,1% уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг. На втором и третьем месте Министерство обороны РК и Агентство РК по делам государственной службы.

Среди аутсайдеров рейтинга Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК, Министерство информации и общественного развития РК и услуги, оказываемые Министерством индустрии и инфраструктурного развития РК (4,49 баллов и уровень удовлетворенности – 70,6%) (см. Таблица-9).

Таблица-9 Рейтинг ЦГО по качеству оказания государственных услуг

РЕЙТИНГ	Центральный государственный орган	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Министерство национальной экономики РК	4,87	88,1%
2	Министерство обороны РК	4,86	88,7%
3	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы	4,86	85,0%
4	Министерство иностранных дел РК (Загранучреждения)	4,81	87,6%
5	Министерство финансов РК	4,81	85,4%
6	Национальный Банк РК	4,81	83,6%
7	Министерство труда и социальной защиты населения РК	4,80	86,7%
8	Министерство здравоохранения РК	4,80	83,8%
9	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	4,77	87,3%
10	Генеральная прокуратура РК	4,77	83,0%
11	Министерство культуры и спорта РК	4,76	80,8%
12	Министерство торговли и интеграции РК	4,75	78,8%
13	Комитет национальной безопасности РК	4,72	80,5%
14	Министерство образования и науки РК	4,71	81,8%
15	Министерство внутренних дел РК	4,71	80,2%
16	Верховный суд РК	4,70	84,5%
17	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК	4,69	82,4%
18	Министерство сельского хозяйства РК	4,69	80,6%
19	НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,68	78,8%
20	Министерство энергетики РК	4,67	77,9%
21	Министерство юстиции РК	4,59	79,4%
22	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК	4,59	72,1%
23	Министерство информации и общественного развития РК	4,53	72,6%
24	Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК	4,49	70,6%

Анализируя динамику оценки и уровня удовлетворенности качества оказания государственных услуг центральных государственных органов за 2019-2020 годы, в большей степени повысили средний балл оценки качества оказания государственных услуг Верховный суд РК и Министерство финансов РК (см. Таблица 10).

За период проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг с 2017 по 2020 год, наиболее высокий средний балл получили Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы (4,85), Министерство иностранных дел (4,84), Министерство культуры и спорта РК (4,84) и Национальный банк (4,83).

Таблица-10 Рейтинг ЦГО, динамика 2017-2020 гг.

№ п/п	Центральный государственный орган	2017 год		2018 год		2019 год		2020 год		Динамика 2019-2020		Среднее значение за 4 года	
		Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%
1	Министерство национальной экономики РК	4,62	65,2%	4,54	62,0%	4,91	81,5%	4,87	88,1%	-0,04	6,6%	4,73	74,2%
2	Министерство обороны РК	4,58	67,9%	4,67	72,3%	4,93	78,7%	4,86	88,7%	-0,07	10,0%	4,76	76,9%
3	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы	4,76	79,6%	4,83	86,6%	4,94	80,6%	4,86	85,0%	-0,08	4,4%	4,85	83,0%
4	Министерство иностранных дел РК (Загранучреждения)	4,93	94,2%	4,78	82,8%	4,83	84,2%	4,81	87,6%	-0,02	3,4%	4,84	87,2%
5	Министерство финансов РК	4,75	79,2%	4,66	72,1%	4,78	75,6%	4,81	85,4%	0,03	9,8%	4,75	78,1%
6	Национальный Банк РК	4,71	74,6%	4,87	87,9%	4,93	84,4%	4,81	83,6%	-0,12	-0,8%	4,83	82,6%
7	Министерство труда и социальной защиты населения РК	4,48	59,7%	4,68	73,2%	4,83	83,0%	4,80	86,7%	-0,03	3,7%	4,70	75,7%
8	Министерство здравоохранения РК	4,50	61,0%	4,75	79,7%	4,79	78,5%	4,80	83,8%	0,01	5,3%	4,71	75,8%
9	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка							4,77	87,3%				
10	Генеральная прокуратура РК	4,56	62,4%	4,37	59,5%	4,91	75,4%	4,77	83,0%	-0,14	7,6%	4,65	70,1%
11	Министерство культуры и спорта РК	5,00	100,0%	4,69	75,0%	4,91	79,8%	4,76	80,8%	-0,16	0,9%	4,84	83,9%
12	Министерство торговли и интеграции РК					4,83	81,3%	4,75	78,8%	-0,08	-2,5%	4,79	80,1%
13	Комитет национальной безопасности РК	3,90	30,0%	4,44	64,8%	4,99	87,0%	4,72	80,5%	-0,28	-6,5%	4,51	65,6%
14	Министерство образования и науки РК	4,59	68,8%	4,55	62,8%	4,76	74,3%	4,71	81,8%	-0,05	7,5%	4,65	71,9%
15	Министерство внутренних дел РК	4,58	66,2%	4,65	74,7%	4,83	75,7%	4,71	80,2%	-0,12	4,5%	4,69	74,2%
16	Верховный суд РК	4,54	65,0%	4,57	73,6%	4,63	65,7%	4,70	84,5%	0,07	18,8%	4,61	72,2%
17	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК					4,80	76,6%	4,69	82,4%	-0,11	5,8%		
18	Министерство сельского хозяйства РК	4,51	55,8%	4,72	77,4%	4,75	58,5%	4,69	80,6%	-0,06	22,1%	4,67	68,1%
19	НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"							4,68	78,8%				
20	Министерство энергетики РК	4,52	63,0%	4,78	83,3%	4,94	73,2%	4,67	77,9%	-0,27	4,7%	4,73	74,4%
21	Министерство юстиции РК	4,24	45,5%	4,69	73,5%	4,69	73,5%	4,59	79,4%	-0,10	5,9%	4,55	68,0%
22	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК	5,00	100,0%	4,56	68,0%	4,94	73,5%	4,59	72,1%	-0,35	-1,5%	4,77	78,4%
23	Министерство информации и общественного развития РК	4,32	51,6%	4,66	78,0%	4,69	69,1%	4,53	72,6%	-0,16	3,5%	4,55	67,8%
24	Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК	4,53	63,9%	4,57	66,1%	4,95	86,6%	4,49	70,6%	-0,46	-16,0%	4,64	71,8%

1.5 Рейтинг местных исполнительных органов, рейтинг регионов и других услугодателей по оценке качества оказания государственных услуг

Рейтинг местных исполнительных органов 2020 года представлен 17 регионами страны, включая столицу и города республиканского значения (см. Таблица 11). Данный рейтинг составлен по оценке 22 государственных услуг предоставляемых МИО, по тем параметрам оценки, относящимся к зоне ответственности МИО (без учета деятельности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» по предоставлению государственных услуг).

Первое место занимает МИО Акмолинской области (4,73 из 5,00 возможных баллов, уровень удовлетворенности – 80,3%), далее следует МИО Павлодарской и Восточно-Казахстанской областей (см. Таблица-11).

Аутсайдерами рейтинга регионов являются МИО города Шымкент, Алматы и на последнем месте МИО столицы (4,59 балла из 5,00, уровень удовлетворенности – 75,9%).

Динамика за 2019-2020 годы показала, что в большей степени средний балл смогли повысить МИО Алматинской области (+0,20 балла и +7,3% уровня удовлетворенности), МИО города Шымкента (+0,12 балла и +4,1% уровня удовлетворенности) и МИО Туркестанской области (+0,02 балла и +0,9% уровня удовлетворенности).

За пятилетний период проведения общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг с 2016 по 2020 годы, в большей степени повысили средний балл оценки качества оказания государственных услуг МИО Акмолинской области (4,81 балла и 83,9% уровень удовлетворенности), МИО Северо-Казахстанской области (4,80 балла и 83,7% уровень удовлетворенности) и МИО Восточно-Казахстанской области (4,76 балла и 78,4% уровень удовлетворенности).

Таблица-11 Рейтинг МИО в разрезе регионов, динамика 2016-2020 гг.

РЕЙТИНГ	РЕГИОН	2016 год		2017 год		2018 год		2019 год		2020 год		Динамика 2019-2020		Среднее значение за 5 лет	
		Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%
1	Акмолинская область	4,78	87,4%	4,83	83,7%	4,79	80,7%	4,92	87,6%	4,73	80,3%	-0,19	-	4,81	83,9%
2	Павлодарская область	4,67	78,5%	4,74	78,5%	4,68	73,0%	4,72	74,5%	4,71	78,4%	-0,01	3,9%	4,70	76,6%
3	Восточно-Казахстанская область	4,73	79,9%	4,65	69,4%	4,90	92,0%	4,83	73,5%	4,68	77,2%	-0,15	3,7%	4,76	78,4%
4	Жамбылская область	4,60	74,9%	4,41	51,9%	4,48	53,3%	4,67	74,8%	4,68	78,6%	0,01	3,8%	4,57	66,7%
5	Атырауская область	4,48	77,4%	4,44	57,2%	4,41	47,3%	4,67	73,2%	4,64	80,6%	-0,03	7,4%	4,53	67,1%
6	Северо-Казахстанская область	4,77	85,6%	4,98	97,8%	4,8	86,3%	4,80	72,5%	4,64	76,4%	-0,16	3,9%	4,80	83,7%
7	Кызылординская область	4,76	77,7%	4,77	80,4%	4,7	75,1%	4,82	79,5%	4,64	76,0%	-0,18	-	4,74	77,7%
8	Алматинская область	4,33	53,1%	4,25	36,6%	4,48	56,5%	4,43	69,3%	4,63	76,6%	0,20	7,3%	4,42	58,4%
9	Туркестанская область	4,58	63,6%	4,40	54,5%	4,58	62,5%	4,60	76,1%	4,62	77,0%	0,02	0,9%	4,56	66,7%
10	Западно-Казахстанская область	4,56	63,4%	4,71	77,6%	4,49	55,0%	4,78	77,4%	4,62	77,7%	-0,16	0,3%	4,63	70,2%
11	Актюбинская область	4,67	78,2%	4,83	84,8%	4,78	81,3%	4,61	74,4%	4,60	75,4%	-0,01	1,0%	4,70	78,8%
12	Костанайская область	4,56	76,5%	4,76	79,1%	4,88	90,0%	4,87	77,4%	4,60	76,4%	-0,27	-	4,73	79,9%
13	Мангистауская область	4,89	89,3%	3,88	23,0%	4,23	38,3%	4,70	74,0%	4,60	74,5%	-0,10	0,5%	4,46	59,8%
14	Карагандинская область	4,68	79,6%	4,48	58,5%	4,75	80,3%	4,85	79,0%	4,58	74,3%	-0,27	-	4,67	74,3%
15	г. Шымкент					4,64	70,8%	4,44	69,3%	4,56	73,4%	0,12	4,1%	4,55	71,2%
16	г. Алматы	4,29	39,7%	4,47	64,7%	4,64	74,0%	4,80	76,5%	4,56	73,3%	-0,24	-	4,55	65,6%
17	г. Нур-Султан	4,51	62,0%	4,61	72,8%	4,58	66,7%	4,64	71,2%	4,56	72,7%	-0,08	1,5%	4,58	69,1%

Рейтинг регионов

Рейтинг регионов 2020 года представлен 17 регионами страны, включая столицу и города республиканского значения. Согласно рейтингу регионов, включающих в себя услуги МИО и центральных госорганов, а также деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), первое место занимает МИО Туркестанской области (4,82 из 5,00 возможных баллов, уровень удовлетворенности – 86,3%), далее следует МИО Акмолинской и Жамбылской областей (см. Таблица-12).

Аутсайдерами рейтинга регионов являются МИО города Шымкент, Актюбинская область и на последнем месте МИО столицы (4,59 балла из 5,00, уровень удовлетворенности – 75,9%).

Таблица-12 Рейтинг регионов качества оказания государственных услуг, 2020 года

РЕЙТИНГ	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Туркестанская область	4,82	86,3%
2	Акмолинская область	4,79	84,4%
3	Жамбылская область	4,79	84,1%
4	Атырауская область	4,78	83,9%
5	Павлодарская область	4,76	83,0%
6	Мангистауская	4,74	82,4%
7	Костанайская область	4,74	81,2%
8	Карагандинская область	4,70	79,2%
9	Восточно-Казахстанская область	4,69	79,0%
10	г. Алматы	4,68	80,3%
11	Западно-Казахстанская область	4,68	81,0%
12	Северо-Казахстанская область	4,67	81,9%
13	Кызылординская область	4,67	77,6%
14	Алматинская область	4,67	79,8%
15	г.Шымкент	4,64	70,9%
16	Актюбинская область	4,62	74,7%
17	г.Нур-Султан	4,59	75,9%

Оценка государственных услуг, оказанных в НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Большинство опрошенных услугополучателей (53,2%) обратились за получением государственной услуги в НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее - Госкорпорация). При этом обратились к менеджеру (51,7%) опрошенных и в зону самообслуживания 1,5% опрошенных услугополучателей. После подсчета среднего балла и уровня удовлетворенности качества оказания государственных услуг, совокупный средний балл равен – 4,69 балла из 5,00 возможных баллы и уровень удовлетворенности – 80,9%. Данный показатель является наиболее высоким среди всех услугодателей по результатам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг.

Таблица-13 Средний балл и уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Место получения государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ИТОГО: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (зона самообслуживания)	4,70	81,1%
ИТОГО: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (обратился к менеджеру)	4,68	80,6%
ВСЕГО: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,69	80,9%

Наиболее высокий средний балл (4,95) и уровень удовлетворенности (92%) показала услуга: «Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации» в зоне самообслуживания. Наиболее высокий средний балл (4,92) и уровень удовлетворенности (92,9%) при обращении к менеджеру показала услуга: «Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием» Более подробная информация в разрезе государственных услуг представлена ниже.

Таблица-14 Средний балл и уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», в разрезе государственных услуг

Рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (зона самообслуживания)	4,95	92,0%
2	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий		4,9	90,3%
3	Выдача заключений государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категорий		4,86	88,20%
4	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории		4,81	89,0%
5	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)		4,79	87,1%
6	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)		4,76	84,5%
7	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан		4,75	83,10%
8	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан		4,73	77,3%

Рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
9	Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества		4,73	81,3%
10	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь		4,72	84,2%
11	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов		4,72	85,20%
12	Продажа земельного участка в частную собственность единовременно либо в рассрочку		4,62	74,6%
13	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий		4,62	76,9%
14	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан		4,61	80,0%
15	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта		4,53	74,5%
16	Выдача удостоверения члена экипажа		4,07	50,0%
ИТОГО: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (зона самообслуживания)			4,70	81,1%
1	Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием	НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (обратился к менеджеру)	4,92	92,9%
2	Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами		4,81	87,5%
3	Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным		4,81	87,80%
4	Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением		4,79	85,7%
5	Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком		4,79	88,3%
6	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан		4,77	77,8%
7	Оформление документов на инвалидов для предоставления им услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху		4,76	81,5%
8	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов		4,76	85,1%
9	Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей		4,75	81,7%

Рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
10	Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования		4,73	87,2%
11	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния		4,71	79,4%
12	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей		4,71	81,0%
13	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу		4,7	74,6%
14	Выдача водительских удостоверений		4,7	79,7%
15	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов		4,7	73,8%
16	Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Матери-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени		4,67	82,1%
17	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок		4,67	79,3%
18	Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса		4,66	83,1%
19	Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан		4,65	79,3%
20	Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра		4,63	74,2%
21	Восстановление записей актов гражданского состояния		4,6	78,1%
22	"Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств"		4,6	76,1%
23	Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство		4,51	73,9%
24	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 среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня		4,42	77,6%

Рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
	квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья			
25	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"		4,25	66,9%
ИТОГО: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (обратился к менеджеру)			4,68	80,6%
ВСЕГО: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»			4,69	80,9%

Оценка государственных услуг, оказанных через веб-портал «электронное правительство» egov.kz

Каждый третий услугополучатель получил услугу самостоятельно онлайн через электронные ресурсы, которые предоставляют государственные услуги, в частности на портале «электронного правительства». По результатам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг в электронном виде через веб-портал «электронное правительство» совокупный средний балл равен – **4,39%** из 5,00 возможных и уровень удовлетворенности – **63,9%** (оценка по 56 полученным государственным услугам).

При этом наивысший средний балл (5,00) набрала услуга «*Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство*», наиболее низкий средний балл получила услуга: «*Выдача удостоверения члена экипажа*» (3,19).

Таблица-15 Средний балл и уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по веб-портале «электронное правительство», в разрезе государственных услуг

рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство	Портал «электронного правительства»	5,0	100,0%
2	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	Портал "электронного правительства"	4,85	83,2%
3	Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,74	80,3%
4	Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	Портал "электронного правительства"	4,73	73,8%
5	Восстановление записей актов гражданского состояния	Портал "электронного правительства"	4,7	71,9%
6	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	Портал «электронного правительства»	4,7	73,8%
7	Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком	Портал «электронного правительства»	4,67	78,5%
8	Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения	Мобильное приложение Egov Портал «электронного правительства»	4,66	75,7%
9	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 среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	Портал «электронного правительства»	4,65	64,3%

рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
10	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,61	75,2%
11	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Портал «электронного правительства» АО «Казхателеком» АО «Транстелеком» ТОО «Кар-Тел» АО «KazTransCom»	4,61	70,4%
12	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	Портал «электронного правительства»	4,6	71,0%
13	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния	Портал "электронного правительства"	4,57	70,9%
14	Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей	Портал "электронного правительства"	4,57	75,0%
15	Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным	Портал "электронного правительства"	4,56	71,8%
16	Аттестация кандидатов в энергоаудиторы	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,54	64,1%
17	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	Портал "электронного правительства"	4,52	64,2%
18	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	Портал «электронного правительства»	4,52	66,7%
19	"Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств"	Портал «электронного правительства»	4,52	66,6%
20	Утверждение отчета об итогах размещения акций	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,5	65,7%
21	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	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,5	63,1%
22	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	Портал «электронного правительства»	4,49	70,8%
23	Выдача лицензии на строительномонтажные работы	Портал "электронного правительства", Портал "электронного лицензирования"	4,48	65,6%
24	Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса	Портал «электронного правительства»	4,48	66,0%
25	Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием	Портал "электронного правительства"	4,46	67,9%
26	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах	Портал «электронного правительства»	4,45	58,7%

рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
	архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных органов			
27	Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра	Портал «электронного правительства»	4,45	62,8%
28	Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства» Национальный центр экспертизы лекарственных средств, изделий медицинского назначения и медицинской техники	4,42	64,2%
29	Разрешение на эмиссии в окружающую среду для объектов I категории	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,42	60,6%
30	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей	Портал "электронного правительства"	4,41	64,2%
31	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,41	66,8%
32	Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан	Портал «электронного правительства»	4,4	60,6%
33	Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз, вывоз и транзит шифровальных (криптографических) средств, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,39	54,3%
34	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	Портал "электронного правительства"	4,38	58,4%
35	Выдача заключений государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категорий	Портал "электронного правительства", Портал "электронного лицензирования"	4,38	57,6%
36	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	Портал «электронного правительства», сайт экспертной организации www.kazpatent.kz	4,38	60,3%
37	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	Портал «электронного правительства»	4,38	57,5%
38	Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	Портал «Электронного Правительства» \ Сайт услугодателя	4,36	67,4%
39	Проведение религиозно-экологической экспертизы	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,36	53,6%
40	Продажа земельного участка в частную собственность одновременно либо в рассрочку	Портал "электронного правительства"	4,34	52,9%
41	Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества	Портал «электронного правительства»	4,34	61,2%
42	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной	Портал «электронного лицензирования»	4,32	62,6%

рейтинг	Наименование государственной услуги	Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
	продукции на территории Республики Казахстан	Портал «электронного правительства»		
43	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	Портал "электронного правительства", Портал "электронного лицензирования"	4,28	62,4%
44	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	Портал "электронного правительства"	4,28	60,5%
45	Выдача водительских удостоверений	Портал «электронного правительства»	4,26	58,6%
46	Включение и исключение из государственного регистра субъектов естественных монополий	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,25	64,1%
47	Выдача лицензии на осуществление деятельности по предоставлению услуг в области использования атомной энергии	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,24	58,3%
48	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,18	53,7%
49	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,13	59,4%
50	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	Портал «электронного правительства»	4,07	46,4%
51	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"	Портал «электронного правительства»	4,03	48,2%
52	Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования	Портал «электронного правительства»	4,02	60,1%
53	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	3,88	50,4%
54	Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	3,71	56,3%
55	Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт	Электронное лицензирование elicense.kz	3,68	42,5%
56	Выдача удостоверения члена экипажа	Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	3,19	39,7%
ИТОГО: оценка электронных ресурсов для получения государственных услуг			4,39	63,9%

Веб-портал «электронное правительство» egov.kz реализован в виде веб и мобильной версии приложений на казахском и русском языках и в виде Telegram-бот.

ГРАЖДАНАМ / БИЗНЕСУ

СЕМЬЯ	ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	ОБРАЗОВАНИЕ	ТРУДОУСТРОЙСТВО И ЗАНЯТОСТЬ
СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	ГРАЖДАНСТВО, МИГРАЦИЯ И ИНФИЛТРАЦИЯ	НЕДВИЖИМОСТЬ	ТАМОЖНЯ И НАЛОГИ
ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ	ТРАНСПОРТ И КОММУНИКАЦИИ	ТУРИЗМ И СПОРТ	ВСИНСКИЙ УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ

СЕРВИСЫ

- Регистрация студентов, обучающихся за рубежом
- СЕРВИС ПРОВЕРКИ СТАТУСА ЗАЯВКИ В ШКОЛУ
- БРОНИРОВАНИЕ ОЧЕРЕДИ В ЦОН

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

- Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости
- Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества юридического лица
- Выдача информации о состоянии пенсионного накопления (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда
- Получение справки о зарегистрированном юридическом лице, филиале или представительстве
- Получение справки о наличии филиалов и представительств юридического лица
- Получение справки об участии юридического лица в других юридических лицах
- Получение справки о признании юридического лица бездействующим юридическим лицом или причастности его участников к бездействующему юридическому лицу
- Получение справки о всех регистрационных действиях юридического лица
- Получение справки о зарегистрированном юридическом лице на заданную дату
- Получение справки о последних внесенных изменениях в учредительные документы
- Получение справки о наложенных обременениях (арест) на долю юридического лица
- Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества физического лица
- Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния
- Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком
- Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в дошкольные организации
- Получение справки о пенсионных отчислениях
- Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан
- Сервис получения справок третьими

Веб-портал

Главная страница – содержит много информации (*верхний бар меню, основное меню, блоки списки*): меню, карта COVID-19, часто задаваемые вопросы, категория услуг, популярные услуги, новости портала. Данный факт усложняет загрузку портала и поиск необходимых услуг. Наличие функции поиска упрощает задачу нахождения необходимых услуг.

На сайте имеются инструкции по сайту и карта сайта, в карточке некоторых услуг указаны подробные видеоинструкции по получению услуг, однако в силу большого количества предоставляемых услуг на портале - усложняется процедура поиска подходящей инструкции или услуги.

На портале функция поиска настроена, но для успешного нахождения услуг пользователю необходимо знать точное наименование государственной услуги.

Предоставление услуг на портале проводится путем СМС кода и ЭЦП. При использовании ЭЦП ключей на компьютере пользователя должен быть установлен NCLayer, установка которого требует определенных навыков знания ПК. Данный факт усложняется наличием различных конфигураций и настроек операционных систем, при которых возникают проблемы установки приложения NCLayer на ПК.

Также, на портале реализованы методы уведомления пользователей через СМС и email сообщения.

СЕРВИСЫ	ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ
<ul style="list-style-type: none"> Регистрация студентов, обучающихся за рубежом СЕРВИС ПРОВЕРКИ СТАТУСА ЗАЯВКИ В ШКОЛУ БРОНИРОВАНИЕ ОЧЕРЕДИ В ЦОН ПОЛУЧИТЬ ЭЦП УДАЛЕННО Поиск наличия залога движимого имущества Проверка услуг, полученных через портал эл. правительства или в НАО ГК Просмотр номера очереди на жилье из государственного жилищного фонда Просмотр списка очередников, состоящих в очереди и список очередников, получивших жилье 	<ul style="list-style-type: none"> Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества юридического лица Выдача информации о состоянии пенсионного накопления (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда Получение справки о зарегистрированном юридическом лице, филиале или представительстве Получение справки о наличии филиалов и представительств юридического лица Получение справки об участии юридического лица в других юридических лицах Получение справки о признании юридического лица бездействующим юридическим лицом или причастности его участников к бездействующему юридическому лицу Получение справки о всех регистрационных действиях юридического лица Получение справки о зарегистрированном юридическом лице на заданную дату Получение справки о последних внесенных изменениях в учредительные документы Получение справки о наложенных обременениях (арест) на долю юридического лица Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества физического лица Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в дошкольные организации Получение справки о пенсионных отчислениях Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан Сервис получения справок третьими

ПОЛУЧЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ЦИФРОВОЙ ПОДПИСИ УДАЛЕННО

ШАГ 1
(Проверка пользователя)

- Выберите на кого получить услугу
 - Юридическое лицо
 - Физическое лицо
- Введите ИИН

Не найдена веб-камера. Убедитесь, что веб-камера включена и разрешен к ней доступ с веб-страницы.

Информация об услуге
Digital ID - цифровое удостоверение личности, предназначенное для онлайн идентификации пользователя.
Для возможности удаленного получения ЭЦП Вам необходимо:
Быть гражданином Республики Казахстан
Быть зарегистрированным в Базе мобильных граждан
Ваш персональный компьютер должен иметь веб-камеру
Установить ПО NSCALayer для использования ЭЦП
Иметь при себе оригинал удостоверения личности или их качественные фотокопии.

Услуги на портале оказываются через идентификацию пользователя посредством ЭЦП ключа (RSA - подпись). Данный ЭЦП ключ выдается у оператора ЦОН (запись к консультанту ЦОН проводится через портал) и удаленно (потребуется наличия стабильного интернет-соединения, сотовый телефон для получения входящих СМС и фронтальная камера на ПК).

Личный кабинет

Личный кабинет реализован в виде двух блоков (левый блок – пункты меню, правый - подробная страница), данные представлены как в текстовом, так и в графическом виде.

Некоторые замечания пользователей по работе портала:

- Имеются случаи хранения некорректных данных в профиле пользователя;
- Уведомления по СМС сообщениям работает не всегда;
- Для получения доступа на портал требуется идти в ЦОН или иметь обязательно ПК с настроенной камерой.

Рекомендации

- пересмотреть методы идентификации пользователей на портале, предлагается внедрить идентификацию пользователей методом СМС (по зарегистрированному номеру абонента), биометрическая идентификация;
- в настоящее время для прохождения полного цикла от получения ЭЦП удаленно и до получения услуги требуются навыки настройки ПК и знание структуры портала, предлагается пересмотреть дизайн веб портала в пользу «фрэндли интерфэйс».

2 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

2.1 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу.

Общая информация о государственной услуге:

Наименование: 3001002 «Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу». Код услуги: С1.

Ответственный государственный орган: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальные органы.

Стандарт государственной услуги: 19.05.2020 г. №81 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143143/rus/121>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Государственная корпорация «Правительство для граждан»;
- 2) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz и абонентское устройство сотовой связи.

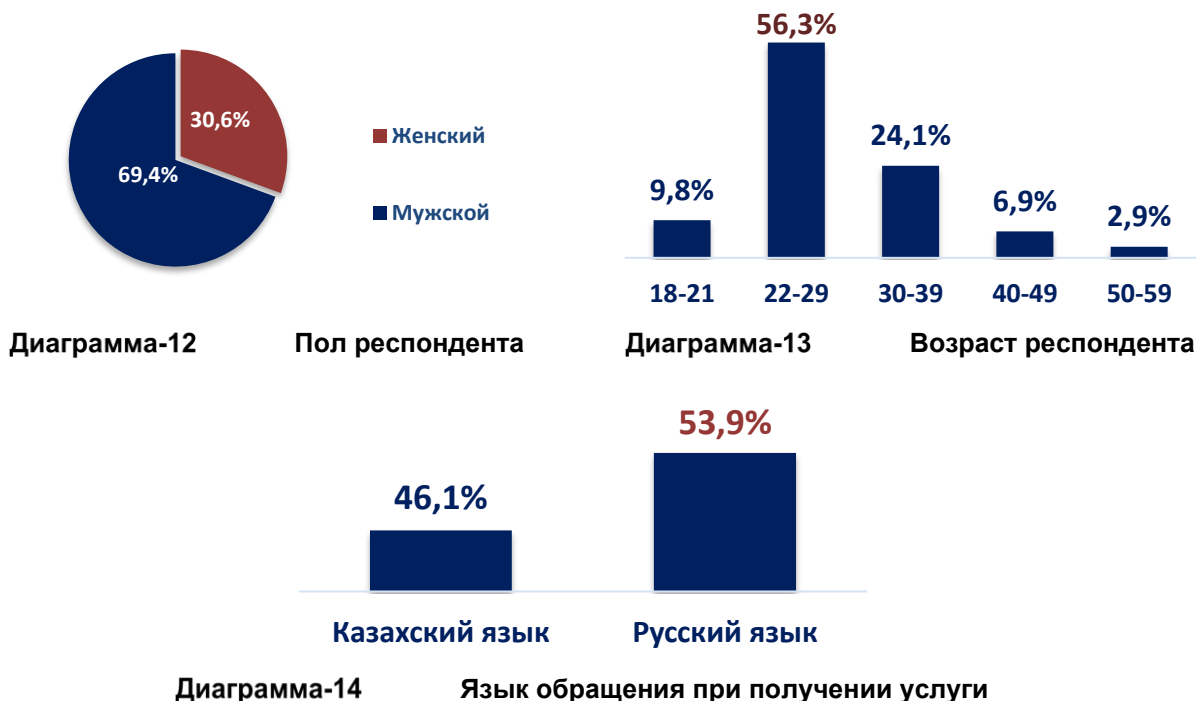
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **245** услугополучателей (100%), из них 69,4% - представители мужского пола и 30,6% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 22 до 29 лет (56,3%), реже пользовались услугой лица 30-39 лет (24,1%) и 18-21 лет (9,8%), редко лица возраста 40-49 лет (6,9%) и предпенсионного возраста (50-59 лет – 2,9%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте 22-29 лет.



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются только физические лица, являющиеся резидентами РК (по 100%), 98,8% услугополучателей не указали, что им требуются дополнительные

условия доступа. Чуть больше половины получателей госуслуги (53,9%) воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (69%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 40,8% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 36,1% - как высокую. 48,5% используют ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, 49,7% используют сотовый телефон. Таким образом, для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 5,3% опрошенных получателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания. Тем не менее, 35,5% получали услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания, воспользовавшись помощью сотрудников ЦОНа, что в целом может говорить о тех или иных сложностях получения услуги онлайн, самостоятельно.

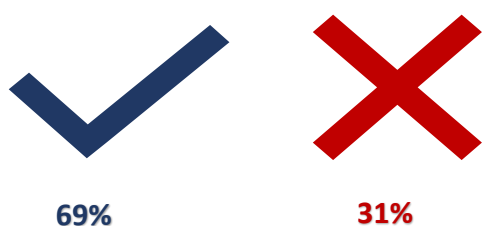


Диаграмма-15 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-16 Качество интернет-соединения



Диаграмма-17 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-18 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Среди причин, по которым получатели не смогли получить услугу онлайн, самостоятельно были названы следующие:

- Сайт подвис, технические проблемы с сайтом (27,3%);
- Сам не смог получить (27,3%);
- Было сложно, не объяснили (18,2%);
- Ошибка 505, выходила ошибка (9,1%);
- Затрудняюсь ответить (9,1%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **75,3%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,65 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **26**

Таблица-16 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень уд-ти качеством оказания гос-й услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,77	82,0%	4,65	73,4%	4,65	75,3%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,77	84,1%	4,63	72,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,83	85,7%	4,76	75,9%		
ПРОЦЕДУРА	4,88	89,3%	4,87	89,9%		
СРОКИ	4,80	87,9%	4,39	65,9%		
ЗАТРАТЫ	4,94	85,6%	4,93	87,7%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,00	0,0%	3,50	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,90	89,7%	4,81	84,8%		
Среднее значения по форме получения	4,73	75,5%	4,57	75,0%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру или в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (75,5%, средний балл – 4,73), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (75%, средний балл – 4,57).

Необходимо отметить, что уровень удовлетворенности ниже, чем в 2019 г. (87,2%, средний балл – 4,96), в 2018 г. (89,4%, средний балл – 4,88), но выше, чем в 2017 г. (75%, средний балл – 4,69). Снижение уровня удовлетворенности за последний год может быть связано с тем, что основная масса услугополучателей (62,4%) в связи с карантинными мерами были вынуждены получить данную услугу самостоятельно онлайн через портал, не имея достаточных пользовательских навыков обращения через портал, у услугополучателей возникали технические и иные трудности при получении данной услуги. Также при возникновении трудностей на портале услугополучатели обращались в ЕКЦ-1414, на который были сложности дозвониться и получить обратную связь.

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру, в зоне самообслуживания

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания услугополучателями было высоко оценено отсутствие необходимости дополнительных расходов при получении услугой (4,94), а также удобные часы работы (4,97), сроки получения услуги (4,91), был предоставлен выбор языка предоставленной информации по услуге и при общении с сотрудником (4,91), а также полученный результат (4,90). В небольшой степени снижены баллы по таким критериям, как время ожидания в очереди (4,69), и обратная связь (4,00).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно

Отличительной особенностью получения данной услуги через портал является отсутствие необходимости использования ЭЦП при подаче заявки онлайн для регистрации на тестирование, что повышает доступность и удобство для услугополучателей. Тем не менее, при получении услуги онлайн снижение баллов наблюдаются по следующим параметрам: по критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по критерию «информация и коммуникация» (4,63): *легкость и скорость поиска информации на портале (4,49), понятность информации на портале по требованиям для получения услуги (4,57), инструкции по использованию портала полностью понятны и просты (4,62)*. Вместе с тем услугополучатели снижают баллы по параметру *удобства использования*

виртуального ассистента (4,21), полноту ответа (4,43) и скорость ответа на запрос (4,52) виртуального ассистента (см. Таблица-11).

Обратная связь, обжалование

0,8% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 0,4% респондентов обратились с устной жалобой, а 0,4% респондентов – в письменной/электронной форме (в Единый-контакт центр-1414 и Виртуальный ассистент). Между тем, в обновленном Стандарте государственной услуги от 19 мая 2020 г. возможность обжалования предоставленной услуги не предусмотрена, тогда как в ранее действующем Стандарте государственной услуги от 21 декабря 2016 г. обжаловать услуги возможно было как путем обращения через портал, так и нарочно через подразделение документооборота услугодателя. Также в ранее действующем Стандарте был указан номер Единого контакт-центра 1414 и 8 800 080 77 77 для получения консультаций о порядке обжалования, а также по вопросам оказания данной государственной услуги.

Тем не менее, при обращении с жалобой на Виртуальный ассистент услугополучателей удовлетворила скорость ответа на обращение (5,00), тем не менее принятые меры по обжалованию не вполне удовлетворили услугополучателей (2,00), в целом это связано с тем, что в функционал ВА не входит ответ на жалобы услугополучателей. При обращении с жалобой в ЕКЦ-1414 услугополучатели оценили выше – сроки и меры обжалования по 4,00 ровно.

Колл-центр

29,8% респондентов ответили, что обращались в колл-центр за дополнительными пояснениями работы портала для получения услуги. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности в особенности *скоростью дозвона* (3,55), и *компетентностью консультации оператора* (4,11) (см. Таблица-16).

Таблица-17 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	<i>Скорость дозвона</i>	3,55	31,40%	4,00	46,2%
	<i>Компетентность консультации оператора</i>	4,11	48,60%		
	<i>Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса</i>	4,34	58,60%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 10,5% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (3,7%);
- Колл-центр не отвечает на звонки (1,6%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (0,4%);
- Непонятный портал, необходимо улучшить портал (0,4%);
- Система Е-gov сложная, ее надо обновить (0,4%);
- Проблемы с интернет-соединением (0,4%);
- Повысить качество работы специалистов (операторов): грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (0,4%);
- Заблокировали вход на портал (0,4%).

Таблица-18 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Агентство РК по делам государственной службы	4,87	85,5%
Портал «электронного правительства»	4,60	71,0%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,70	75,0%

При разделении баллов по месту получения государственной услуги, по услугодателям, то Агентство РК по делам государственной службы на первом месте (4,87 балла и 85,5%) Госкорпорация по качеству оказания государственной услуги (4,70 баллов и 75%) на втором месте, на последнем месте Портал «электронного правительства» (4,60 баллов и 71%).

Таким образом, несмотря на то, что сама услуга полностью автоматизирована и имеет облегченный доступ и удобство получения услуги онлайн без использования ЭЦП-ключа, в связи с пользовательскими и техническими ограничениями у услугополучателей возникли сложности с поиском информации на портале по услуге (поиск по ключевым словам), и с решением вопросов технической работы портала, и при обращении с проблемными вопросами на ЕКЦ-1414 и Виртуальный ассистент во многом наблюдается высокая степень неудовлетворенности обеспечением обратной связи данных сервисов.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

- Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- При обращении услугополучателей через виртуальный ассистент с жалобой, обеспечить возможность информировать услугополучателей о корректной процедуре подачи официальной жалобы услугодателю в соответствии со Стандартом;
- Улучшить удобство поиска и навигационных сервисов веб-портала, в частности поиска по ключевым словам.

Уполномоченный государственный орган

- Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей, включая жалобы и обращения, поданные через портал «электронного правительства»;
- Предоставить информацию (алгоритм действий) по процедуре обжалования при получении услуги через портал «электронное правительство» (функцию «виртуальный ассистент»);

2.2 Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 3001003 «Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации».

Код услуги: С2.

Ответственный госорган: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы.

Стандарт госуслуги: 21.12.2016г. №96. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800017838#z9>

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

Государственная услуга оказывается Республиканским государственным казенным предприятием «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан» (далее – услугодатель).

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через:

1) веб-портал «электронного правительства»;

2) услугодателя.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **159** услугополучателей (100%), из них 50,9% - представители женского пола и 49,1% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастных групп от 22 до 29 лет (44,7%) и 30-39 лет (42,8%), реже лица возраста 40-49 лет (11,3%), редко за услугой обращались лица предпенсионного возраста (50-59 лет – 0,6%) и возраста 18-21 год (0,6%). Таким образом, за услугой обращаются как мужчины, так и женщины в возрасте 22-39 лет.

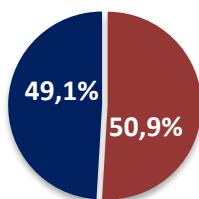


Диаграмма-19

Пол респондента

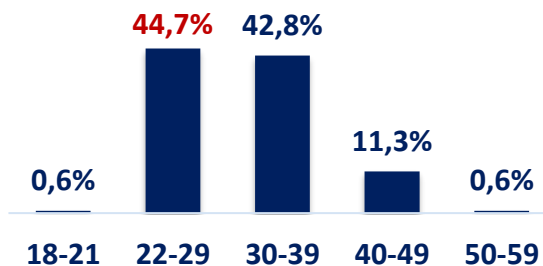


Диаграмма-20

Возраст респондента

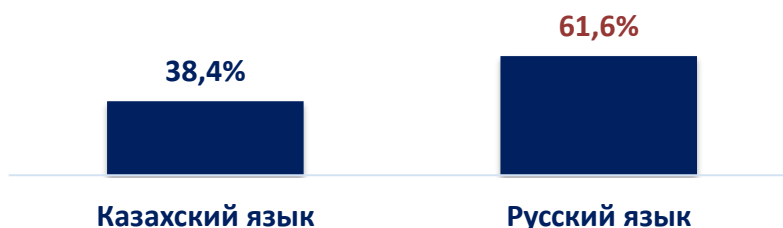


Диаграмма-21

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются только физические лица, в 99,4% случаев являющиеся резидентами РК, 99,4% услугополучателей не указали, что требуются

дополнительные условия физического доступа. Больше половины получателей госуслуги (61,6%) воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (81,8%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 36,9% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 34,6% - как высокую, также у 77,7% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 3,1% опрошенных получателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания (см. Диаграммы 22-25).

93,7% получали услугу онлайн, самостоятельно. Респонденты указали, что 73% обращались на сайт услугодателя (ara.kz), 20,8% обращались на веб-портал электронного правительства и лишь 6,3% обратились в РГКП «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан».



Диаграмма-22 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-23 Качество интернет-соединения

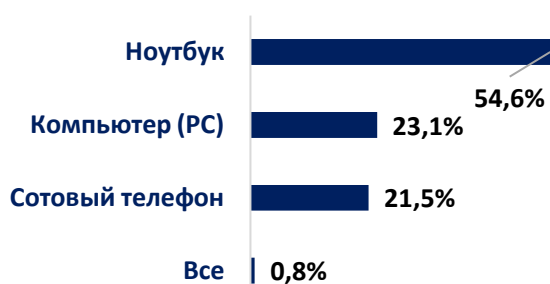


Диаграмма-24 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-25 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **80,5%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,68 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **23**

Таблица-19 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания/ у сотрудника услугодателя		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовл-ти качеством оказания гос-ой услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	5,00	100,0%	4,13	59,8%	4,68	80,5%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,95	90,0%	4,68	72,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,96	94,0%	4,75	81,1%		
ПРОЦЕДУРА	4,90	93,3%	4,73	80,4%		
СРОКИ	4,59	70,0%	4,87	89,3%		
ЗАТРАТЫ	5,00	80,0%	4,91	79,2%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			2,75	25,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	5,00	100,0%	4,73	83,9%		
Среднее значение по форме получения	4,91	89,6%	4,44	71,4%		

При обращении в РГКП «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан» уровень удовлетворенности выше (89,5%, средний балл – 4,91), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства», либо сайт услугодателя (71,4%, средний балл – 4,44).

Необходимо отметить рост уровня удовлетворенности по сравнению с 2019 г. (73,9%, средний балл – 4,93).

Оценка при обращении в РГКП «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан»

При обращении к сотрудникам услугодателя по критерию «сотрудники» по сравнению с 2019 г. наблюдается повышение оценки по всем параметрам до 5 баллов. По критерию «доступность и удобство» сниженные баллы получены по достаточности парковочных мест (4,86), а также по легкости доступности в здание (4,90), по критерию «информация и коммуникация» снижение баллов наблюдается по параметру выбора казахского и русского языков при заполнении документов, общения, получения консультаций (4,80). Кроме того, респондентами была оценена процедура подачи документов (4,90), по мнению опрошенных дальнейшего совершенствования требует процедура сбора и подачи документов (4,80) а также процедура предоставления полной информации о перечне документов, необходимых для получения услуги (4,90). Наименьшие баллы респондентами были отданы по критерию «сроки» (4,59): по параметру приемлемости срока, необходимого для получения услуги (4,40) и параметру приемлемости времени ожидания на месте обслуживания (4,78).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно

Результаты оценки качества услуги, полученной онлайн, демонстрируют необходимость совершенствования следующих параметров работы: простота регистрации на портале (4,60) и получении ЭЦП (4,55), легкость и скорость поиска информации на портале (4,61). Кроме того, респондентами была отмечена необходимость дальнейшей автоматизации процесса сбора документов, необходимых для получения электронной услуги (4,66), загрузку необходимых/требуемых документов на портал (4,68), а также необходимость

дальнейшей работы над *актуальностью и понятностью информации* на портале (4,68). Вместе с тем услугополучатели снижают баллы по параметру *удобства использования виртуального ассистента* (4,09), *полноту ответа* (4,18) и *скорость ответа на запрос* (4,12) виртуального ассистента.

По результатам опроса услугополучателей 0,6% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, и им же пришлось дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Обратная связь, обжалование

1,3% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем обращения были представлены в письменной/электронной форме.

Степень удовлетворенности по работе с жалобой составила 25% или 2,75 балла, причем по параметру *«принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили»* средний балл составил 2,5, по параметру *«получил ответ на свою жалобу в краткие сроки»* - 3 балла, причем 50% обратившихся были полностью удовлетворены ответом на жалобу и принятыми мерами, 50% - не удовлетворены.

Колл-центр

Каждый четвертый услугополучатель обращался в колл-центр, из них 85% звонили по номеру 1414. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы (3,97 балла), в особенности скоростью дозвона (3,33), и компетентностью консультации оператора (4,07) (см. Таблица-18).

Таблица-20 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	%
1414	Скорость дозвона	3,33	17,60%	3,97	42,1%
	Компетентность консультации оператора	4,07	44,10%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,50	64,70%		
Колл-центр Академии	Скорость дозвона	5,00	100,00%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в целях повышения качества государственной услуги необходимо:

- Улучшить работу сайта, чтобы не подвисал, доработать сайт (7,5%);
- Гос услуги были прозрачным и все услуги должны быть электронными, онлайн формат (5,7%);
- Получить ЭЦП онлайн (2,5%);
- Улучшить работу колл-центров (1,9%);
- Повысить квалификацию сотрудников колл-центра (1,9%);
- Простота использования (1,9%);
- Повысить безопасность персональных данных (1,3%);
- Улучшить качество интернета в селах (1,3%).

Таблица-21 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
РГКП «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан»	4,85	84,6%
Портал «электронного правительства» \ Сайт услугодателя	4,36	67,4%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,95	92,0%

Наибольший уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги наблюдается в Госкорпорации (4,95 балла и 92%), наименьший наблюдается при самостоятельном получении услуги онлайн (4,36 балла и 67,4%).

**Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проактивно стимулировать совершенствование работы портала «электронное правительство», повысить консультационные возможности «обратной связи» (чат-бота «виртуальный ассистент»);
- 2) Продвигать консультационные возможности (информационная и техническая консультация) по получению государственной услуги через имеющиеся социальные сети и мессенджеры Академии;
- 3) Предоставить Единому контакт-центру 1414 обновленную и всеобъемлющую информацию по процедуре получения услуги онлайн.

2.3 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1704001 «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям».

Код услуги: СЗ.

Ответственный госорган: Национальный Банк Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 18.05.2020 года № 69 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1900018545>

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, www.elicense.kz (далее портал).

Услугополучатели: Юридические лица.

Стоимость: Услуга оказывается на платное основе.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие 33 услугополучателя, из числа юридических лиц (100%), из них 66,7% - представители женского пола и 33,3% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 40 до 49 лет (36,4%), реже пользовались услугой лица 22-29 лет (3%).

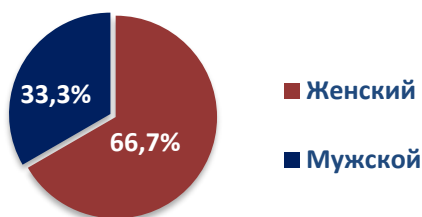


Диаграмма-26

Пол респондента

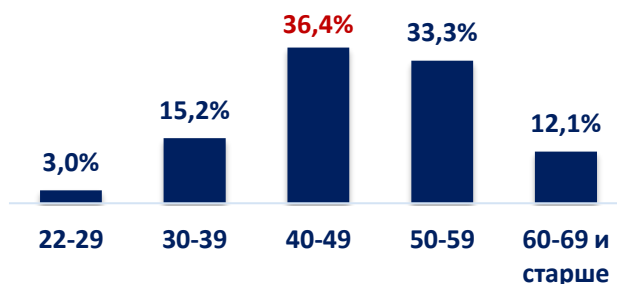


Диаграмма-27

Возраст респондента

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются только юридические лица, являющиеся резидентами РК (по 100%). Большинство (93,9%) получателей госуслуги воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (84,8%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 42,9% случаев оценивают скорость интернета, как средняя, также у 85,7% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.



Диаграмма-28

Наличие интернет-соединения в доме

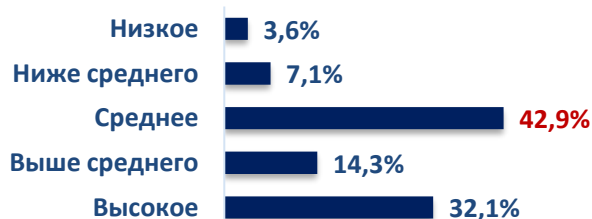


Диаграмма-29

Качество интернет-соединения

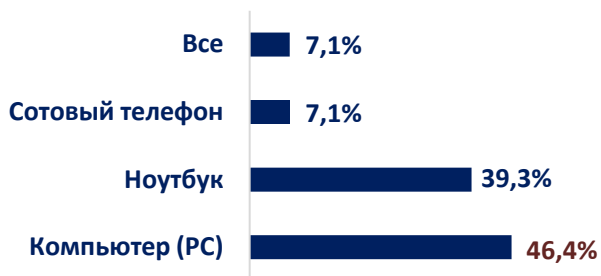


Диаграмма-30 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-31 Укажите, пожалуйста, куда Вы обращались при получении услуги

Среди причин, по которым услугополучатели не смогли получить услугу онлайн, самостоятельно были названы следующие:

- Ошибка 505 (25%);
- Не работал портал (25%);
- Непонятно с заполнением анкеты, заявления (25%).

Полностью автоматизированную услугу оказывает Национальный Банк РК для юридических лиц через веб-портал электронного правительства e-gov.kz и elicense.kz, при этом стоит отметить, что услугополучатели, представители бизнес-сообщества выражают высокий уровень доверия безопасности использования ЭЦП (72,7%), безопасности веб-портала в вопросе хранения личных данных на портале (72,7%) и в особенности получению государственных услуг в электронном виде (84,8%).



Диаграмма-32 Оценка доверия на получение услуги на портале (онлайн)

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **78,6%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,62 балла**
 Место в рейтинге государственных услуг: **31**

Таблица-22 Оценка уровня удовлетворенности услугой

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	5,00	100,0%	4,62	78,6%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,68	73,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,64	70,9%		
ПРОЦЕДУРА	4,80	85,6%		
СРОКИ	4,76	90,9%		
ЗАТРАТЫ	4,88	74,2%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,50	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,73	83,9%		
Среднее значение по форме получения	4,62	78,6%		

При обращении на веб-портал электронного правительства egov.kz/elicence.kz уровень удовлетворенности 78,6%, средний балл – 4,62 из 5,00 возможных.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно

При получении услуги онлайн сниженные баллы наблюдаются по следующим параметрам: по критерию «доступность и удобство» снижение баллов указывает на сложность регистрации на портале при получении электронной услуги (4,41), и получении ЭЦП (4,58). По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру простоты поиска информации по услуге на портале (4,44), а также не для всех услугополучателей в полной мере актуальна и понятна информация на портале по требованиям (необходимым документам) для получения услуги (4,50). Вместе с тем услугополучатели снижают баллы по критерию «обратная связь» (3,50), в частности, по параметру удовлетворенность принятыми мерами обжалования (2,00).

Колл-центр

Также по работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей технической работы ЕКЦ-1414 (4,27 балла и 66,7% уровень удовлетворенности), в особенности скоростью дозвона (3,60), тогда как компетентность консультации оператора (4,20 балла и 60% уровень удовлетворенности) и вежливостью, готовностью оператора помочь в решении вопроса (5,00 и 100% уровень удовлетворенности) на среднем и высоком уровне (см. Таблица-20).

Таблица-23 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,60	40,00%	4,27	66,7%
	Компетентность консультации оператора	4,20	60,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 32,4% случаев возникали следующие трудности:

- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (2,9%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (5,9%);
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении (5,9%);
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (2,9%);
- Сложности загрузки необходимых документов (2,9%);
- В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки (2,9%);
- Проблема лишения лицензии (2,9%);
- Колл-центр не отвечает на звонки (3%);
- Долго ждали результат, понесли лишние затраты (3%);
- Частные обменные тонко чувствуют курсовую разницу контролеры придираются, что мы скрываем доходы (3%).

В связи с тем, что большинство услугополучателей являются юридическими лицами, которые многократно обращались за получением данной услуги, не имеют каких-либо процедурных проблем с получением услуги на портале. Тем не менее, опрошенные услугополучатели отмечают, что при первичном получении услуги приходилось долго разбираться, чтобы понять процедуру получения услуги на портале, затрудняли процесс сложности дозвона в колл-центр, получение обратной связи, консультации от сотрудников услугодателя. Одно из наиболее частых пожеланий и предложения по повышению качества оказания государственных услуг, является сокращение сроков оказания услуги (получения лицензии).

Таблица-24 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Национальный Банк РК	4,81	83,6%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,61	75,2%

При разделении средних баллов и уровня удовлетворенности по зонам ответственности услугодателя, то Национальный банк получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,81 и уровень удовлетворенности 83,6%, у портала средний балл 4,61 и уровень удовлетворенности 75,2%.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- Провести консультационные работы с операторами Единого контакт-центра 1414 по решению процедуры получения лицензии.

Уполномоченный государственный орган

- Рассмотреть возможность сократить сроки получения государственной услуги (лицензии).

2.4 Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1704014 «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан».

Код услуги: С4.

Ответственный госорган: Национальный Банк Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 19.03.2020 года № 35, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020202>

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная) и бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz, www.elicense.kz (далее – портал);
- 2) Канцелярия услугодателя.




Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

Для определения качества оказания государственной услуги было проведено исследование методом «тайный покупатель». В рамках данного метода потенциальный пользователь («тайный покупатель») тестировал этапы получения государственной услуги. Этапы получения государственной услуги включали:

1. Поиск информации в интернете по данной услуге
2. Поиск информации на сайте Национального банка
3. Ознакомление с инструкцией на сайте egov.kz
4. Ознакомление с инструкцией на сайте egov.kz на казахском языке
5. Заказ услуги, ознакомление на сайте со списком документов для данной услуги. Далее переход на получение услуги на сайт elicense.kz
6. Ознакомления со списком необходимых документов Процесс подачи заявления только юридическим лицам
7. Авторизация на сайте elicense.kz с помощью ЭЦП
8. Подача заявления на портале с приложением документов организации
9. Подписать с помощью ЭЦП
10. Ожидание и получение результата

Государственный орган Национальный Банк РК	
Получатели услуги Юридические лица	
Место предоставления услуги Национальный Банк Республики Казахстан Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	 Автоматизированная услуга Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан < Перейти на страницу рубрики
Стоимость услуги Бесплатно	
Срок оказания услуги 10 рабочих дней	Как получить услугу онлайн (на портале «электронного лицензирования» www.elicense.kz) 1. Перейти на данной странице по кнопке «Заказать услугу онлайн», после чего в новом окне откроется портал «электронного лицензирования». 2. Войти в систему или зарегистрироваться на портале «электронного лицензирования». 3. В паспорте услуги ознакомиться с пакетом документов и перейти по кнопке «Заказать услугу онлайн», или выбрать необходимый подвид деятельности и перейти по кнопке «Далее». 4. Указать необходимые данные, заполнить заявление и подписать вашей ЭЦП. 5. Отследить статус поданного заявления можно в Личном кабинете в разделе «Мои заявления». О получении разрешения можете узнать в разделе «Мои разрешительные документы», о получении уведомления - в разделе «Мои извещения».
Полное наименование услуги Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	
Дополнительно Правила оказания государственной услуги Вы можете проверить документ	Как получить услугу в государственном органе (необходимые документы): 1. Заявление. 2. Устав, за исключением случаев, когда платежная организация осуществляет деятельность по типовому уставу. 3. Документ, определяющий порядок взаимодействия платежной организации с соответствующим банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, осуществляющими перевод денег по оказываемым платежным услугам. 4. Правила осуществления деятельности платежной организации, утвержденные органом управления платежной организации. <i>Перечень обязательных условий правил осуществления деятельности платежной организации, устанавливается в Правилах.</i>
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ  Уведомление с указанием регистрационного номера о прохождении учетной регистрации платежной организации у услугодателя либо	

Результаты:

В процессе поиска информации в поисковых системах, на портале не возникло затруднений, инструкции на двух языках были ясны и просты в понимании, процесс получения услуги (шаги) на портале интуитивно понятен.

Среди пожеланий и предложений услугополучателей, получать возможность более быстро доступа к просмотру статуса заявки, к примеру, в виде смс, на почту, либо в личном кабинете «eGov mobile».

Трудности в процессе получения услуги:

1. При загрузке документов на портал, имеются ограничения по весу документов, при этом затруднен поиск информации по сжатию документов до необходимых размеров;
2. При возникших вопросах «тайный покупатель» обратился в колл-центр 1414 (Единый контакт-центр 1414) – возникли сложности дозвона, а также после дозвона оператор колл-центра не смогли дать необходимые пояснения по процедуре получения государственной услуги;

Рекомендации по повышению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

1. Повысить возможности и скорость дозвона на ЕКЦ-1414
2. Повысить качество консультационных возможностей по процедуре получения услуги, способам и возможностям загрузки документов на портал

Портал e-license.kz

1. Расположить краткую инструкцию, рекомендацию по сжатию файлов/документов до необходимого размера
2. Рассмотреть возможность расширения возможностей более оперативного просмотра статуса заявки, к примеру через смс, на почту, либо в личном кабинете «eGov mobile».

2.5 Выдача лицензии организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций, на банковские операции

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1701004 «Выдача лицензии, организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций, на банковские операции».

Код услуги: С5.

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

Стандарт госуслуги: 30 марта 2020 года № 34. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020225>

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная) и бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz (далее – портал);

2) канцелярия услугодателя.

Сроки оказания госуслуги: со дня сдачи пакета документов услугодателю, а также со дня обращения на портал:

при выдаче лицензии на проведение банковских операций (далее – лицензия) - в течение 30 (тридцати) рабочих дней;

при переоформлении лицензии - в течение 3 (трех) рабочих дней;

при переоформлении лицензии в случае реорганизации услугополучателя в форме выделения или разделения - не позднее 30 (тридцати) рабочих дней;

при выдаче дубликатов лицензии - в течение 2 (двух) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги Уведомление о выдаче лицензии, переоформлении лицензии, выдаче дубликата лицензии с приложением лицензии либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: Юридические лица.

Стоимость: Услуга оказывается на платной основе.

1) лицензионный сбор за выдачу лицензии составляет 400 (четыреста) месячных расчетных показателей;

2) лицензионный сбор за переоформление лицензии составляет 10 (десять) процентов от ставки, установленной в подпункте 1) настоящего пункта;

3) лицензионный сбор за выдачу дубликата лицензии составляет 10 (десять) процентов от ставки, установленной в подпункте 1) настоящего пункта.

Оплата лицензионного сбора осуществляется в наличной или безналичной форме через банки второго уровня или организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, в безналичной форме через платежный шлюз "электронного правительства".

Основные результаты исследования

Для определения качества оказания государственной услуги были проведены глубинные интервью с услугополучателями. По результатам анализа были получены следующие пожелания и предложения по повышению качества оказания государственной услуги:

The screenshot shows the eLicense website interface. At the top, there is a logo for 'eLicense' and the text 'ЭЛЕКТРОННОЕ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН'. A search bar contains the text 'Поиск' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a navigation menu with 'Главная', 'Финансы', and 'Подвиды деятельности'. A green button labeled 'Помощь' is visible. The main content area displays the search results for 'Выдача лицензии организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций, на банковские операции'. Below this, there is a red text prompt: 'Необходимо отметить требуемые подвиды деятельности'. A green bar highlights the 'Подвиды деятельности' section, which includes 'Деятельность на рынке ценных бумаг' and 'Иные операции'. A 'Далее' button is located at the bottom right of the interface.

1. Услугополучатели отметили, что без дополнительной консультации сложно определить необходимый раздел для заполнения.

Цитата услугополучателя:

«...Да, услугу мы получили онлайн. Два раза обращались в этом году. Через работников агентства, то есть через наших кураторов мы узнали, что данную услугу можно получить через онлайн-площадку. Мы обратились, спросили, как нам подобрать, сказали онлайн подавайте и скинули ссылку, потому что я самостоятельно не смогла найти. Нам сказали, где на каком сайте, сказали, где искать, но я найти не смогла. А, вот сама подача заявлений, и если бы работники не помогли, я бы не нашла где это все находится. Не понятно. То есть оно где-то закопано, в каких-то дотрит, где-то лежит. С первого раза не найдешь. Там нужно в подотделах, подотделах искать. Мне ссылку скинули, и только тогда я смогла попасть нужный мне раздел...»

2. Улучшить интерфейс – повысить «дружелюбность» интерфейса и юзабилити портала.

Цитата услугополучателя:

«...Ну, что на самом портале упростить все интерфейс, так, чтобы можно было бы зайти и понять куда тебе идти, что тебе сделать, а не запрашивать где-то в колл-центре...»

Рекомендации по повышению качества оказания государственной услуги:
Веб-портал «Электронного правительства» / www.elicense.kz

1. Услугополучатели отметили сложности в поиске конкретной услуги на портале, в результате чего им пришлось обратиться непосредственно к услугодателю за консультацией. В связи с этим рекомендуется повысить пользовательские возможности портала, путем обеспечения «дружелюбности» и «юзабилити» функционала и интерфейса портала, в частности улучшить функции поиска.

2.6 Утверждение отчета об итогах размещения акций

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1704006 «Утверждение отчета об итогах размещения акций».

Код услуги: С6.

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

Стандарт госуслуги: 30.03.2020 года № 42. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020223>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz (далее - портал).

Сроки оказания госуслуги: в течение 8 (восьми) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Письмо в адрес услугополучателя об утверждении отчета об итогах размещения акций, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги, в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 9 стандарта государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

Услугополучатели: Юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе получателей государственной услуги «Утверждение отчета об итогах размещения акций» приняли участие **16** услугополучателей (100%). 81,2% респондентов – женщины, 18,8% - мужчины. Столь большой перевес доли опрошенных по гендерному признаку в сторону женского пола, можно объяснить большей долей женщин, выполняющих функции по делопроизводству и документообороту (офис менеджер, делопроизводитель).

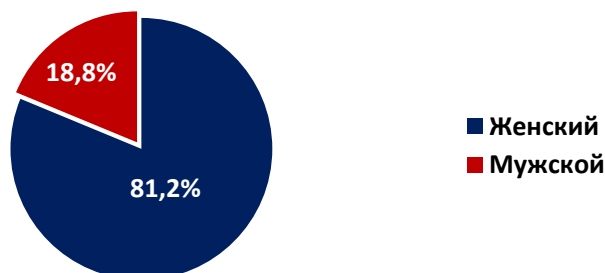


Диаграмма-33 Респонденты общественного мониторинга государственной услуги «Утверждение отчета об итогах размещения акций» по гендерному признаку

За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (50%) и от 40 до 49 лет (31,3%). Практически не пользовались услугой лица 22-29 лет (6,3%). Опрошенные старшего поколения в возрасте 50-59 лет пользовались услугой также редко (12,5%) (см. Диаграмма-31). Такое распределение пользователей услуги также возможно обусловлено необходимостью определенного опыта, что не всегда присуще лицам в возрасте 22-29 лет. Низкая доля респондентов старшего возраста соответствует данным Комитета по статистике МНЭ РК за 2019 год⁶.

⁶ В 2019 году занятое население в возрасте 55-64 года составило 10,6% (930,6 тыс.) от общего числа занятых (8 780 тыс.)

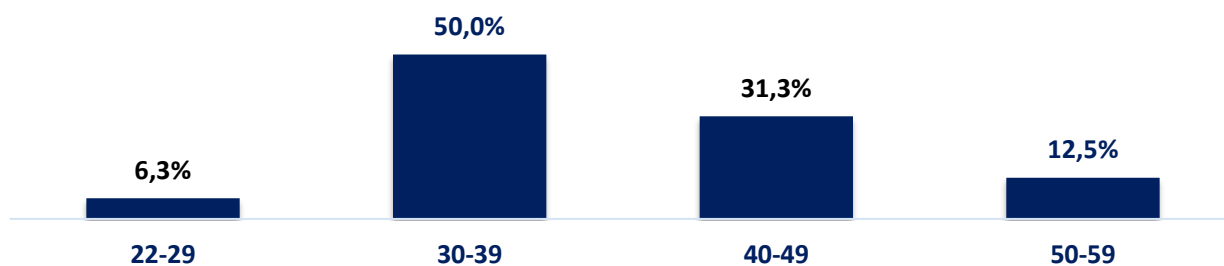


Диаграмма-34 Респонденты общественного мониторинга государственной услуги «Утверждение отчета об итогах размещения акций» по возрастам

93,75% опрошенных получали услугу на русском языке, 6,25% - на государственном.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (93,8%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 60% случаев оценивают скорость интернета, как высокую и выше среднего. У 40% респондентов интернет-соединение среднее или низкое.

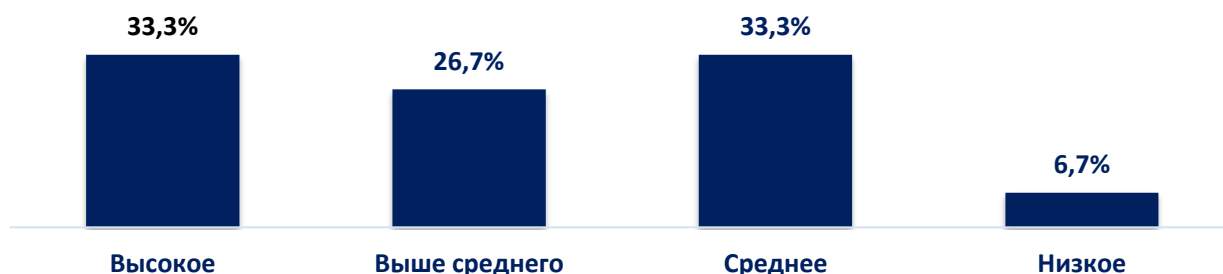


Диаграмма-35 Качество интернет-соединения опрошенных получателей государственной услуги «Утверждение отчета об итогах размещения акций»

94% опрошенных при получении услуги воспользовались компьютером, ноутбуком либо телефоном и самостоятельно получили услугу онлайн. Таким образом, у большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.



Диаграмма-36 Обеспеченность опрошенных устройствами для выхода в интернет (и получить электронную услугу)

6,3% получателей обратились за государственной услугой в Национальный банк, 93,8% - получили услугу на E-gov.kz (веб-портал электронного правительства) самостоятельно.

Все из обратившихся на веб-портал электронного правительства воспользовались входом через ЭЦП. Оценивая простоту получения ЭЦП, 73,3% опрошенных получателей государственной услуги «Утверждение отчета об итогах размещения акций» отметили понятность и простоту получения цифровой подписи. 20% оценили простоту получения ЭЦП на «4» (по 5-бальной шкале) 6,7% - на «3». Простоту использования ЭЦП 93,3% опрошенных оценили на «5». Внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой

получали услугу на «5» оценили 86,7% опрошенных. Легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале, полностью удовлетворила 60% пользователей. Актуальной и понятной информацией на портале (на 5 баллов) считает 66,7% получателей государственной услуги. На «5» оценили простоту и понятность информации по способу получения услуги на портале также 66,7% респондентов.



Диаграмма-37 Оценки получателей государственной услуги «Утверждение отчета об итогах размещения акций» получения и использования ЭЦП, внешнего вида (дизайн) и структурной организации, легкости и скорости поиска информации портала и пр. (где 5 – все просто и понятно, а 1 – очень сложно и непонятно)

Большинство опрошенных доверяют безопасности пользования ЭЦП, безопасности портала E-gov, безопасности получения государственных услуг в электронном виде.



Диаграмма-38 Степень доверия опрошенных безопасности получения государственных услуг

20% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 80% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента.

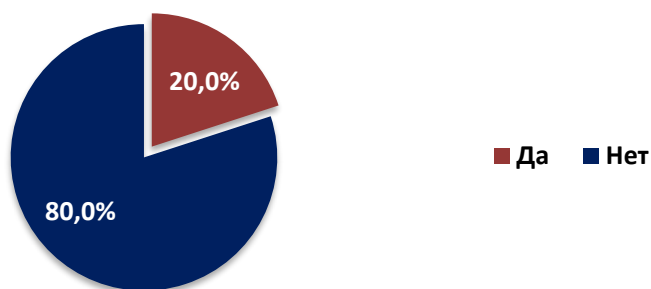


Диаграмма-39 Для получения электронной услуги обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-бот на портале)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **82,4%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,70 баллов**
 Место в рейтинге государственных услуг: **13**

При обращении в ЦОН, в зону самообслуживания для подачи документов на утверждение отчета об итогах размещения акций уровень удовлетворенности выше (90%, средний балл – 4,81), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (74,9%, средний балл – 4,59).

Таблица-25 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ	ЦОН, зона самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале www.egov.kz , www.elicense.kz		Средний балл	Уровень удовлетворенности
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	5,00	100,0%	4,00	33,3%	4,70	82,4%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	5,00	100,0%	4,78	80,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	3,67	40,0%	4,56	69,3%		
ПРОЦЕДУРА	5,00	100,0%	4,65	80,0%		
СРОКИ	5,00	100,0%	4,60	86,7%		
ЗАТРАТЫ	5,00	100,0%	4,83	90,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	5,00	89,7%	4,73	84,8%		
Среднее значение по форме получения	4,81	90,0%	4,59	74,9%		

Оценка при обращении в ЦОН, в зоне самообслуживания

При обращении в ЦОН, в зону самообслуживания уровень удовлетворенности по полученной государственной услуге «Утверждение отчета об итогах размещения акций» составил 90%, средний балл – 4,59.

Наблюдаются положительные оценки (5 баллов из 5-и) по критериям «сотрудники», «доступность и удобство», «процедура», «затраты», «сроки» и «результат».

Опрошенные ниже оценили такой показатель как «информация и коммуникация» (3,67 из 5-и).

Так в показателе «информация и коммуникация» (3,67 из 5-и) опрошенные не дали никаких оценок критериям как «В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны» и «Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты». Критерий «Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги» был оценен на 1 балл из 5-и.

Срок необходимый для получения услуги полностью удовлетворил респондентов (5 баллов из 5).

Оценка при получении услуги онлайн самостоятельно на порталах www.egov.kz, www.elicense.kz

При получении услуги онлайн, самостоятельно уровень удовлетворенности составил 74,9%, что на 13,1 процентных пункта ниже, чем при получении услуги посредством обращения в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания, сотруднику услугодателя. Средний балл – 4,59, что на 0,22 балла ниже, чем при обращении офлайн.

При получении услуги онлайн ни один из критериев не получил оценку ниже 4 баллов. Наиболее низкий показатель у критерия «Виртуальный ассистент» (4 балла из 5-и). Опрошенные не в полной мере удовлетворены критериями «Удобство использования виртуального ассистента», «Полнота ответа на отправленный запрос» и «Скорость ответа на отправленный запрос» (все по 4 балла из 5-и).

По результатам опроса услугополучателей 100% опрошенных отметили, что им не пришлось использовать личные связи и знакомства для получения услуги. [БУ1]

Обратная связь, обжалование

Опрошенные по государственной услуге «Утверждение отчета об итогах размещения акций» не дали ответов на вопросы об обратной связи.

Колл-центр

Также по работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы ЕКЦ-1414 (3,83 балла), в особенности *скоростью дозвона* (3,17).

Таблица-26 Оценка работы Колл-центров «1414»

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,17	16,7%	3,83	50,0%
	Компетентность консультации оператора	3,83	50,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,50	83,3%		

Наиболее позитивно в части работы контакт-центра респонденты оценили «вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса» - 83,3% считают ее на отличном уровне, 16,7% - на плохом. Вместе с тем компетентными сотрудников контакт-центров считают 50,0% опрошенных, только 16,7% опрошенных посчитали скорость дозвона приемлемой.



Диаграмма-40 Оценка работы колл-центра опрошенными по государственной услуге «Утверждение отчета об итогах размещения акций»

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 31,3% случаев возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (6,3%);
- Проблемы с загрузкой (12,5%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (6,3%);
- Недостаточно информации на сайте (6,3%).

Таблица-27 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	4,77	87,3%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,50	65,7%

При разделении баллов по зонам ответственности услугодателя, Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка получает более высокий средний балл – 4,77 и уровень удовлетворенности – 87,3%.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

- В связи с тем, что половина опрошенных отметили сложности при дозвоне по номеру 1414, рекомендуется принять меры по улучшению возможности и скорости дозвона (время ожидания на линии) путем расширения штатной численности;
- Также только половина опрошенных считают сотрудников Единого контакт-центра компетентными в вопросах оказания госуслуг. Вероятно, требуется проведение дополнительных консультационных работ с операторами по решению функциональных и технических вопросов, в частности по способам загрузки документов, уменьшению размера прикрепляемых документов;
- Для повышения информированности операторов рекомендуется предоставить им скрипты по Стандарту госуслуги.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz / www.elicense.kz

- Так как данная госуслуга полностью автоматизирована рекомендуется обеспечить техническое, консультационное сопровождение портала для услугополучателей (техническую поддержку) с учетом их жалоб. Зачастую услугополучатели жалуются на технические сбои («зависание») в работе портала;
- Повысить нативность интерфейса услуги, простоту изложений и формулировок инструкций по получению услуги и заполнению документации в связи с тем, что услугополучатели обращают внимание на сложность работы на портале;
- Кроме того, в целях повышения эффективности технической поддержки услугополучателей рекомендуется улучшить работу «Виртуального ассистента» по параметрам скорости и полноты ответа на запрос.

Уполномоченный государственный орган

- Усилить контроль за работой онлайн ресурсов по предоставлению услуги в части простоты и понятности донесения информации с максимальным избеганием сложных формулировок;
- В связи с тем, что данная услуга оказывается только юридическим лицам можно рассмотреть возможность консолидации с другими государственными органами в вопросе создания единого ресурса (окна) государственных услуг для юридических лиц.

2.7 Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1902003 «Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства».

Код услуги: С7.

Ответственный госорган: Комитет национальной безопасности Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 06.05.2020 года № 34/ке. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142690/rus/1527>

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная).

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

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие 12 услугополучателя (100%), из них 25% - представители женского пола и 75% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (41,7%).

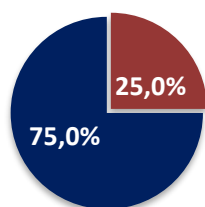


Диаграмма-41

Пол респондента

■ Женский
■ Мужской

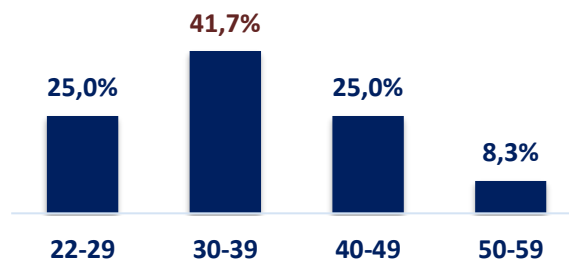


Диаграмма-42

Возраст респондента

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются только юридические лица, являющиеся резидентами РК (по 100%), и ни один услугополучатель не указал, что требуются дополнительные условия (технического, физического) доступа. Все получатели госуслуги воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Все опрошенные (100%) отметили, что имеют доступ к интернет-соединению, и в 50% случаев оценивают скорость интернета, как высокую, также у 83,3% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.



100%

Диаграмма-43

Наличие интернет-соединения в доме



0,0%

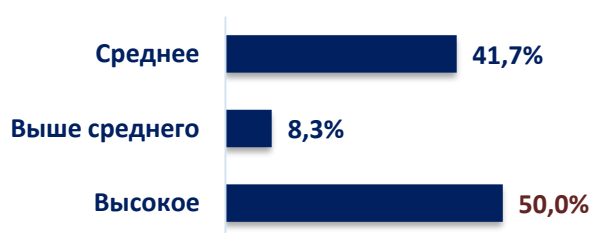


Диаграмма-44

Качество интернет-соединения

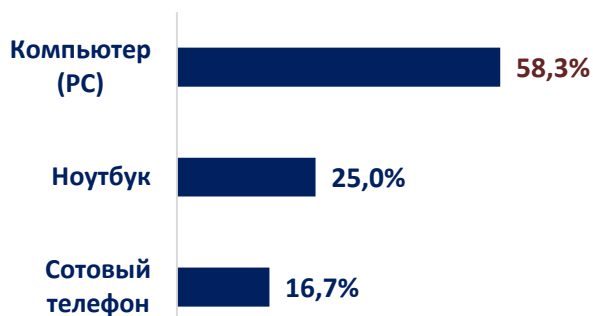


Диаграмма-45 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-46 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Среди сложностей, которые возникали при получении электронной услуги, услугополучатели отметили следующие:

- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (7,1%);
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (7,1%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (7,1%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **66,4%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,16 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **59**

Таблица-28 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%		
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	1,67	0	4,16	66,4%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,25	73,7%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,10	66,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,60	77,7%		
СРОКИ	4,92	83,9%		
ЗАТРАТЫ	4,91	87,5%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,67	75,0%		
Среднее значение по форме получения	4,16	66,4%		

*в таблице критериев оценки отсутствует критерий «обратной связи», так как респонденты не оценивали данный пункт.

При самостоятельном получении государственной услуги онлайн уровень удовлетворенности равен 66,4%, средний балл 4,16 из 5,00 возможных. Данный показатель можно считать сниженным по отношению к качеству оказания других

государственных услуг (59 место из 62 услуг в рейтинге по результатам массового опроса услугополучателей).

Оценка при получении услуги онлайн самостоятельно на порталах www.egov.kz, www.elicense.kz

При получении услуги онлайн сниженные баллы наблюдаются по следующим критериям и параметрам: по критерию «виртуальный ассистент» низкие баллы – 1,67 по 5,00 балльной шкале, в частности по параметрам *удобство использования ВА* (1 балл), и *полнота ответа ВА* (1 балл), *скорость ответа* также не в полной мере удовлетворила услугополучателей (3,00 балла). Данный инструмент обратной связи важен, так как услуга предполагает компетентное консультирование на этапе процедуры получения данной государственной услуги, так как услугодатель не указывает иных контактных данных для получения консультаций. По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру *простоты поиска информации по услуге на портале* (3,50), а также не всем услугополучателям в полной мере ясна *информация по способу получения услуги на портале* (3,92), и параметру *полноты и ясности инструкций по использованию портала* (3,91).

По результатам опроса услугополучателей 100% опрошенных отметили, что им не пришлось использовать личные связи и знакомства для получения услуги и никто не обращался с жалобой в процессе получения услуги.

Колл-центр

Также по работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается сниженный уровень удовлетворенности услугополучателей работы ЕКЦ-1414 (43,78 балла, 44,4% - уровень удовлетворенности), а в особенности *скоростью дозвона* (2,00 балла) и отмечают недостаток компетенций при консультации оператора по вопросам получения государственной услуги (4,33 баллов).

Таблица-29 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,00	0,0%	3,78	44,4%
	Компетентность консультации оператора	4,33	33,3%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

При разделении баллов по зонам ответственности услугодателей, Комитет национальной безопасности получает более высокий средний балл качества оказания государственной услуги – 4,70 и уровень удовлетворенности – 81,1%. Тогда как услугополучатели в меньшей степени удовлетворены качеством оказанной услуги на портале – 3,71 балла и 56,3% уровень удовлетворенности.

Таблица-30 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Комитет национальной безопасности РК	4,70	81,1%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	3,71	56,3%

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;

- 2) Провести консультационные работы с операторами Единого контакт-центра 1414 по решению функциональных и технических вопросов, проблем работы портала электронного правительства «e-gov.kz»/elicense.kz;
- 3) Рассмотреть возможность перевода звонка на сотрудников услугодателя для возможности консультирования по вопросам получения государственной услуги.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz

- 1) Учитывая низкую удовлетворенность услугополучателей по критерию - «Виртуальный ассистент» рекомендуется принять меры по повышению его эффективности в части обеспечения скорости и полноты ответа на запрос.

Уполномоченный государственный орган

- 1) В связи со спецификой данной государственной услуги рекомендуется расширить консультационные возможности для услугополучателей, в том числе обновлять требования и стандарты, инструкции, проводить вебинары по вопросам получения государственной услуги (требования по заполнению документов, детальная расшифровка основных и дополнительных характеристик товаров и продукции, содержащих шифровальные (криптографические) средства).

2.8. Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз, вывоз и транзит шифровальных (криптографических) средств, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1901007 «Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз, вывоз и транзит шифровальных (криптографических) средств, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами».

Код услуги: С8.

Ответственный госорган: Комитет национальной безопасности Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 06.05.2020 года № 34/ке. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/142690/rus/1061>

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная).

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

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **32** услугополучателя (100%), из них 25% - представители женского пола и 75% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (62,5%). (см. Диаграмма-47, 48).

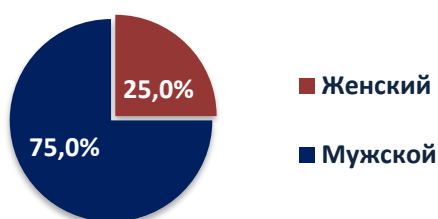


Диаграмма-47

Пол респондента

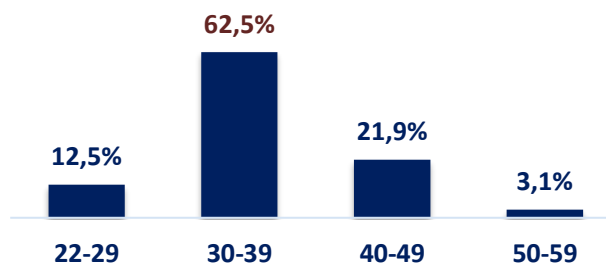


Диаграмма-48

Возраст респондента

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются как юридические лица (90,6%), так и физические (6,3%), являющиеся резидентами РК (по 100%), из которых только 3,1% услугополучателей указали, что требуются дополнительные условия (технического, физического) доступа. 96,9% получателей госуслуги воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (84,4%) отметили, что имеют доступ к интернет-соединению, и в равной степени по 40,7% качество интернета респондентами оценено как высокое и среднее, также у 96,3% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной электронной государственной услуги (см. Диаграммы 49-52).

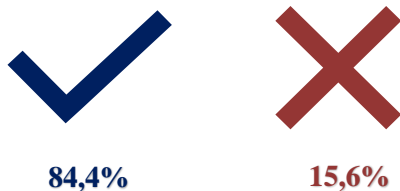


Диаграмма-49 Наличие интернет-соединения в доме

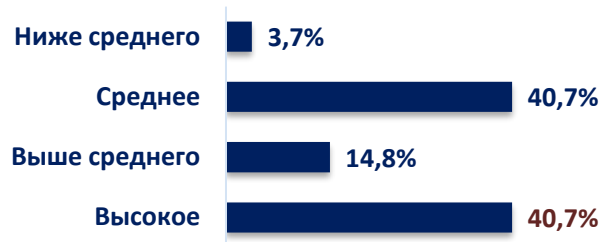


Диаграмма-50 Качество интернет-соединения

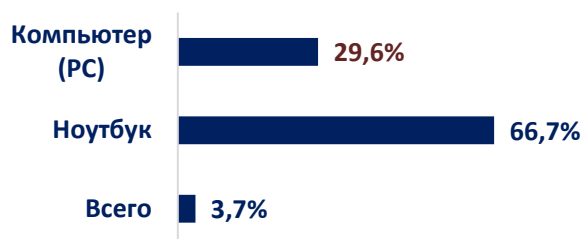


Диаграмма-51 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-52 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Среди причин, по которым услугополучатели не смогли получить услугу онлайн, самостоятельно были названы следующие:

- Нужно было руководство пользованием портала (20%);
- Сайт подвис, технические проблемы с сайтом (20%);
- Долго грузились документы (20%);
- Неправильное заполнение, ошибка в документе (20%);
- Проблемы с доверенностью (20%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **67,7%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,56 баллов**
Место в рейтинге государственных услуг: **40**

Таблица-31 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,13	40,0%	4,56	67,7%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,63	66,4%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,28	48,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,61	70,4%		
СРОКИ	4,72	84,4%		
ЗАТРАТЫ	4,81	89,1%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
РЕЗУЛЬТАТ	4,75	75,0%		
Среднее значение по форме получения	4,56	67,7%		

При самостоятельном получении государственной услуги онлайн уровень удовлетворенности равен 67,7%, средний балл 4,56 из 5,00 возможных.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах www.egov.kz, www.elicense.kz

При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдается по следующим критериям и параметрам: по критерию «виртуальный ассистент» низкие баллы – 4,13 по 5,00 балльной шкале, в частности по параметрам *удобство использования ВА* (4,00 балл), и *полнота ответа ВА* (4,20 балл), *скорость ответа* также не в полной мере удовлетворила получателей (4,20 балла). Данный инструмент обратной связи важен, так как услуга предполагает компетентное консультирование на этапе процедуры получения данной государственной услуги, так как услугодатель не указывает иных контактных данных для получения консультаций. По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру *простоты поиска информации по услуге на портале* (3,90), а также не всем получателям в полной мере ясна *информация по способу получения услуги на портале* (4,16), и параметру *полноты и ясности инструкций по использованию портала* (4,44).

Стоит отметить, что ни один респондент не воспользовался личными связями\знакомствами и неофициальными платежами при получении данной государственной услуги.

Колл-центр

19 из 32 анкетированных отметили, что обращались за консультацией в ЕКЦ-1414. При оценке которого наблюдается сниженный уровень удовлетворенности получателей работы ЕКЦ-1414 (3,65 балла, 31,6% - уровень удовлетворенности), а в особенности *скоростью дозвона* (2,88 балла и уровень удовлетворенности 10,5%), и отмечают недостаток компетенций при консультации оператора по вопросам получения государственной услуги (3,82 балл и 36,8% уровень удовлетворенности) (см. Таблица-26).

Таблица-32 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,88	10,5%	3,65	31,6%
	Компетентность консультации оператора	3,82	36,8%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,24	47,4%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 43,8% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с загрузкой, не прикреплялся документ (6,3%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (3,1%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (6,3%);

- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (6,3%);
- Сложно получить ЭЦП (3,1%);
- Была непонятна инструкция (3,1%);
- Проблемы с интернетом (3,1%);
- Были проблемы с документами (6,3%);
- Не знали, куда обратиться по возникшим вопросам (3,1%);
- Не было дополнительной информации (3,1%).

Таблица-33 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Комитет национальной безопасности РК	4,73	79,9%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,39	54,3%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Комитет национальной безопасности РК получает средний балл качества оказания государственной услуги - 4,73 и уровень удовлетворенности – 79,9%. Со значительным отрывом услугополучатели оценивают сервисное обеспечение оказания данной услуги на портале – 4,39 балла и 54,3% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

- Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- Провести консультационные работы с операторами Единого контакт-центра 1414 по решению функциональных и технических вопросов, проблем работы портала электронного правительства «e-gov.kz»/elicense.kz;
- В связи с тем, что данная услуга является достаточно специфической рассмотреть возможность перевода звонка на сотрудников услугодателя для возможности консультирования по вопросам получения государственной услуги.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz

- Улучшить работу «Виртуального ассистента» по параметрам удобства использования, скорости и полноты ответа на запрос;
- Услугополучатели часто жалуются на «зависание» портала, поэтому рекомендуется провести диагностику технических сбоев в работе, выявить их причины (конфигурация сервера, объем страниц, др.) и принять меры по обеспечению бесперебойной работы портала.

Уполномоченный государственный орган

Получатели данной услуги обращают внимание на сложности в понимании инструкции и поиска информации об услуге. В связи со спецификой данной государственной услуги рекомендуется совместно с веб-порталом «электронное правительство» расширить консультационные возможности для услугополучателей, в том числе обновлять требования и стандарты, инструкции, проводить вебинары по вопросам получения государственной услуги (требования по заполнению документов, детальная расшифровка основных и дополнительных характеристик товаров и продукции, содержащих шифровальные (криптографические) средства).

2.9 Прием документов на обучение в академию правосудия при Верховном суде Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1902010 «Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан».

Код услуги: С9.

Ответственный госорган: Верховный суд Республики Казахстан. Академия правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан".

Стандарт госуслуги: 26.03.2020 г. №12. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020197#z9>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан (далее – услугодатель);
- 2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **109** услугополучателей (100%), из них 51,4% - представители женского пола и 48,6% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (75,2%), реже пользовались услугой лица 22–29 лет (11,9%) и 40-49 лет (10,1%) и очень редко лица предпенсионного возраста (50-59 лет – 1,8%). Практически не пользуется услугой молодежь от 18 до 21 года (0,9%), что может быть обусловлено несоответствием предъявляемым требованиям. Таким образом, за услугой в равной степени обращаются как мужчины, так и женщины в возрасте 30-39 лет.

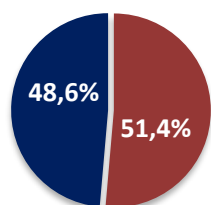


Диаграмма-53

Пол респондента

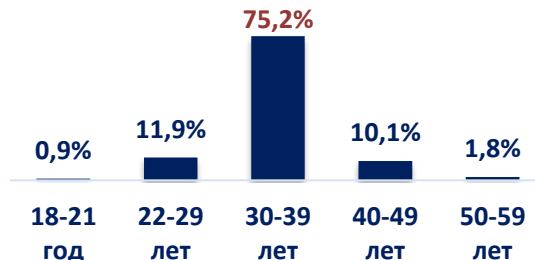


Диаграмма-54

Возраст респондента

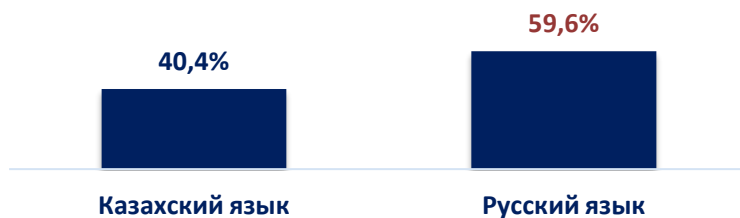


Диаграмма-55

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются только физические лица, являющиеся резидентами РК (по 100%), и ни один услугополучатель не указал, что требуются дополнительные условия доступа. Чуть больше половины получателей госуслуги воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (77,1%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 56% случаев оценивают скорость интернета, как высокую и выше среднего, также у 64,3% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 7,3% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания. Тем не менее, 7,3% получали услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания, воспользовавшись помощью сотрудников ЦОНа, что в целом может говорить о тех или иных сложностях получения услуги онлайн, самостоятельно.



Диаграмма-56 Наличие интернет-соединения в доме

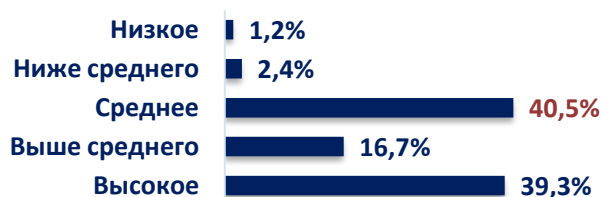


Диаграмма-57 Качество интернет-соединения

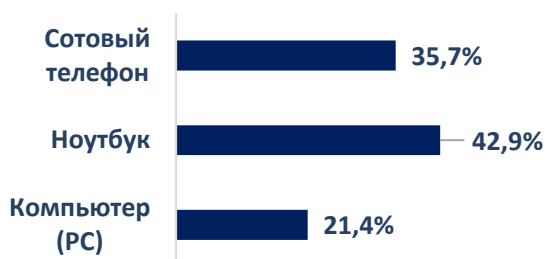


Диаграмма-58 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

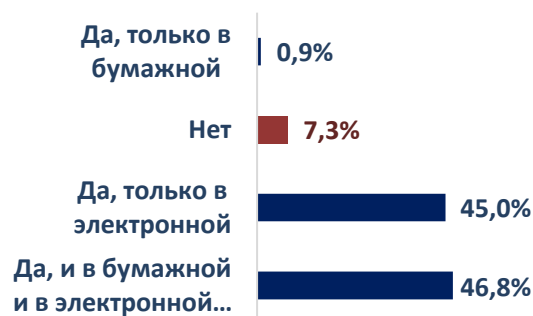


Диаграмма-59 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Среди причин, по которым услугополучатели не смогли получить услугу онлайн, самостоятельно были названы следующие:

- Было сложно, нужно было руководство использования портала (46,2%);
- Большой размер отсканированных документов (7,7%);
- Технические неполадки работы портала, зависание портала (15,5%);
- Не смог восстановить ЭЦП, не сработало распознавание лица (15,5%);
- Не было интернет-соединения (7,7%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **79,6%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,61 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **33**

Таблица-34 Оценка полученной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания, в здании услугодателя		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,67	90,0%	4,16	66,7%	4,61	79,6%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,85	84,0%	4,57	73,7%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,70	88,0%	4,57	69,9%		
ПРОЦЕДУРА	4,80	90,0%	4,74	79,8%		
СРОКИ	4,70	80,0%	4,79	84,8%		
ЗАТРАТЫ	4,25	68,4%	4,27	71,7%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,80	90,0%	4,62	76,8%		
ИТОГО	4,68	84,3%	4,53	74,8%		

*в таблице критериев оценки отсутствует критерий «обратной связи», так как респонденты не оценивали данный пункт.

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания для подачи документов в Академию правосудия при Верховном Суде РК уровень удовлетворенности выше (84,3%, средний балл – 4,68), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (74,8%, средний балл – 4,53).

Оценка при обращении в ЦОН в зону самообслуживания, в здание услугодателя

При обращении в ЦОН, в зону самообслуживания наблюдается снижение оценок по критерию «сотрудники» по таким параметрам как *оперативность работы, вежливость и внимательность к потребностям услугополучателя сотрудников ЦОНа* (4,60), по критерию «доступность и удобство» сниженные баллы получены по параметру *достаточности парковочных мест* (4,75), по критерию «информация и коммуникация» снижение баллов наблюдается по параметрам *предложенных возможностей доступа к информации об услуге* (4,50) и *понятных и точных инструкций по получению услуги* (4,60), по критерию «затраты» услугополучатели отметили наличие дополнительных затрат на получение государственной услуги, в том числе коррупционной составляющей (4,10).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

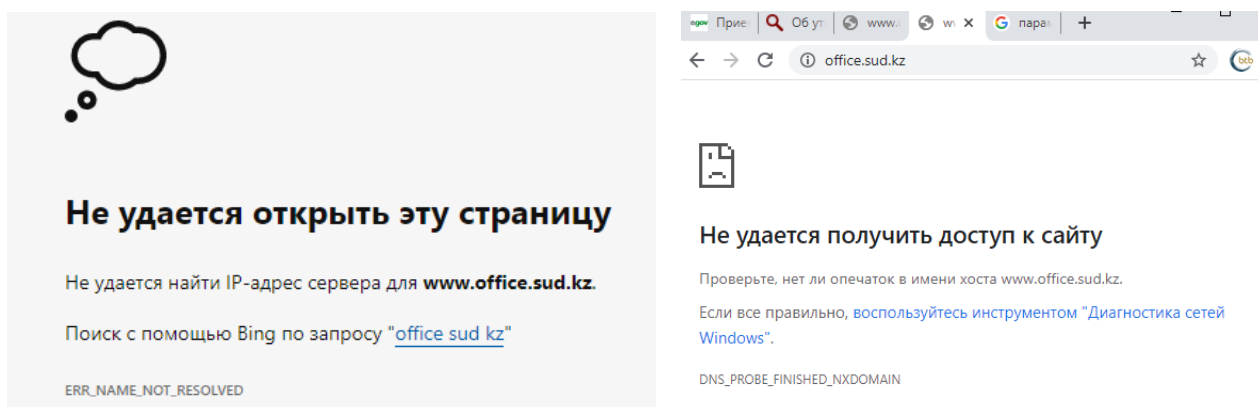
При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдается по следующим параметрам: по критерию «доступность и удобство» снижение баллов указывает на *сложность регистрации на портале при получении электронной услуги* (4,39), и *получении ЭЦП* (4,55). По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру *простоты поиска информации по услуге на портале* (4,32), а также не всем услугополучателям в полной мере ясна *информация по способу получения услуги на портале* (4,53). Вместе с тем услугополучатели снижают баллы по параметру *удобства использования виртуального ассистента* (4,24), *полноту ответа* (4,05) и *скорость ответа на запрос* (4,19) виртуального ассистента. Как и в случае обращения в ЦОН, при онлайн подаче документов, услугополучатели отметили *дополнительные траты* на получение услуги (4,27).

По результатам опроса услугополучателей 2,8% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, только 0,9%

опрошенных отметили, что им пришлось дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Обратная связь, обжалование

При выведении среднего балла оценки качества оказания данной государственной услуги отсутствует критерий оценки «обратная связь» (обращение с жалобой, уровень удовлетворенности результатами обжалования), так как респонденты не подавали жалобу и не оценивали данный пункт. Тем не менее, один услугополучатель указал, что хотел обратиться с устной жалобой в Единый контакт-центр 1414, но не получил ответа на свой запрос. В Стандарте государственной услуги указано, что в случае обжалования необходимо обратиться с заявлением, либо по адресу 010000, город Нур-Султан, ул.Кунаева, 39, либо на сайт www.office.sud.kz. Тем не менее, при проведении мониторинга обратной связи ссылка на сайт не работает (сайт не открывается через браузеры):



А в случае, если услугополучатель находится не в столице, то обращение с жалобой по адресу, указанному в Стандарте затруднено, и сопряжено с дополнительными тратами (почтовые и временные). Также в Стандарте указан номер Единого контакт-центра 1414 и 8 800 080 77 77 для получения консультаций о порядке обжалования, а также по вопросам оказания данной государственной услуги, при мониторинге обратной связи оператор не смогла дать пояснения по процедуре обжалования и перенаправила на номер 1401 (колл-центр ВС РК), который работает в рабочие часы, будние дни и только с городского телефона, а также +77172710000 с сотового. Подобные неточности инструкций, указанных в Стандарте, дальнейшая переадресация на другие номера, которые работают только в определенное время способствует снижению оценок за качество оказания государственной услуги, и снижению уровня удовлетворенности услугополучателей.

Колл-центр

29,4% услугополучателей обращались в Единый контакт центр по номеру 1414, средний балл оценки работы которого составил 3,63, при уровне удовлетворенности 33,3%. Низкие оценки наблюдаются по параметрам: *скорость дозвона* (3,38), *компетентность консультации оператора* (3,75) и *вежливость оператора помочь в решении вопроса* (3,76).

Таблица-35 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,38	14,30%	3,63	33,3%
	Компетентность консультации оператора	3,75	39,30%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	3,76	46,40%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 24% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с порталом: подвисает, невозможно зайти на портал, технические сбои (5,5%);
- Плохая работа «Виртуального ассистента» (1,8%);
- Не распознается лицо (при получении ЭЦП) (0,9%);
- Проблемы с загрузкой документов (0,9%);
- Единый контакт-центр не отвечает на звонки (2,8%);
- В контакт-центре 1414 некомпетентные сотрудники, не владеют информацией (2,8%);
- Приходится долго ждать информацию на регистратуре в ЦОНе, трудно получить ответ, не было мест для сидения, очереди (5,5%).

Таблица-36 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Академия правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	4,68	84,5%
Портал «электронного правительства»	4,49	70,8%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,61	80,0%

При разделении оценок поставленных услугополучателями по зонам ответственности услугодателей, наиболее высокий балл получает Академия – 4,68 и уровень удовлетворенности 84,5%, тогда как портал «электронного правительства» получил наиболее низкий средний балл качества оказания государственной услуги – 4,49 и уровень удовлетворенности – 70,8%.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Провести консультационные работы с операторами Единого контакт-центра 1414 по решению функциональных и технических вопросов, проблем работы портала электронного правительства «e-gov.kz», в частности по способам загрузки документов, уменьшению размера прикрепляемых документов;
- 3) Рассмотреть возможность перевода звонка на телефоны Верховного суда РК 1401 и +77172710000 при обращении услугополучателей;
- 4) Предоставить скрипты по вопросам обжалования согласно Стандарта.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz

- 1) Разместить инструкцию по сжатию документов до необходимого по техническим требованиям размера;
- 2) Улучшить техническое, консультационное сопровождение портала для услугополучателей (техническую поддержку), так как услугополучатели зачастую обращают внимание на сложности работы на портале, а также технические сбои;
- 3) Улучшить работу «Виртуального ассистента» по параметрам скорости и полноты ответа на запрос.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Контролировать работу сайта www.office.sud.kz, проводить регулярный мониторинг работы и возможности выхода с разных гаджетов (браузер, приложение);
- 2) Обеспечить обязательную обратную связь с услугополучателями по всем заявленным официальным каналам связи (в т.ч. по электронной почте);
- 3) 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.

2.10 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 3102007 «Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов».

Код услуги: С10.

Ответственный госорган: Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарат Верховного Суда Республики Казахстан), территориальные органы в областях, городах Нур-Султан, Алматы и Шымкент.

Стандарт госуслуги: 13.04.2020 г. №13. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020393>

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная) или бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация);

2) канцелярию Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарата Верховного Суда Республики Казахстан) (далее – ДОДС ВС РК);

3) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее - портал).

По обращениям дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Казахстан прием заявлений и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через канцелярию ДОДС ВС РК.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Услуга оказывается на платной основе.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **120** услугополучателей (100%), из них 67,5% - представители женского пола и 32,5% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (45%) и возрастной группы 40-49 лет (29,2%), реже пользовались услугой лица 50-59 лет (10%), 22-29 лет (8,3%) и 60-69 лет и старше (6,7%), редко лица возраста 18-21 лет (0,8%). Таким образом, за услугой в преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 до 49 лет.

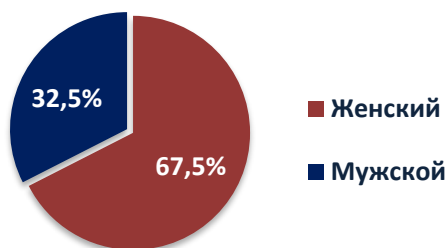


Диаграмма-60

Пол респондента

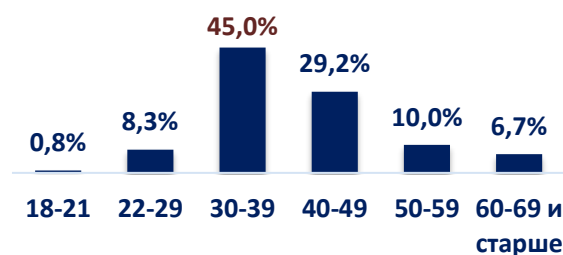


Диаграмма-61

Возраст респондента



Юридическое лицо

Физическое лицо (ИП)

Физическое лицо

Диаграмма-62

Статус регистрации при получении услуги



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге. Опрос показал, что за услугой обращаются преимущественно физические лица (97,5%), редко юридические лица (1,7%) и физические лица в статусе индивидуального предпринимателя (0,8%); преимущественно резиденты РК (98,3%), 96,7% получателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. 95% получателей госуслуги воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (78,3%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 46,8% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 26,6% - как высокую. Для выхода в интернет и использования электронной услуги 40,4% респондента использовали сотовый телефон, у 54,2% имеется ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет. Таким образом для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 5,8% опрошенных получателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.





Диаграмма-67 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Среди причин, по которым услугополучатели не смогли получить услугу онлайн, самостоятельно была названа проблема с оплатой (20%), 60% респондентов затруднились с ответом.

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **70,9%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,48 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **48**

Таблица-37 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания, здании услугодателя		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,67	82,4%	3,22	11,1%	4,48	70,9%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,69	82,1%	4,21	51,6%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,84	87,5%	4,38	58,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,80	89,7%	4,46	65,7%		
СРОКИ	4,75	87,0%	4,69	81,3%		
ЗАТРАТЫ	4,66	87,0%	4,41	70,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,00	50,0%	0,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,84	89,4%	4,75	81,3%		
Среднее значение по форме получения	4,66	81,9%	4,30	60,0%		

Необходимо отметить, что уровень удовлетворенности качеством государственной услуги вырос по сравнению с 2019 г. (составлял 65,7% или 4,63 балла), но оказался ниже, чем в 2018 г. (73,6% или 4,57 баллов).

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) либо в аппарат Верховного Суда Республики Казахстан уровень удовлетворенности выше (81,9%, средний балл – 4,66), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (60%, средний балл – 4,30).

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру, в зоне самообслуживания, в здании услугодателя

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания по сравнению с 2019 г. по критерию «сотрудники» уровень удовлетворенности остался без изменений и составил 82,4%. Наименьшая оценка наблюдается по критерию компетентность и владения информацией - 4,62; по критерию оперативность работы оценка составила 4,69, вежливость и внимательность к потребностям услугополучателя сотрудников ЦОНа - 4,71. По критерию «доступность и удобство» уровень удовлетворенности составил 82,1% наименьшие баллы получены по параметрам достаточности парковочных мест (4,36), наличия зон ожидания, в которых было комфортно (4,63). Уровень удовлетворенности по критерию «информация и коммуникации» составил 87,5%, по критериям «сроки» и «затраты» - 87%, по «процедуре» - 89,7%.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

При получении услуги онлайн низкие баллы наблюдаются по следующим параметрам: по критерию «доступность и удобство» (51,6% или 4,21 балла). Снижение баллов указывает на *сложность получения ЭЦП (3,93), использования ЭЦП (4,13), неудовлетворенность внешним видом (дизайном) и структурной организацией портала (4,33)*. По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру *простоты поиска информации по услуге на портале (3,81)*, а также не всем услугополучателям в полной мере ясна *информация по способу получения услуги на портале (4,44)*, равно как и *простота инструкций по использованию портала (4,40)*. Вместе с тем услугополучатели снижают баллы по параметру удобства использования виртуального ассистента (3,22), полноту отправленного виртуальным ассистентом ответа (3,00), удобство и скорость ответа на запрос (3,33) виртуального ассистента.

По результатам опроса услугополучателей 1,7% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

2,5% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 1,7% респондентов обратились с устной жалобой, а 0,8% респондентов – в письменной/электронной форме. Из обратившихся с жалобой респондентов треть (33,3%) обратились в Единый контакт центр, треть (33,3%) – подошли к сотруднику, начальнику, треть (33,3%) – написали жалобу в Книгу жалоб и предложений в ЦОН либо у услугодателя. Необходимо отметить, что в действующих Правилах оказания государственной услуги «Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов», утвержденных приказом Руководителя департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном суде Республики Казахстан №13 от 13 апреля 2020 г., указано, что жалоба подается в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации. Между тем, 66,7% не получили ответ на свою жалобу.

Колл-центр

Из всех получателей данной услуги 40% отметили, что обращались в колл-центр при возникновении вопросов и значительное большинство 97,9% звонили на номер 1414. По работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы (3,89 балла), в особенности *скоростью дозвона (3,39)*, и *компетентностью консультации оператора (3,85)*.

Таблица-38 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,39	25,50%	3,89	49,6%
	Компетентность консультации оператора	3,85	51,10%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,43	72,30%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 18,3% случаев возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (3,3%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (3,3%);
- Проблема с оплатой, неудобный способ оплаты (1,7%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (1,7%);
- Колл-центр не отвечает на звонки (1,7%);
- Проблемы с интернетом (0,8%);
- Документы отправили обратно (0,8%);
- С дорогой были трудности, придется ехать в Нур-Султан (0,8%);
- Мне пришлось доверенность предложить вместо копии оригинала (0,8%);
- Отправили в ЗАГС и потеряла пол дня (0,8%);
- Противоречивость информации (0,8%).

Таблица-39 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде РК	4,72	84,5%
Портал «электронного правительства»	4,07	46,4%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,76	85,1%

При разделении оценок среди услугодателей данной государственной услуги, в соответствии с зонами ответственности, то Госкорпорация и Департамент получают высокие средние баллы (4,76 и 4,72 соответственно), тогда как работу портала и возможность получения услуги на портале оценили на низком уровне, средний балл - 4,07 и уровень удовлетворенности 46,4%.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Услугополучатели зачастую жалуются на некомпетентность операторов Единого контакт-центра. Так, отмечается, что операторы не могут предоставить полноценную консультацию по получению услуги. В связи с этим наряду с постоянным повышением квалификации сотрудников

рекомендуется рассмотреть возможность усиления квалификационных требований при приеме на работу.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Имеется много нареканий со стороны услугополучателей по поводу работы «Виртуального ассистента». Зачастую услугополучатели недовольны полнотой и скоростью ответа, сложности в его работе. В качестве отдельной рекомендации можно указать на то, что «Виртуальный ассистент» должен автоматически определять на странице какой услуги находится в данный момент услугополучатель;
- 2) Для обеспечения доступности (простоты) информации о получении госуслуги целесообразно рассмотреть возможность создания видеороликов для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) 66,7% от количества подавших жалобу не получили ответа, в связи с этим рекомендуется отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей;
- 2) Рекомендуется полностью автоматизировать услугу, так как имеются риски коррупционных проявлений при оказании услуги.

2.11 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

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1902001 «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».

Код услуги: С11.

Ответственный госорган: Генеральная прокуратура Республики Казахстан.

Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальные органы.

Стандарт госуслуги: 18.05.2020г. №64. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142989/rus/627>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;

2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **125** услугополучателей (100%), из них 52,0% - представители мужского пола и 48,0% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (24,8%) и возрастной группы 50-59 лет (24%), возрастной группы 40-49 лет (20,0%), реже пользовались услугой лица 60-69 лет (14,4%), лица 22-29 лет (13,6%), и редко лица возраста 18-21 лет (3,2%). Таким образом, за услугой в преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 59 лет.

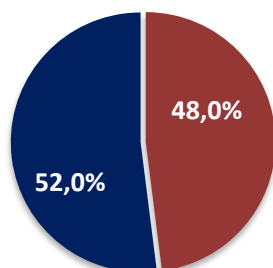


Диаграмма-68

Пол респондентов

■ Женский
■ Мужской

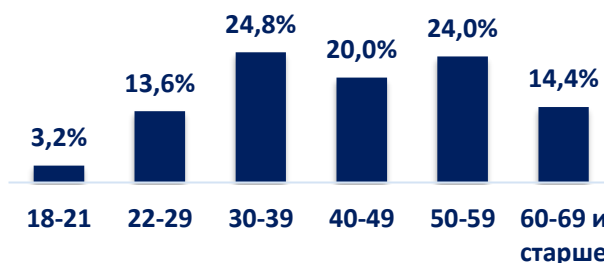


Диаграмма-69

Возраст респондентов

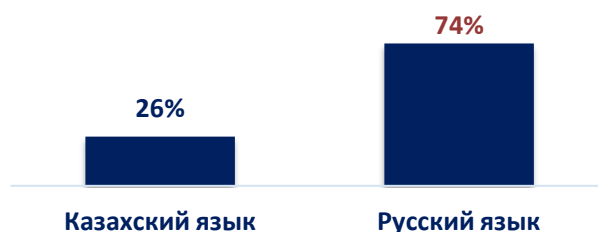


Диаграмма-70

Язык обращения при получении государственную услугу

74% услугополучателей получили государственную услугу на русском языке. Чаще всего за услугой «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» обращаются физические лица (99,2%), в 100% случаях являющиеся гражданами РК.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (76,8%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 49% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 31,3% - как высокую. Для выхода в интернет и использования электронной услуги 26,0% респондента использовали сотовый телефон, у 62,5% имеется ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет. Таким образом, для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.

Также необходимо отметить, что 34% опрошенных получателей отметили получение государственной услуги путем обращения к сотруднику государственного органа.



Диаграмма-71

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-72

Качество интернет-соединения

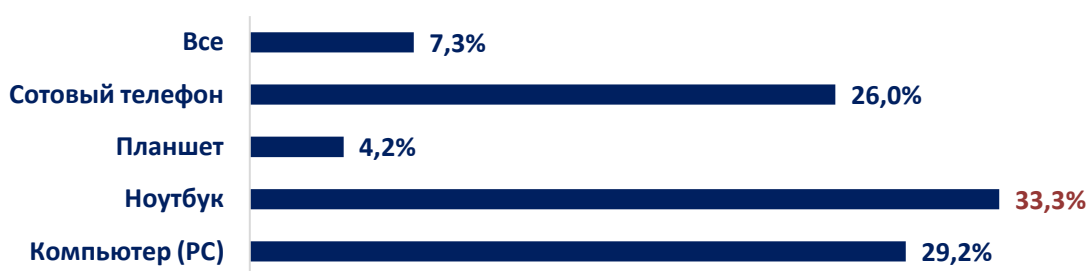


Диаграмма-73

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-74

В какой форме была получена услуга (результат)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **65,5%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,45** баллов
Место в рейтинге государственных услуг: **50**

Таблица-40 Оценка качества получения услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,36	70,5%	4,35	64,7%	4,45	65,5%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,57	74,9%	4,54	68,3%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,61	78,1%	4,55	67,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,62	75,2%	4,67	71,6%		
СРОКИ	4,45	66,3%	4,74	78,1%		
ЗАТРАТЫ	4,72	82,6%	4,93	93,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,00	0,0%	4,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,53	79,1%	4,65	78,0%		
Среднее значение по форме получения	4,36	65,8%	4,55	65,2%		

Необходимо отметить, что по сравнению с 2018 годом (в 2019 году общественный мониторинг не проводился) уровень удовлетворенности по данной государственной услуге имеет улучшение по некоторым показателям. Так, в 2018 году показатель доступности составлял 61,1% в текущем году вырос до 74,9% при получении через ЦОН и 68,3% при получении через онлайн портал.

В целом, рассматривая сравнение по общественному мониторингу между 2018 и 2020 годами, необходимо также отметить, что данная государственная услуга имеет улучшение в части формы оказания, в 2018 году услуга оказывалась только на бумаге.

Оценка при обращении в ЦОН, в зоне самообслуживания

При обращении в ЦОН, в зону самообслуживания по критерию «сотрудники» уровень удовлетворенности составил 70,5%. Наименьшая оценка наблюдается по критерию компетентность и владения информацией - 4,30; по критерию оперативность работы оценка составила 4,33, вежливость и внимательность к потребностям услугополучателя сотрудников ЦОНа - 4,44. По критерию «доступность и удобство» уровень удовлетворенности составил 74,9%, наименьшие баллы получены по параметрам достаточности парковочных мест (4,23), наличия зон ожидания, в которых было комфортно (4,58). Уровень удовлетворенности по критерию «информация и коммуникации» составил 78,1%, по критериям «сроки» - 66,3%, «затраты» - 82,6%, по «процедуре» - 75,2%.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

При получении услуги онлайн низкие баллы наблюдаются по следующим параметрам: по критерию «доступность и удобство» (68,3% или 4,54 балла). Снижение баллов указывает на сложность регистрации на портале (4,32), сложность при получении ЭЦП (4,56), использования ЭЦП (4,70), неудовлетворенность внешним видом (дизайном) и структурной организацией портала (4,57). По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру простоты поиска информации по услуге на портале (4,13), а также не всем услугополучателям в полной мере ясна информация по способу получения услуги на портале (4,54), равно как и актуальность и понятность информации на портале (4,50). Вместе с тем

услугополучатели снижают баллы по параметру удобства использования виртуального ассистента (4,18), полноту отправленного виртуальным ассистентом ответа (4,42) и скорость ответа на запрос (4,44) виртуального ассистента.

По результатам опроса услугополучателей 3,2% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги и еще 0,8% респондентам приходилось дать неофициальное вознаграждение, причиной которого стало «потому что сам не умею».

Обратная связь, обжалование

3,2% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 1,6% респондентов обратились с устной жалобой, а 1,6% респондентов – в письменной/электронной форме. Из обратившихся с жалобой респондентов половина (50%) обратились в Единый контакт центр, четверть (25%) – подошли к сотруднику, начальнику, четверть (25%) – воспользовались функцией «Помощь» на портале. При оценке критерия «обратная связь» ни один респондент не поставил оценку «5», причинами неудовлетворенности результатом обжалования стали: «нет результата, не приняли меры» - 2 респондента, «долго» - 1 человек, «неправильно оказали услугу» - 1 человек.

Колл-центр

Около половины (48%) получателей услуги «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» обращались в колл-центр. Средний балл работы ЕКЦ 1414 несколько ниже и составляет 4,15 из 5,00 возможных, при уровне удовлетворенности 45,7%. Низкие оценки были присвоены параметрам: скорость дозвона (3,62) и компетентность консультации операторов (4,24) (см. Таблица-32).

Таблица-41 Оценка качества работы Единого контакт-центра

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,62	24,10%	4,15	45,7%
	Компетентность консультации оператора	4,24	51,90%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,58	61,10%		

При получении услуги в электронном виде респонденты столкнулись со сложностями плохой работы портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) – 10,5%, отсутствием необходимой скорости интернет-соединения – 6,3%, непонятностью алгоритма получения электронной услуги на портале – 6,3%, а также загрузки необходимых документов (6,3%), поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (5,3%).

В качестве рекомендаций и пожеланий услугополучателями были названы: «улучшить работу колл-центров, работать 24/7»

В качестве рекомендаций и пожеланий услугополучателями были названы: «улучшить работу колл-центров, работать 24/7», «улучшить работу сайта, чтобы не подвисал, доработать сайт», «повысить квалификацию сотрудников», «улучшить качество интернета» и хотели бы «быстрее получить свою услугу, ускорить процесс».

Таблица-42 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Генеральная прокуратура РК	4,75	80,3%
Портал «электронного правительства»	4,45	58,7%

При разделении оценок по зонам ответственности услугодателей, более высокий балл получает Генеральная прокуратура РК – 4,75 средний балл и уровень удовлетворенности 80,3%, работа портала оценивается несколько ниже.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:**Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Принять меры по повышению кадрового потенциала Единого контакт-центра путем усиления квалификационных требований при приеме на работу и проведения постоянного обучения сотрудников.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz

- 1) Кардинально улучшить работу «Виртуального ассистента» в части скорости и полноты ответа на запрос;
- 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) Оперативно реагировать на поступающие от услугополучателей жалобы, отслеживать предоставление обратной связи.

2.12 Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 101012 «Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения».

Код услуги: С12.

Ответственный госорган: Генеральная прокуратура Республики Казахстан. Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальные органы.

Стандарт госуслуги: 18.05.2020г. №64. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142989/rus/851>

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **19** услугополучателей (100%), из них 84,2% - представители мужского пола и 15,8% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 20 до 29 лет (36,8%) и от 30 до 39 лет (21,1%), в таком же соотношении возрастная категория от 40 до 49 лет (21,1%), реже представители возрастных групп 18-21 лет (15,8%) и редко лица возраста 50-59 лет (5,3%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 20 до 49 лет.

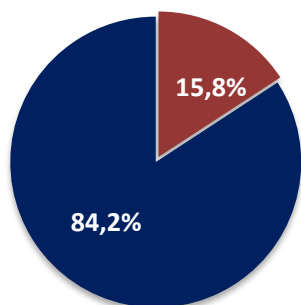


Диаграмма-75

■ Женский
■ Мужской

Пол респондента

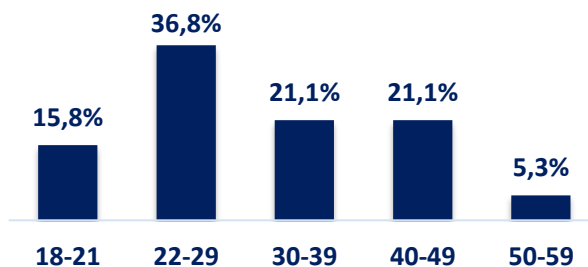


Диаграмма-76

Возраст респондента

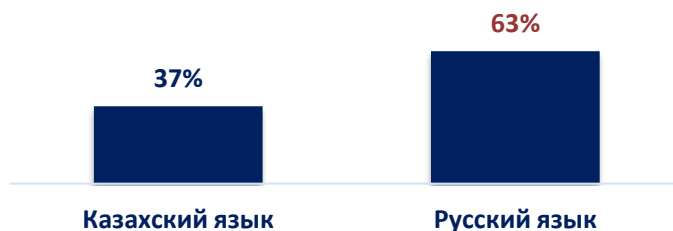


Диаграмма-77

Язык обращения при получении государственной услуги

Все принявшие в массовом опросе услугополучатели отметили, что формат получения государственной услуги был только в онлайн формате (*соответствует стандарту*).

63,2% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 50,0% случаев оценивают скорость интернета, как высокую, а в 33,3% - как среднюю. 25% респондентов указали, что имеют ноутбук и 16,7% имеют компьютер для работы и

выхода в интернет. Таким образом, большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельно выходить в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 5,3% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Диаграмма-78 Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-79

Качество интернет-соединения

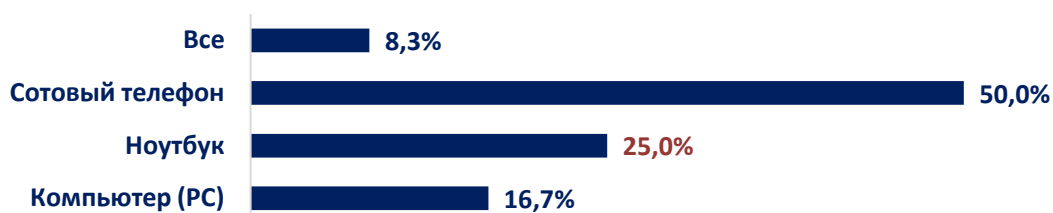


Диаграмма-80

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу) ?»

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **80,4%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,70 баллов**
 Место в рейтинге государственных услуг: **14**

Таблица-43 Оценка качества получения услуги

Критерии	средний балл	уровень удовлетворенности	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги 4,70	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги 80,4%
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,80	86,7%		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,55	69,7%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,61	74,7%		
ПРОЦЕДУРА	4,82	81,6%		
СРОКИ	4,53	68,4%		
ЗАТРАТЫ	4,87	92,1%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,74	89,5%		
Среднее значение по форме получения	4,70	80,4%		

Согласно отчетам общественного мониторинга за 2018 и 2019 год по данной государственной услуге мониторинг не проводился.

При получении государственной услуги (только онлайн) наименьшие баллы наблюдаются по критериям «сроки» (средний балл - 4,53), «доступность и удобство» (средний балл - 4,55) и «информация и коммуникации» (4,61).

По результатам опроса услугополучателей никто из опрошенных не давал неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Обратная связь, обжалование

Никто из опрошенных услугополучателей не обращался с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги.

Колл-центр

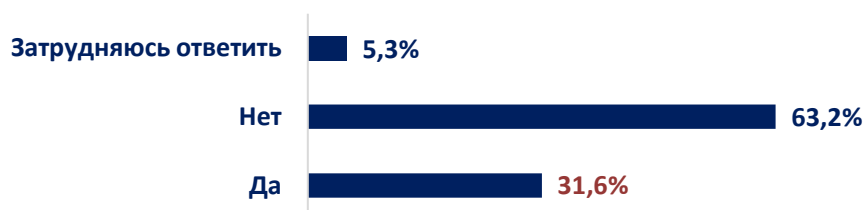


Диаграмма-81 «Обращались ли Вы в колл-центр?»

31,6% опрошенных указали, что обращались в колл-центр, По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается достаточно высокий уровень удовлетворенности услугополучателей работы (4,80 балла), между тем низкие оценки отмечаются в отношении *скорости дозвона* (4,40 балла).

Таблица-44 «Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414»

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	4,40	60,00%	4,80	86,7%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,00%		

В комментариях 78,9% услугополучателей отметили, что в процессе получения государственной услуги «всё хорошо и всё устраивает, проблем не возникало» и лишь 21,1% указали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (5,3%);
- Проблемы с интернетом (5,3%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (5,3%);
- Не получил документ. Не смог получить с первого раза. Услуга еще в обработке (5,3%).

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования был использован метод «Тайного покупателя».

В результате исследования методом «Тайного покупателя» отмечено следующее:

«Инструкция на портале пошагово объясняет весь порядок получения услуги. Каждый последующий шаг расписан и обозначен. Алгоритм очень простой. Слева есть полная информация об услуге. Очень удобно, что подписать документ

можно без ЭЦП, посредством СМС пароля. Никаких дополнительных документов, сведений, действий не требуется. Проблем при получении услуги не возникло».

Имеются следующие комментарии по процессу получения услуги:

«Непреодолимых проблем при выполнении задания не возникло. По времени получение услуги заняло около 15 минут. Услугу может получить человек, даже не являясь уверенным пользователем ПК, так как все максимально упрощено, быстро, доступно, интуитивно. В момент получения услуги портал работал без сбоев».

Также было отмечено следующее:

«Вообще, если интересно, отмечу одну особенность. Если не впишешь полное наименование услуги в строку поиска на портале: "Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения", то прямая ссылка на услугу не выйдет. Я вбивала: сведения об административных правонарушениях, справка об административном правонарушении. При таком наборе выходили ссылки на разные статьи, информации на портале, но не на услугу. Поэтому такой вывод, если не знаешь полное и правильное наименование услуги, найти её самостоятельно на портале сложно. Много времени занимает на поиски».

Таблица-45 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Генеральная прокуратура РК	4,79	85,7%
Мобильное приложение Egov Портал «электронного правительства»	4,66	75,7%

При разделении оценок в зависимости от зоны ответственности услугодателей, более высокий средний балл качества оказания государственной услуги получает Генеральная прокуратура РК – 4,79 и уровень удовлетворенности 85,7%. Электронные ресурсы оцениваются услугополучателями значительно ниже –средний балл 4,66 и уровень удовлетворенности на 10% ниже, чем у уполномоченного государственного органа.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414:

Рекомендуется проводить постоянное обучение сотрудников по вопросам оказания государственных услуг, так как имеются жалобы на невозможность получения полноценной и качественной консультации.

Веб-портал «Электронного правительства»

В основном услугополучатели обращают внимание на технические сбои в работе портала, в связи с этим рекомендуется принять меры по обеспечению постоянного мониторинга технического состояния портала. Кроме того, результаты качественного исследования говорят о необходимости упрощения поисковых запросов. При этом могут быть использованы варианты умного поиска (по ключевым словам, по услугодателю, направлению и др.).

2.13 Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1403025 «Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт».

Код услуги: С13.

Ответственный госорган: Комитет телекоммуникаций МЦРИАП РК.

Стандарт госуслуги: 30.04.2020г. №168. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142509/rus>

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается платно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **19** услугополучателей (100%), из них 53% - представители женского пола и 47% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (84%), реже пользовались услугой лица 40-49 лет (11%), значительно реже лица возраста 22-29 лет (5%). Таким образом, за услугой обращаются как женщины, так и мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.

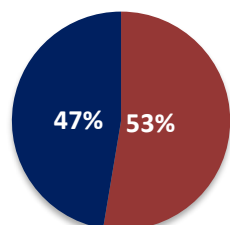


Диаграмма-82

Пол респондента

■ Женский
■ Мужской

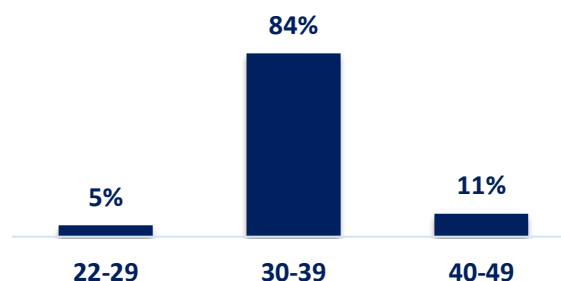


Диаграмма-83

Возраст респондента

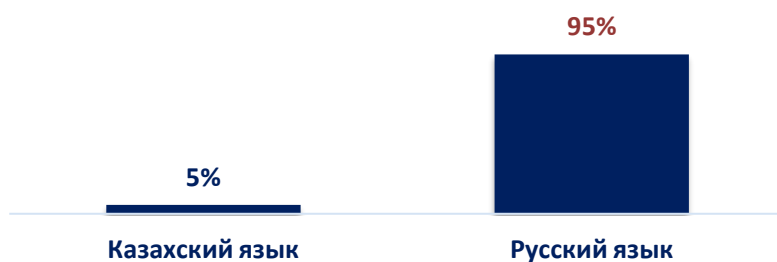


Диаграмма-84

Язык обращения при получении услуги

Опрос показал, что за услугой обращаются юридические лица, резиденты РК (100%). 95% получателей госуслуги воспользовались русским языком при обращении. 100% анкетированных получили услугу в онлайн формате на портале elicense.kz.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Все опрошенные отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 47% случаев оценивают скорость интернета, как высокую, в 32% - как среднюю, в 21% - выше среднего. Для выхода в интернет и получения электронной услуги 47,4%

респондентов использовали ноутбук, 47,4% - компьютер и лишь 5,3% использовали сотовый телефон. Таким образом, для подавляющего большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 10,5% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **52,2%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **3,91 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **62**

Таблица-46 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	1,67	0,0%	3,91	52,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,26	60,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	3,94	44,2%		
ПРОЦЕДУРА	4,43	71,1%		
СРОКИ	3,89	52,6%		
ЗАТРАТЫ	4,63	63,2%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,53	73,7%		
Среднее значение по форме получения	3,91	52,2%		

Необходимо отметить, что уровень удовлетворенности качеством государственной услуги существенно снизился по сравнению с 2019 г. (73,5% или 4,94 балла) и 2018 г. (82,9% или 4,79 баллов), но выше, чем в 2017 г. (50,3% или 4,3 балла).

Услуга предоставляется только онлайн. Практически по всем критериям услугополучатели оценили качество предоставления услуги довольно низко: по критерию «доступность и удобство» (60,5% или 4,26 балла) нарекания вызвали простота регистрации на портале для получения электронной услуги (4,05 балла), простота получения ЭЦП (4,16), внешний вид (дизайн) и структурная организация портала (4,32). По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру простоты поиска информации по услуге на портале (3,47), актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) о требованиях (необходимых документах) для получения услуги (3,53), простоте и понятности информации по способу получения услуги на портале (3,84). Кроме того, услугополучатели снижают баллы по критерию получения электронной услуги в установленные сроки (3,89), уровень удовлетворенности по затратам составил 63,2% или 4,63 балла. Кроме того, пользователи оценили уровень удовлетворённости процедурой получения услуги в 71,1% или 4,43 балла.

Обратная связь, обжалование

5% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, обращение происходило в устной форме, в Единый контактный центр 1414. Ответ на жалобу, согласно данным респондента, получен не был.

Колл-центр

58% пользователей отметили, что обращались в колл-центр. По работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы (16,7% или 3,10 балла), в особенности скоростью дозвона (2,50).

Таблица-47 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,50	10,00%	3,10	16,7%
	Компетентность консультации оператора	3,00	10,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	3,80	30,00%		

В комментариях 68% услугополучателей выразили следующие рекомендации по улучшению работы:

- Ускорить процесс получения государственной услуги (32%);
- Улучшить работу колл-центра (11%);
- Улучшить работу сайта, чтобы не подвисал (11%);
- Одобрение заявки производить в более короткие сроки (11%);
- Улучшить качество работы (5%).

Результаты качественного исследования

В рамках качественного метода мониторинга государственной услуги «тайный покупатель» также была отмечена невозможность дозвона в Единый контакт-центр 1414 с первого раза (было совершено несколько безрезультатных звонков).

Таблица-48 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК	4,44	69,1%
Электронное лицензирование eLicense.kz	3,68	42,5%

При разделении оценок услугополучателей между зонами ответственности услугодателей, наблюдается значительное расхождение, так, Министерство получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,44 и уровень удовлетворённости 69,1%. В то же время возможности получения данной услуги на портале электронное лицензирование оценивается гораздо ниже, средний балл – 3,68 и уровень удовлетворенности 42,5%.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414;
- 3) Обеспечить предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Для обеспечения доступности (простоты) информации о получении госуслуги рекомендуется загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услуги;
- 2) Обеспечить простоту изложения инструкций по получению услуги на портале;
- 3) Рассмотреть возможность автоматического введения таможенных кодов.

Уполномоченный государственный орган

1. Услугополучатели обращают внимание на отсутствие обратной связи по их жалобам в Единый контакт центр. В связи с этим рекомендуется усилить взаимодействие уполномоченного органа и контакт-центра для предоставления обратной связи на жалобы услугополучателей;
2. Около трети респондентов обращают внимание на длительность получения услуги, поэтому возможно проработать вопрос оптимизации внутренних бизнес-процессов в целях сокращения срока оказания услуги.

2.14 Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 2302004 «Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан».

Код услуги: С14.

Ответственный госорган: Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

АО «Национальные информационные технологии».

Стандарт госуслуги: 26.06.2015г. №727. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143378/rus/36>

Форма оказания госуслуги: электронная и (или) бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) акционерное общество «Национальные информационные технологии» посредством портала;
- 2) некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;
- 3) веб-портал «электронного правительства».

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе получателей государственной услуги «Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан» приняли участие **9** услугополучателей (100%) из 6 регионов Республики Казахстан. Все получатели услуги – физические лица, граждане Республики Казахстан. 55,6% услугополучателей из сельской местности, 44,4% - из городской.

По гендерной принадлежности респондентов 88,9% - женщины, 11,1% - мужчины. За услугой преимущественно обращались представители возрастных групп от 40 до 49 лет (33,3%) и от 50 до 59 лет (33,3%). Реже за услугой обращались граждане в возрасте от 22 до 29 лет (22,2%) и 30-39 лет (11,1%). Лица возрастных групп от 18 до 21 года и 60-69 лет и старше за получением услуги не обращались.

Таким образом, для получения данной услуги преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 до 59 лет.

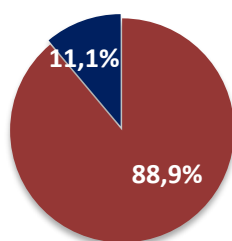


Диаграмма-88

■ Женский
■ Мужской

Пол респондента

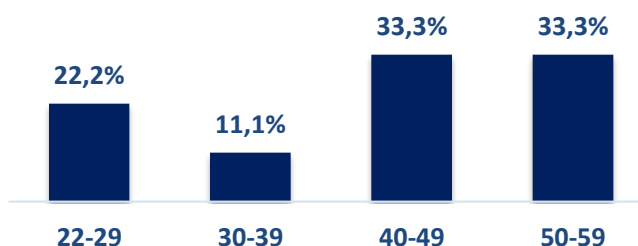


Диаграмма-89

Возраст респондента

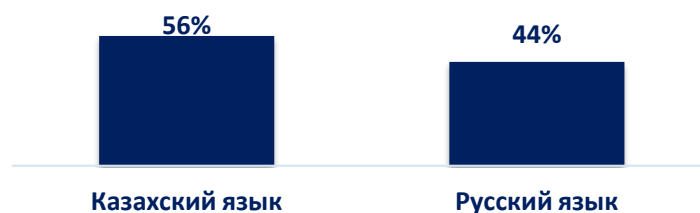


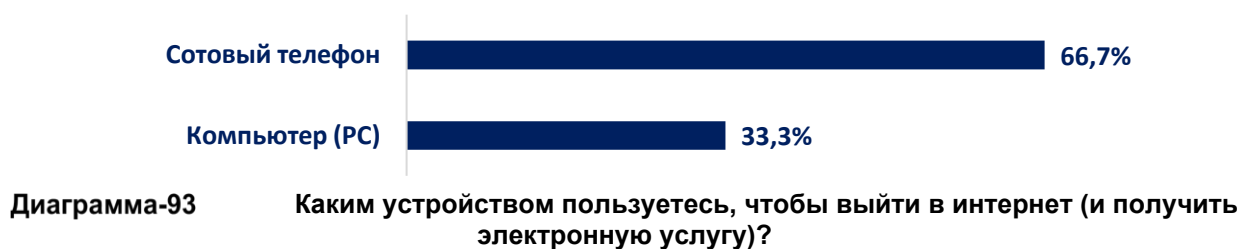
Диаграмма-90

Язык обращения при получении услуги

При получении услуги респонденты в 56% случаев обращались на казахском языке, 44% - на русском.

33,3% опрошенных ответили положительно на вопрос о наличии интернет-соединения дома. 33,3% опрошенных, имеющих дома интернет-соединение, оценивают скорость интернета, как высокую.

33,3% респондентов указали, что имеют компьютер для выхода в интернет, 67,7% для выхода в интернет используют сотовый телефон. Таким образом, у большей части опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 33,3% опрошенных воспользовались услугой в электронной форме на портале, онлайн-площадке самостоятельно. Все услугополучатели имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **73,5%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,70 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **15**.

Таблица-49 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,78	83,3%	5,00	100,0%	4,70	73,5%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,81	76,7%	4,42	50,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,79	76,7%	4,27	53,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,58	72,2%	4,67	75,0%		
СРОКИ	4,75	75,0%	4,33	33,3%		
ЗАТРАТЫ	5,00	100,0%	4,84	83,4%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,83	83,3%	4,67	66,7%		
Среднее значение по форме получения	4,79	81,0%	4,60	66,0%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (81%, средний балл – 4,79), чем при самостоятельной подаче заявки онлайн через веб-портал «электронного правительства» (66%, средний балл – 4,6).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Процедура» (4,58) и «Сроки» (4,75). По вышеназванным критериям респонденты выразили неудовлетворенность в части сложности для понимания форм и бланков, а также других документов (4,40) и временем ожидания, очередью на месте обслуживания (4,50). Наибольшие оценки при получении услуги в ЦОНе у менеджера, в том числе в зоне самообслуживания, были получены по критериям «Затраты» (5,00) и «Результат» (4,83).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Информация и коммуникация» (4,27), «Сроки» (4,33%) и «Доступность и удобство» (4,42). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов легкостью и скоростью поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) (3,67), сроками оказания услуги (4,33) и ее доступностью, а также удобством регистрации на портале (4,00). Из наиболее удовлетворивших респондентов критериев, следует отметить «Виртуальный ассистент» (5,00).

Ни один из опрошенных не использовал личные связи и знакомства для получения услуги. Также ни один из опрошенных не давал неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Обратная связь, обжалование

Ни один из опрошенных услугополучателей не обращался с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги.

Колл-центр

22,2% респондентов обращались в колл-центр.



Диаграмма-96 Обращение в колл-центр

50% воспользовавшихся услугами колл-центра обратились по номеру 1414, 50% - не помнят, куда обращались либо затруднились ответить.

В части оценки качества работы Единого контакт-центра «1414» наблюдаются одинаково низкие баллы по всем параметрам (1,00).

Таблица-50 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	1,00	0,00%	1,00	0,0%
	Компетентность консультации оператора	1,00	0,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	1,00	0,00%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 11,1% случаев возникали следующие трудности:

- Непонятно и сложно найти услугу (11,1%).

Таблица-51 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК	4,75	75,0%
Портал «электронного правительства»	4,52	66,7%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,77	77,8%

При разделении оценок и выведении средних значений по зонам ответственности услугодателей, наиболее высокие показатели качества оказания государственной услуги получает Госкорпорация – средний балл 4,77 и уровень удовлетворенности 77,8%, ненамного отстает по оценке качества оказания данной услуги Министерство – средний балл 4,75 и уровень удовлетворенности 75%. Тогда как возможности и сервис оказания услуг на портале оценивается немного ниже – 4,52 средний балл и уровень удовлетворенности – 66,7%, что на 11% ниже, чем в Госкорпорации.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального Веб-портала в части нативности и простоты регистрации и поиска необходимой информации;
- 2) Рассмотреть возможность ускорения скорости работы портала и устранения технических сбоев;

- 3) В целях повышения информированности услугополучателей предусмотреть видеоролики для получения конкретной государственной услуги;
- 4) Предусмотреть упрощенные варианты поиска госуслуги на портале (по ключевым словам, а не полному наименованию госуслуги).

Уполномоченный государственный орган

- 1) Совместно с веб-порталом «Электронного правительства» рассмотреть возможность упрощения форм для заполнения.

2.15 Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 00202004 Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом.

Код услуги: С15.

Ответственный госорган: МИД и загранучреждения Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 16.05.2018г. №11-1-4/183

<http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020857> .

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через услугодателя.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: платно/бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе получателей государственной услуги «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом» приняли участие **28** услугополучателей (100%) 35,7% из которых женщины, 64,3% - мужчины. Все опрошенные – граждане Республики Казахстан.

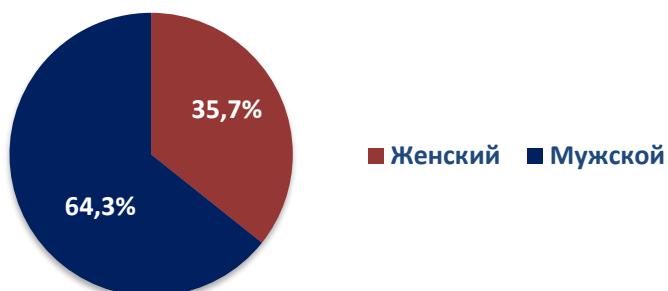


Диаграмма-97 Респонденты общественного мониторинга государственной услуги «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом» по гендерному признаку, %

За услугой обращались преимущественно лица от 30 до 39 лет (75%). Граждане возрастных групп 22-29 лет, 40-49 лет и 60-69 лет и старше, обратившиеся за государственной услугой, составили 25%.

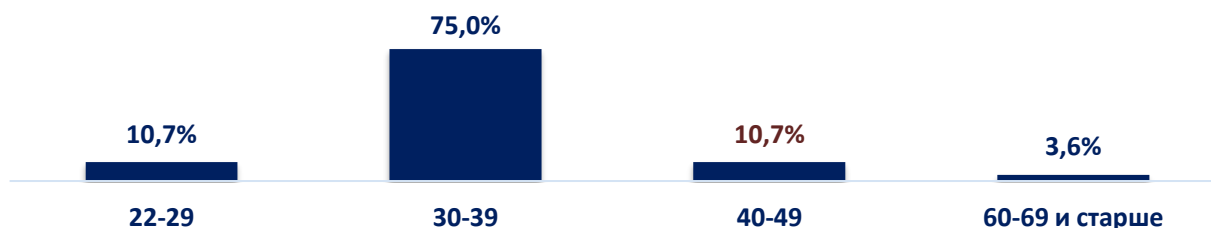


Диаграмма-98 Респонденты общественного мониторинга государственной услуги «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом» по возрастам, %

14,3% опрошенных указали, что получили услугу на казахском языке, 85,7% - на русском.

Доступность получения государственных услуг

Все опрошенные смогли получить государственную услугу в населенном пункте проживания.

Все опрошенные получили государственную услугу в бумажной форме через сотрудника посольства / консульства.

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **87,2%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,76 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **9**.

При обращении в Посольство уровень удовлетворенности по полученной государственной услуге «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом» составил 87,2%, средний балл – 4,76.

Таблица-52 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в загранучреждениях РК		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,71	85,7%	4,76	87,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,83	83,6%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	5,00	89,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,58	79,8%		
СРОКИ	4,77	89,3%		
ЗАТРАТЫ	4,39	83,9%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	5,00	100,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,79	85,7%		
Среднее значение по форме получения	4,76	87,2%		

Наиболее высокие оценки (по 5 баллов) наблюдаются по критериям «информация и коммуникация» и «обратная связь». Также следует отметить, что ни один из критериев не был оценен ниже 4,39 баллов («затраты»).

Обратная связь, обжалование

При возникновении проблем с получением услуги, с жалобой в посольство / консульство обращались лишь 3,6% опрошенных. Обратившиеся с жалобой получили ответ и были полностью удовлетворены обратной связью.

Колл-центр

Опрошенные обращались в колл-центры по двум номерам: «1414» и по номерам посольств.

Уровень удовлетворенности работой колл-центра посольств 93,3%, средний балл – 4,73. Все параметры оценки работы колл-центров посольств на уровне 100% и 5 баллов за исключением параметра «скорость дозвона», по которой средний балл составил 4,2, а уровень удовлетворенности равен 80%.

В работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается более низкий уровень удовлетворенности – 66,7%, средний балл – 4,67. Опрошенных не удовлетворяет

скорость дозвона. Так, средний балл по этому параметру равен 4,0, а уровень удовлетворенности – 0%. Параметры «Компетентность консультации» и «Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса» оценены на уровне высшего балла.

Таблица-53 Оценка работы Колл-центров

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414 +7 7171 906 186	Скорость дозвона	4,00	0,0%	4,67	66,7%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		
Номер посольства	Скорость дозвона	4,20	80,0%	4,73	93,3%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

У большинства респондентов не возникало трудностей в процессе получения услуги в Посольстве, в качестве пожеланий были названы следующие: «Быстрее получить свою услугу, ускорить процесс», «Возможность получения паспорта для ребенка, не выезжая в Казахстан», «Улучшить качество работы», «Повысить квалификацию сотрудников», «Оплата картой. Проблемы с оплатой».

**Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

1. Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
2. Рассмотреть возможность более тщательной подготовки и повышения компетенций сотрудников колл-центра в части государственных услуг;
3. Предоставить скрипты по вопросам обжалования согласно Стандарта.

Уполномоченный государственный орган

1. Внедрить возможность безналичной оплаты (карта, приложение) получения услуги;
2. Рассмотреть возможность ускорения процесса оказания услуги;
3. Предусмотреть получение услуги онлайн.

2.16 Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 202010 «Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан».

Код услуги: С16.

Ответственный госорган: Министерство иностранных дел Республики Казахстан и загранучреждения.

Стандарт госуслуги: 28.05.2016г. №11-1-4/169. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020767>

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: загранучреждения и посредством веб-портала «электронного правительства» www.egov.kz (при постановке на временный учет).

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **80** услугополучателей (100%), из них 62,5% - представители женского пола и 37,5% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 22 до 29 лет (40%), реже пользовались услугой лица 30-39 лет (37,5%), гораздо реже 40-49 лет (13,8%) и очень редко лица предпенсионного возраста (50-59 лет – 6,3%). Практически не пользуется услугой молодежь от 18 до 21 года (2,5%). 91,3% получателей госуслуги воспользовались русским языком при обращении.

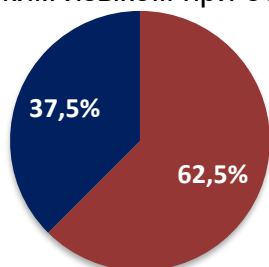


Диаграмма-99

Пол респондента

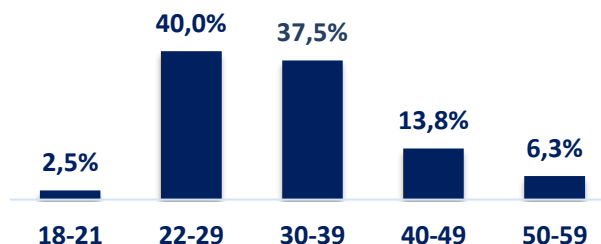


Диаграмма-100

Возраст респондента



Диаграмма-101

Язык обращения при получении услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **88%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,86 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **1**.

Таблица-54 Оценка качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в загранучреждениях РК		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,85	92,5%	4,86	88,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,74	67,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	5,00	82,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,88	94,2%		
СРОКИ	4,89	93,2%		
ЗАТРАТЫ	4,85	89,4%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	5,00	100,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,69	85,0%		
Среднее значение по форме получения	4,86	88,0%		

Оценка при обращении в загранучреждения РК, Посольства РК

При обращении в посольство для постановки на учет граждан Казахстана, временно или постоянно проживающих за пределами Республики Казахстан, наблюдается низкие оценки по критерию *результат* (4,69), по таким параметрам как *обратная связь* и *информации и коммуникации* был получен максимальный балл - 5,0, по критерию *сроки* – 4,89, по критерию *процедуры* – 4,88, по критериям *затраты* и *сотрудники* – 4,85, а по критерию *доступность и удобство* – 4,74.

По результатам опроса услугополучателей 2,5% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, никто из опрошенных не отметил, что пришлось дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получение данной услуги.

Обратная связь, обжалование

Среди опрошенных только один человек обращался с жалобой, при этом жалоба была подана в устной форме. На жалобу был получен ответ, который полностью удовлетворил услугополучателя.

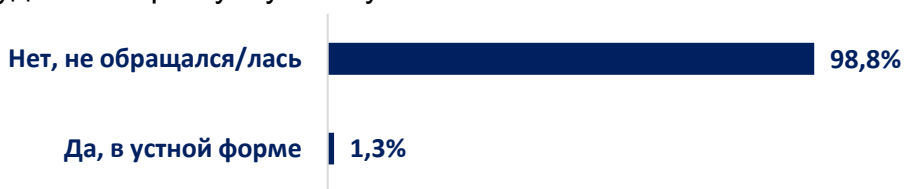


Диаграмма-102 Количество обратившихся с жалобой

Колл-центр

В колл-центр при получении услуги обратились 26,3% из всех услугополучателей.

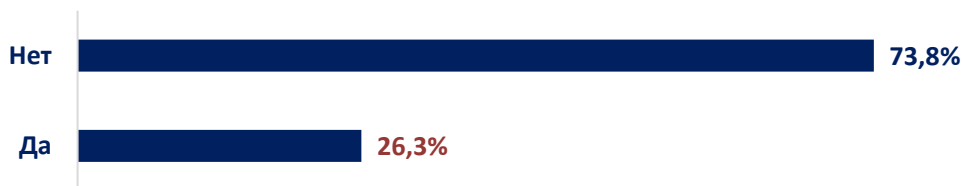


Диаграмма-103 Обращение в колл-центр

При этом специфика услуги подразумевает под собой обращение в посольство, а не в Единый контакт-центр 1414. 76,2% респондентов, обратившихся в колл-центр, отметили, что обращались по номеру посольства.

Затрудняюсь ответить\Не помню  23,8%

Номер посольства  76,2%

Диаграмма-104 По какому номеру телефона Вы обращались в контакт центр?

Таблица-55 Оценка качества работы колл-центра

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Номер посольства	Скорость дозвона	4,38	68,80%	4,57	79,2%
	Компетентность консультации оператора	4,63	81,30%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,69	87,50%		

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Уполномоченный государственный орган:

- 1) Для удобства услугополучателей предоставить им возможность скачать формы бланков с сайта;
- 2) Принять меры по повышению компетентности сотрудников в части оказания конкретных государственных услуг.

2.17 Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 101013 «Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство».

Код услуги: С17.

Ответственный госорган: Министерство обороны Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 24.01.2017г. №28. <https://zakon.uchet.kz/rus/docs/V1700014881>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;

2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **70** услугополучателей (100%), из них 91,4% - представители мужского пола и 8,6% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (44,3%), реже представители возрастных групп 40-49 лет (22,9%), 22-29 лет (12,9%) и 50-59 лет (10%), редко за услугой обращались лица возраста 18-21 год (7,1%) и пенсионного возраста (60-69 лет и старше – 2,9%) и. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте 30-39 лет.

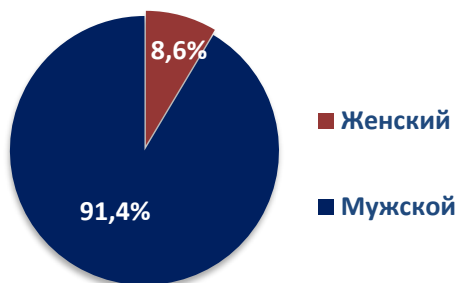


Диаграмма-105

Пол респондента

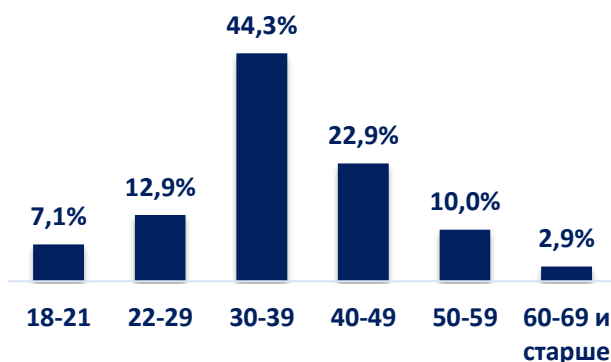


Диаграмма-106

Возраст респондента

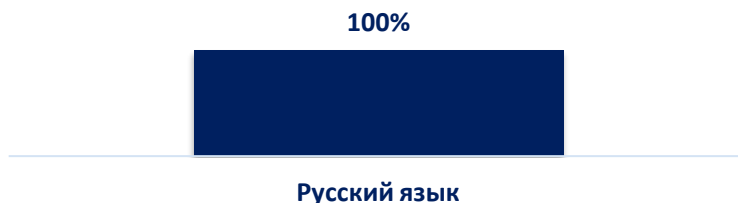


Диаграмма-107

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. Опрос показал, что за услугой обращаются как резиденты РК (64,3%), так и нерезиденты РК (35,7%). 1,4% услугополучателей указали, что требуются дополнительные условия физического доступа, 1,4% были необходимы повышенные потребности обеспечения коммуникации (переводчик с иностранного

языка, язык Брайля, сурдопереводчик). Абсолютно все получатели госуслуги (100%) воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (65,7%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 60,9% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 21,7% - как высокую, также у 36,9% имеется ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, у 54,4% - сотовый телефон. Таким образом, у большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 10% опрошенных получателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.

Лишь 1% получали услугу онлайн, самостоятельно, 99% получили услугу в бумажной форме, через сотрудника.



65,7%

Диаграмма-108 Наличие интернет-соединения в доме



34,3%



Диаграмма-109 Качество интернет-соединения



Диаграмма-110 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

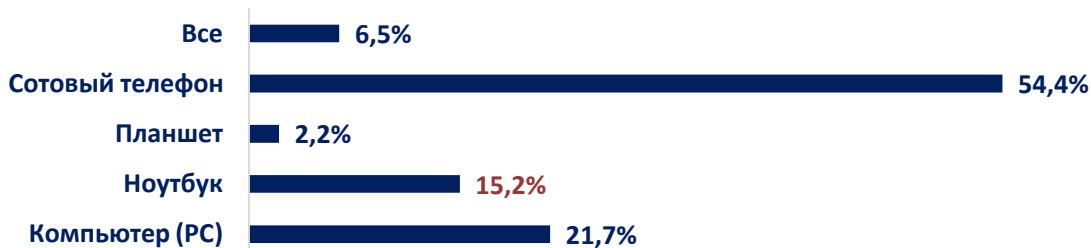


Диаграмма-111 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 87,2%.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,76 балла.
Место в рейтинге государственных услуг: 10.

Таблица-56 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,84	88,4%			4,76	87,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,67	79,4%	5,00	100,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,81	83,2%	5,00	100,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,89	90,8%	5,00	100,0%		
СРОКИ	4,83	84,8%	5,00	100,0%		
ЗАТРАТЫ	4,83	81,9%	5,00	100,0%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	2,50	0,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,83	87,0%	5,00	100,0%		
Среднее значение по форме получения	4,53	74,4%	5,00	100,0%		

При обращении услугополучателей на веб-портал «электронного правительства» уровень удовлетворенности составил 100% или 5 баллов, уровень удовлетворенности при обращении в ЦОН к менеджеру составил 74,4% или 4,53 балла. Стоит отметить, что в электронной форме получил услугу всего один респондент и столь высокие оценки были даны одним респондентом.

Оценка при обращении в ЦОН

Критерий «сотрудники» набрал 4,84 балла. По критерию «доступность и удобство» низкие баллы получены по достаточности парковочных мест (4,25), по критерию «информация и коммуникация» низкие баллы наблюдаются по параметру доступа к информации (4,76). Кроме того, респондентами была оценена процедура подачи документов (4,89), по мнению опрошенных дальнейшего совершенствования требует процедура сбора и подачи документов (4,86). Наименьшие баллы респондентами были отданы по критерию «обратная связь». В целом, результатом оказанной услуги полностью удовлетворены 87% опрошенных.

По результатам опроса услугополучателей 1,4% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, но им не пришлось давать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Обратная связь, обжалование

1,4% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем обращения были представлены в письменной / электронной форме через ПЭП. Ответ на жалобу был получен, но полностью не удовлетворил услугополучателя, так как «нет результата, не приняли меры».

Колл-центр

28,6% респондентов отметили, что обращались в колл-центр по номеру 1414 (95%).

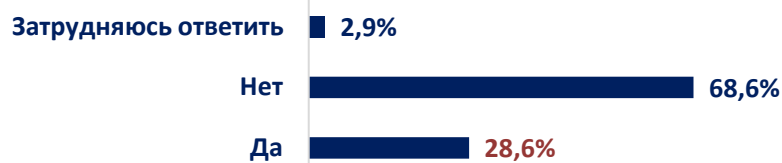


Диаграмма-112 Обращение респондентов в колл-центр

По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей (49,1% или 3,83 балла), в особенности скоростью дозвона (3,22).

Таблица-57 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,22	15,80%	3,83	49,1%
	Компетентность консультации оператора	4,00	63,20%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,28	68,40%		

В комментариях услугополучателей, столкнувшихся с трудностями, были отмечены следующие проблемы:

- Ошибки в документах (2,9%);
- Пришлось много ходить (2,9%);
- Проблемы с бронированием очереди (1,4%);
- Необходимость повышения компетенции специалистов: грамотность, вежливость, оперативность (1,4%);
- Необходимость упрощения процедуры (1,4%);
- Карантин (1,4%).

Таблица-58 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Министерство обороны РК	4,92	92,5%
Портал «электронного правительства»	5,00	100,0%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,51	73,9%

При разделении оценок между услугодателями в соответствии с зонами ответственности, портал набирает самый высокий балл 5,00 с уровнем удовлетворенности качеством оказания государственной услуги 100%, Министерство также набирает высокий показатель – средний балл 4,92 и уровень удовлетворенности 92,5%, тогда как процесс получения данной услуги в Госкорпорации оценили ниже – средний балл 4,51 и уровень удовлетворенности 73,9%. Тем не менее, совокупный показатель оценки качества оказания данной услуги находится на высоком уровне.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Услугополучатели обращают внимание на необходимость повышения компетентности сотрудников, так имеются случаи допущения ошибок в выданных справках.

2.18 Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 101003 «Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса».
Код услуги: С18.

Ответственный госорган: Министерство обороны Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 24.01.2017г. №28. <https://zakon.uchet.kz/rus/docs/V1700014881>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;

2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через «Государственную корпорацию».

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **262** услугополучателя (100%), из них 75,6% - представители мужского пола и 24,4% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 22 до 29 лет (57,6%), реже пользовались услугой лица 30-39 лет (18,3%) и 18-21 лет (17,9%), редко лица возраста 40-49 лет (5,7%) и предпенсионного возраста (50-59 лет – 0,4%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте 22-29 лет.

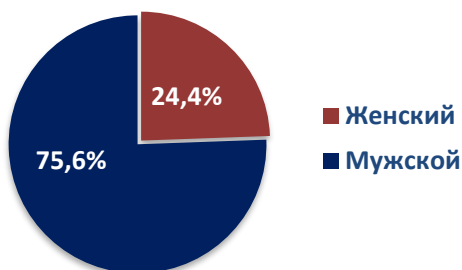


Диаграмма-113

Пол респондента

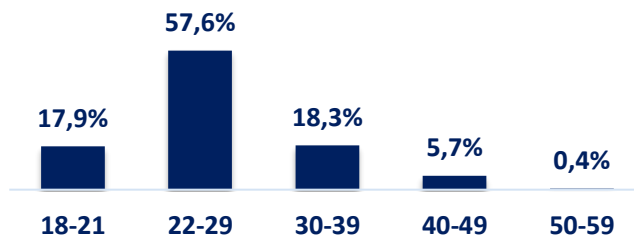


Диаграмма-114

Возраст респондента

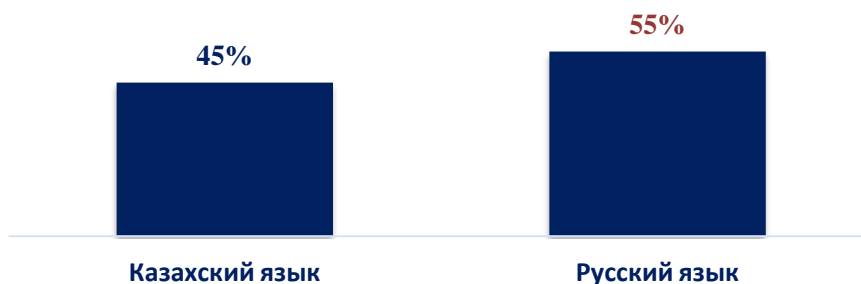


Диаграмма-115

Язык обращения при получении услуги

55% услугополучателей государственной услуги воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (69,5%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 47,8% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, 28,0% -

как высокую. 44,5% используют ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, 52,8% используют сотовый телефон. Таким образом, для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 7,6% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте по месту проживания.



Диаграмма-116 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-117 Качество интернет-соединения



Диаграмма-118 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-119 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Среди причин, по которым услугополучатели не смогли получить услугу онлайн, самостоятельно были названы следующие:

- Не знал, как пользоваться, незнание (22,2%);
- Было сложно, не объяснили (22,2%);
- Долго грузились документы (11,1%);
- Проблемы с оплатой (11,1%);
- Неправильное заполнение, ошибка в документе (11,1%);
- Сайт подвис, технические проблемы с сайтом (11,1%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **80,1%.**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,67 балла.**
Место в рейтинге государственных услуг: **25.**

Таблица-59 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,79	86,1%	4,36	61,9%	4,67	80,1%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,69	80,7%	4,43	61,6%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,79	86,2%	4,53	68,6%		
ПРОЦЕДУРА	4,85	89,5%	4,66	78,5%		
СРОКИ	4,72	83,3%	4,78	87,9%		
ЗАТРАТЫ	4,89	82,6%	4,85	84,5%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,00	75,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,87	88,7%	4,83	89,7%		
Среднее значение по форме получения	4,70	84,0%	4,63	76,1%		

Необходимо отметить, что по сравнению с 2018 годом (в 2019 году общественный мониторинг не проводился) уровень удовлетворенности по данной государственной услуге повысился. Так, если в 2018 году удовлетворенность данной государственной услугой составляла 72,6%, то в текущем году она выросла до 80,1%.

Следует отметить, что по сравнению с 2018 годом, в 2020 году по данной государственной услуге имеется новшество в части получения ее в онлайн формате. При этом, показатели при получении услуг онлайн ниже показателей при получении ее в сопровождении сотрудника ЦОНа. Так, по показателю «доступность и удобство» получение через сотрудника ЦОНа имеет более высокий уровень удовлетворенности (80,7%), чем путем онлайн портала (61,6%), в 2018 году по аналогичному показателю уровень удовлетворенности составлял (68,5%). Исходя из этого наблюдения, следует принять меры по улучшению сервиса в части информированности и открытости получения государственной услуги через онлайн портал.

По результатам опроса услугополучателей 1,2% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги. При этом все услугополучатели на вопрос касательно необходимости дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги ответили, что не предоставляли. Основной причиной использования «личных связей» стало ускорение процедуры получения услуги (документа) и получение информации.

Обратная связь, обжалование

Лишь 2,3% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем все отмеченные респонденты, которые обратились с жалобой, выразили своё недовольство только в устной форме. Каждый третий (33,3%) обратились с жалобой в ЕКЦ-1414, по одному респонденту обратились в канцелярию госоргана/услугодателя, подошли к сотруднику/начальнику.

Колл-центр

25,6% респондентов ответили утвердительно на вопрос об обращении в колл-центр. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работой (4,11 балла), в особенности скоростью дозвона (3,56), и компетентностью консультации оператора (4,29).

Таблица-60 Средние оценки колл-центра

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,56	36,40%	4,11	55,1%
	Компетентность консультации оператора	4,29	60,60%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,49	68,20%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 9,5% случаев возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,1%);
- Проблемы с загрузкой, не прикреплялся документ (0,4%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (0,4%);
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (0,4%);
- Сложно получить ЭЦП (0,4%);
- Была непонятна инструкция (0,4%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (2,3%);
- Были проблемы с документами (0,4%);
- Недостаточно информации на сайте (0,4%);
- Бюрократия, много документов запрашивают (0,4%);
- Карантин (0,4%);
- Не было уведомлений (0,4%);
- Не было мед осмотра (0,4%);
- Пришлось много ходить (0,4%);
- Везде разные документы спрашивают (0,4%).

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования применен метод «Тайного покупателя».

Респондентами при использовании метода «Тайного покупателя» отмечено следующее:

«В первый день не получилось, не смогла получить, одноразовый пароль, все время приходил отказ, после трехразового запроса сайт блокирует, что больше доступа нет, не могла дозвониться до колл центра, только отвечает автоответчик.

На следующий день смогла получить одноразовый пароль и после прохождения нескольких этапов по инструкции, в конце было написано, что документы ушли на обработку».

В отношении проблемных вопросов указаны следующие комментарии:

«Первый раз не смогла получить одноразовый пароль. Очень трудно дозвониться до колл центра. Много времени уходит для того, чтобы понять какие шаги нужно делать для получения онлайн справки».

Таблица-61 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Министерство обороны РК	4,80	85,0%
Портал «электронного правительства»	4,48	66,0%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,66	83,1%

При разделении баллов между услугодателями в соответствии с зонами ответственности, наиболее высокий показатель набрало Министерство – 4,80 средний балл и 85,0% уровень удовлетворенности. Также высокие показатели оценки качества оказания данной услуги у Госкорпорации – 4,66 средний балл и 83,1% уровень удовлетворенности, тогда как возможности получения услуги на портале оценили ниже – 4,48 средний балл и уровень удовлетворенности 66%.

**Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

- 1 Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz

- 1 Услугополучатели обращают внимание на сложности получения госуслуги, в связи с этим рекомендуется упростить (сделать доступной для понимания) информацию об оказании услуги;
- 2 Также в целях повышения удовлетворенности услугополучателей можно предусмотреть обучающие видеоролики по получению услуги.

Уполномоченный государственный орган

- 1 На текущий момент срок оказания государственной услуги составляет 10 (десять) рабочих дней. Согласно внесенным предложениям от услугополучателей по сокращению срока, целесообразно оптимизировать бизнес-процессы.

2.19 Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 301002 «Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий».

Код услуги: С19.

Ответственный госорган: Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 02.04.2020г. №101. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020296>

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

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

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Услуга оказывается платно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе получателей государственной услуги «Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий» приняли участие **69** услугополучателей (100%) из 13 областей и 3 городов республиканского значения. Среди опрошенных не было представителей Атырауской области.

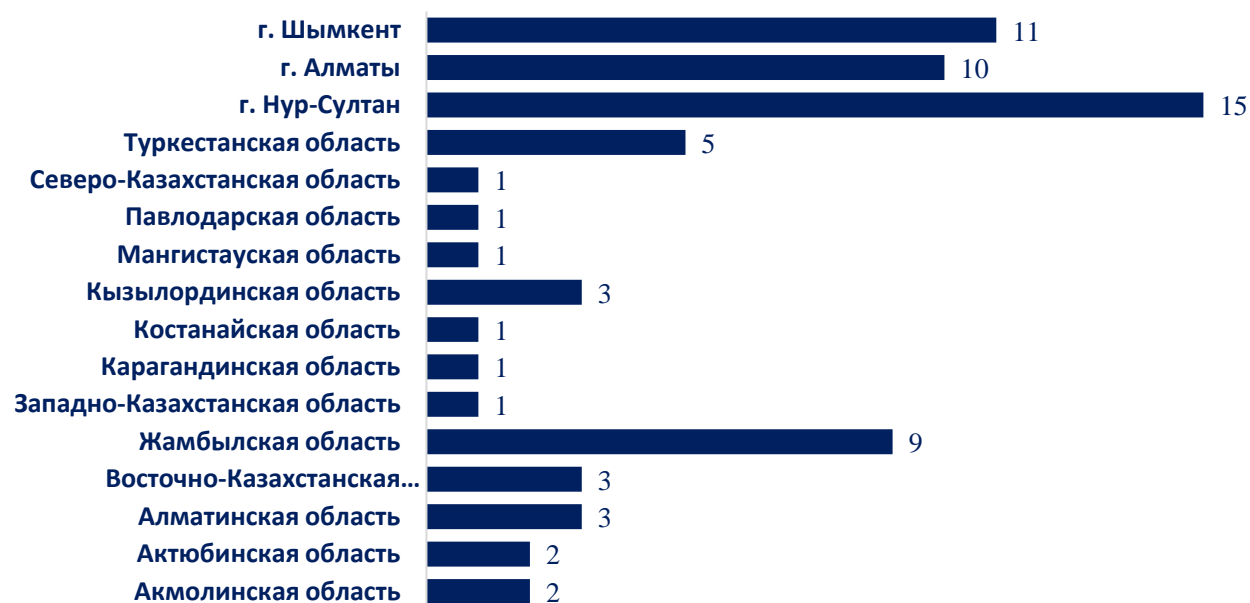


Диаграмма-120

Опрошенные по государственной услуге, регион проживания, человек

Наибольшее количество опрошенных – из городской местности – 29 человек (42%), 21 человек (30,4%) – из городов республиканского значения (г. Алматы, г. Шымкент), 15 человек (21,7%) – из столицы (г. Нур-Султан) и 4 человека (5,8%) – представители сельской местности.



Диаграмма-121 Тип местности проживания опрошенных по государственной услуге человек, %

В гендерном разрезе 50,7% респондентов – женщины, 49,3% - мужчины.

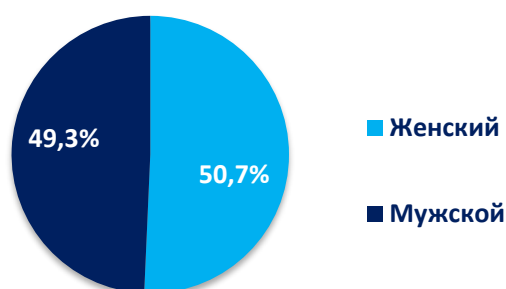


Диаграмма-122 Респонденты общественного мониторинга государственной услуги по гендерному признаку, %

За услугой обращались преимущественно лица от 22 до 49 лет (84%). Граждане от 50 лет и старше обращались за государственной услугой в 14,4% случаев. Практически не пользовались услугой лица от 18 лет до 21 года (1,4%).

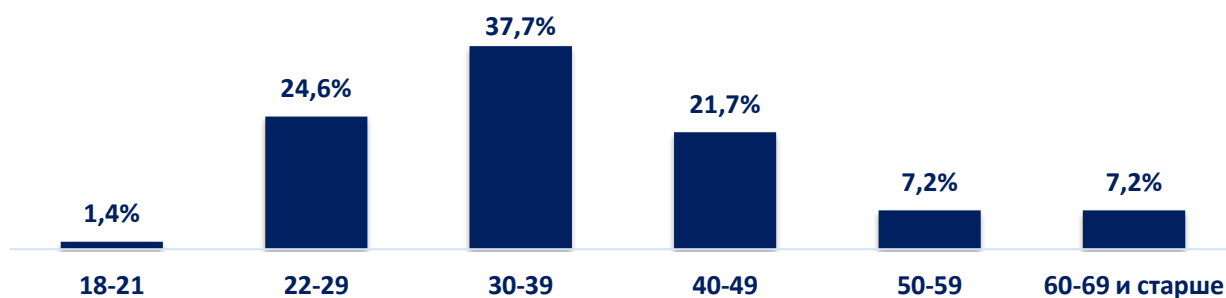


Диаграмма-123 Респонденты общественного мониторинга государственной услуги по возрастам, %

За получением услуги в основном обращались юридические лица (63,8%). Индивидуальные предприниматели обращались за услугой в 7,2% случаев, физические лица – 29%.

49,3% опрошенных получали услугу на казахском языке, 50,7% - на русском.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Подавляющее большинство опрошенных (92,8%) смогли получить услугу в населенном пункте по месту проживания. 7,2% не смогли получить услугу в своем населенном пункте.

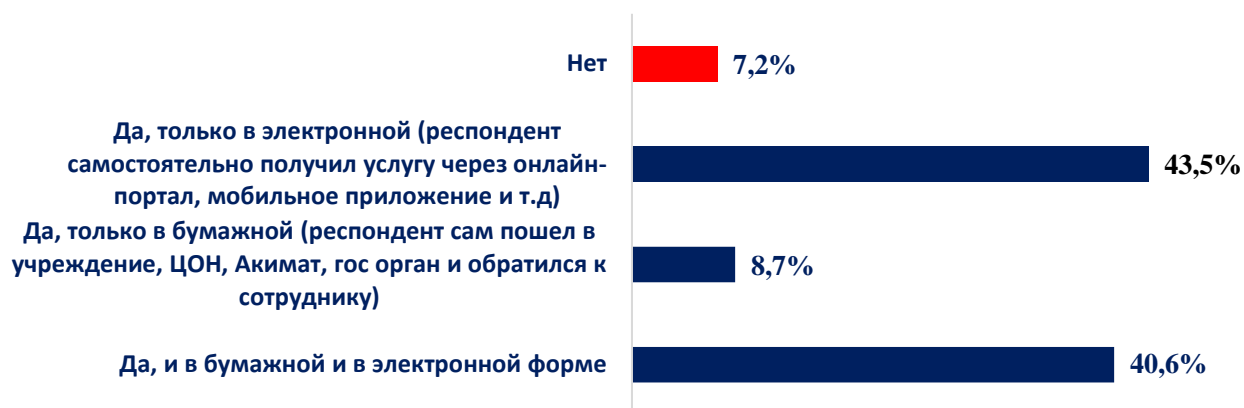


Диаграмма-124 Форма получения государственной услуги (Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?), %

Большинство опрошенных (79,7%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение. В 41,8% случаев респонденты оценивают интернет-соединение как «высокое» и «выше среднего». 43,6% опрошенных считают качество интернет-соединение как «среднее» и 9,1% - «низкое», «ниже среднего» - 5,5%.

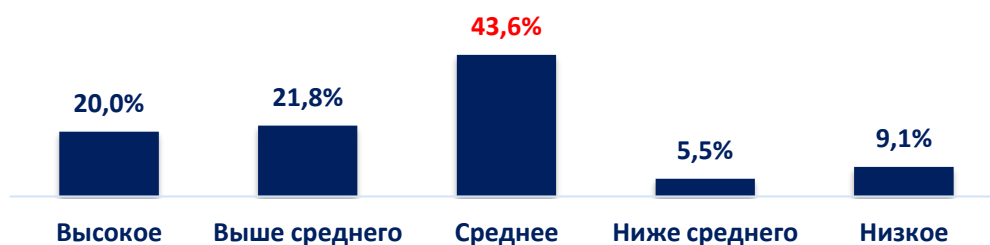


Диаграмма-125 Качество интернет-соединения опрошенных получателей государственной услуги, %

81,8% опрошенных, из числа получивших услугу онлайн, при получении услуги воспользовались компьютером, ноутбуком либо телефоном. 1,8% воспользовались всеми устройствами.

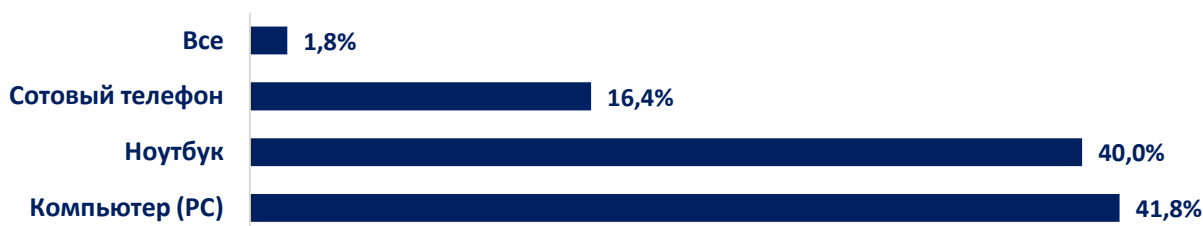


Диаграмма-126 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)? %

18,8% получателей обратились за государственной услугой к сотруднику ЦОНа / акимата / госоргана и пр.

В электронной форме на портале, онлайн-площадке самостоятельно услугу получали 81,2% опрошенных. 87,5% из них (получивших услугу онлайн) смогли получить услугу с первого раза. 12% респондентов, не получивших услугу с первого раза, среди причин по которым они не смогли получить услугу с первого раза назвали следующие:

- Сайт подвис, технические проблемы с сайтом – 42,9%;

- Было непонятно с анкетой – 14,3%;
- Проблемы с оплатой – 14,3%;
- Подал другие документы – 14,3%;
- Затрудняюсь ответить – 14,3%.

96,4% опрошенных зарегистрировались либо входили на портал E-gov с помощью ЭЦП, 3,6% - по логину и паролю. Большинство обратившихся за услугой онлайн, доверяют безопасности ЭЦП (67,9%), 64,3% доверяют безопасности портала E-gov, 76,8% полностью доверяют получению государственной услуги в электронном виде.

17,9% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 76,8% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента.

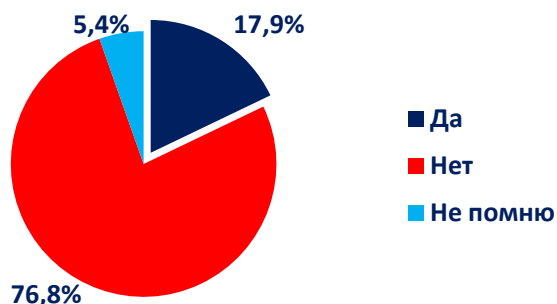


Диаграмма-127 Для получения электронной услуги обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-бот на портале)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **72,8%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,55 баллов**.

Место в рейтинге государственных услуг: **44**.

Таблица-62 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,59	69,2%	4,37	53,3%	4,55	72,8%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,66	80,0%	4,59	73,7%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,74	81,5%	4,46	66,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,56	79,5%	4,67	77,7%		
СРОКИ	4,62	84,6%	4,82	83,9%		
ЗАТРАТЫ	4,65	67,3%	4,67	62,5%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			3,80	70,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,38	61,5%	4,63	78,6%		
Среднее значение по форме получения	4,60	74,8%	4,50	70,8%		

Оценка при обращении в ЦОН в зону самообслуживания

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания уровень удовлетворенности по полученной государственной услуге «Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий» составил 74,8%, средний балл – 4,6.

Наиболее высокие оценки наблюдаются по критериям «информация и коммуникация» (4,74), «доступность и удобство» (4,66) и «затраты» (4,65). Также следует отметить, что ни один из критериев не был оценен ниже 4,38-и баллов («результат»). Вместе с тем, отсутствуют какие-либо оценки по критерию «обратная связь».

Оценка при получении услуги онлайн самостоятельно на порталах www.egov.kz, www.elicense.kz

При получении услуги онлайн, самостоятельно уровень удовлетворенности составил 70,8%, что на 4 процентных пункта ниже, чем при получении услуги посредством обращения в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания. Средний балл – 4,50, что на 0,1 балла ниже, чем при обращении офлайн.

При получении услуги онлайн, опрошенными наиболее высокие баллы были выставлены по критериям «сроки» (4,82), «процедура» (4,67) и «затраты» (4,67). Вместе с тем, следует отметить, что по критерию «затраты» показатель «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки)» не набрал полные 5 баллов (4,85), что говорит о возможных коррупционных рисках.

Из 69 получателей данной госуслуги только двое отметили, что им пришлось воспользоваться «личными связями» \ знакомствами для получения услуги, но ни один респондент не отметил факт дачи неофициального вознаграждения.

Обратная связь, обжалование

При получении услуги онлайн самый низкий балл был выставлен по критерию «обратная связь» - 3,80 («Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки» - 4,20 балла, «Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили» - 3,40). Опрошенные, обращавшиеся в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания, данный критерий никак не оценили.

Колл-центр

Также по работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается невысокий уровень удовлетворенности услугополучателей (46,5%). Опрошенных не удовлетворяет скорость дозвона (30,3%). Параметры «Компетентность консультации» и «Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса» на уровне выше среднего.

Таблица-63 Оценка работы Колл-центров «1414»

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,52	30,3%	3,97	46,5%
	Компетентность консультации оператора	4,00	51,5%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,39	57,6%		

Таблица-64 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Министерство информации и общественного развития РК	4,69	74,9%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,41	66,8%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,62	76,9%

При разделении баллов и оценок среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, наиболее высокий балл получило Министерство – средний балл 4,69 и уровень удовлетворенности 74,9%, а также Госкорпорация – средний балл 4,62 и уровень удовлетворенности 76,9%. Ниже оценили^[АО2] качество получения услуги на электронном портале – 4,41 средний балл и уровень удовлетворенности – 66,8%, что на 10% ниже, чем в Госкорпорации.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

1. Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414. Вероятно, для этого стоит расширить штат сотрудников;
2. Провести консультационные работы с операторами Единого контакт-центра 1414 по решению функциональных и технических вопросов, проблем работы портала электронного правительства «e-gov.kz», в частности по способам загрузки документов, уменьшению размера прикрепляемых документов;
3. Рассмотреть возможность более тщательной подготовки и повышения компетенций сотрудников колл-центра в части государственных услуг;
4. Предоставить скрипты по вопросам обжалования согласно Стандарта.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz

1. Повысить нативность интерфейса услуги, простоту изложений и формулировок инструкций по получению услуги и заполнению документации;
2. Улучшить техническое, консультационное сопровождение портала для услугополучателей (техническую поддержку);
3. Доработать онлайн получение услуги в части скорости работы портала и упростить процедуру.

Уполномоченный государственный орган

1. Усилить контроль за работой онлайн ресурсов по предоставлению услуги в части простоты и понятности донесения информации;
2. Рассмотреть возможность консолидации с другими государственными органами в вопросе создания единого ресурса (окна) государственных услуг для юридических лиц.

2.20 Проведение религиозной экспертизы

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 2101001 «Проведение религиозной экспертизы».

Код услуги: С20.

Ответственный госорган: Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 31.03.2020 г. №95. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020216>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Комитет по делам религий Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан, веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

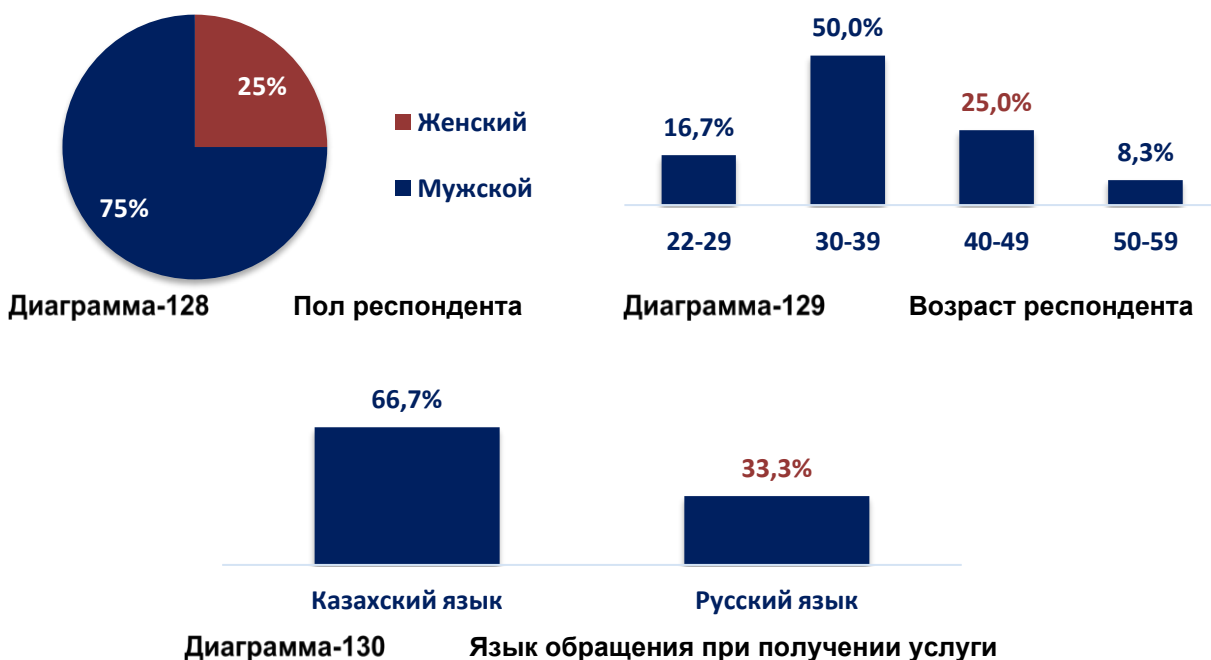
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **12** услугополучателей (100%), из них 75% - представители мужского пола и 25% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (50%), реже представители возрастных групп 40-49 лет (25%), 22-29 лет (16,7%), редко за услугой обращались лица предпенсионного возраста 50-59 лет (8,3%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте 30-39 лет.



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услугу в равной мере используют как физические, так и юридические лица (по 50%). Опрос показал, что за услугой обращаются только резиденты РК. Все услугополучатели указали, что им не требуются дополнительные условия физического доступа. Кроме того, необходимо отметить, что при обращении 66,7% воспользовались казахским языком, 33,3% - русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (75%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 55,6% случаев оценивают скорость интернета, как высокую, а в 44,4%

- как среднюю либо выше среднего. Также у 33,3% использовали компьютер для выхода в интернет, у 66,7% - сотовый телефон. Таким образом для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 16,7% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.

Респонденты получали услугу как онлайн, самостоятельно (50%), так и в бумажной форме, через сотрудника (50%).



75,0%



25,0%

Диаграмма-131 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-132 Качество интернет-соединения

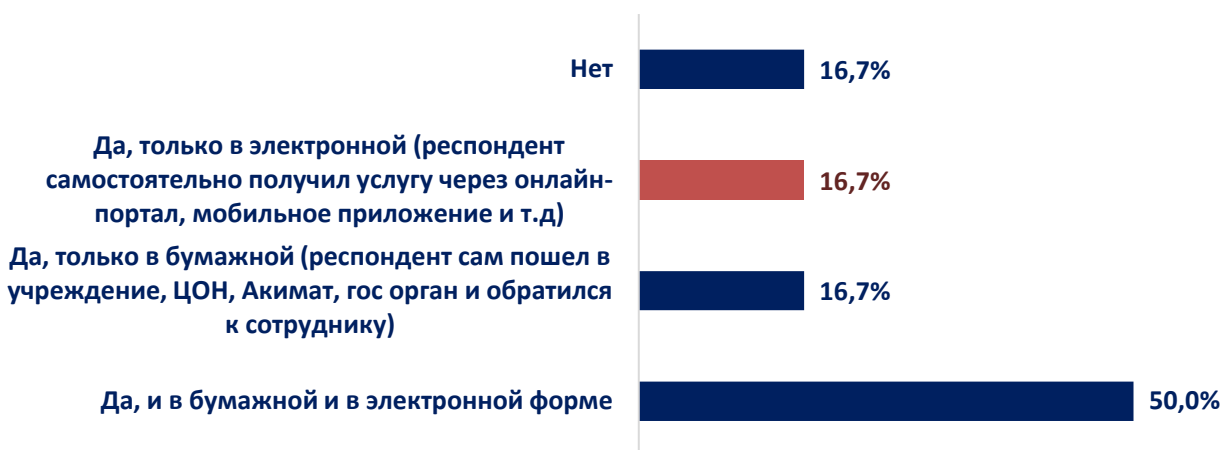


Диаграмма-133 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-134 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **63,8%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,32 балла**
 Место в рейтинге государственных услуг: **55**

Таблица-65 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в здании услугодателя		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,61	77,8%	4,67	66,7%	4,32	63,8%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	3,82	30,0%	4,26	50,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,28	40,0%	4,30	53,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,72	83,3%	4,40	58,3%		
СРОКИ	4,00	33,3%	5,00	100,0%		
ЗАТРАТЫ	4,33	83,3%	4,92	91,7%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,00	50,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	3,67	66,7%	4,50	66,7%		
Среднее значение по форме получения	4,05	58,0%	4,58	69,5%		

При обращении услугополучателей на веб-портал «электронного правительства» уровень удовлетворенности составил 69,5% или 4,58 баллов, уровень удовлетворенности при обращении к услугодателю составил 58% или 4,05 балла.

Оценка при обращении к услугодателю

При обращении к сотрудникам услугодателя наиболее высокий средний балл присвоен критерию «процедура» - 4,72. Несколько ниже оценен критерий «сотрудники», которому присужден средний балл 4,61. Критерий «информация и коммуникация» оценен на 4,28 балла, «затраты» - 4,33, «сроки» - 4,00 балла. Оставшиеся параметры «доступность и удобство», «обратная связь», «результат» не набрали 4 баллов.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

Результаты оценки качества услуги, полученной онлайн, демонстрируют необходимость совершенствования следующих параметров работы: простота регистрации на портале (4,17) и получения ЭЦП (4,00), легкость и скорость поиска информации на портале (4,17). Кроме того, респондентами была отмечена необходимость дальнейшей автоматизации процесса сбора документов, требуемых для получения электронной услуги (4,33), сложность при загрузке документов на портал (4,00), а также необходимость дальнейшей работы над актуальностью и понятностью информации на портале (4,33).

Стоит отметить, что при получении электронной услуги за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-бот на портале) обратился лишь один респондент, который остался удовлетворен и поставил высокие баллы по данному критерию.

Обратная связь, обжалование

С жалобой в процессе получения государственной услуги обратился один респондент, который получил ответ на свой запрос, но остался совершенно неудовлетворенным процессом обжалования, так как «меры не были приняты, не результата».

Колл-центр

Каждый четвертый респондент или 25% опрошенных (3 респондента) указали, что обращались в колл-центр по номеру 1414.

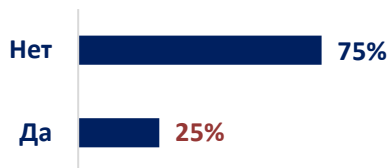


Диаграмма-135 Обращение респондентов в колл-центр

По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работой (44,4% или 4,33 балла), в особенности скоростью дозвона (4,00).

Таблица-66 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	4,00	33,3%	4,33	44,4%
	Компетентность консультации оператора	4,33	33,3%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,67	66,7%		

В комментариях услугополучателей, столкнувшихся с трудностями, были отмечены следующие проблемы:

- Были проблемы с документами (8,3%);
- Противоречивость информации (8,3%).

Таблица-67 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Комитет по делам религии	4,38	70,3%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,36	53,6%

При разделении баллов и оценок между услугополучателями в соответствии с зонами ответственности, Комитет получает 4,38 балла и уровень удовлетворенности 70,3%, тогда как возможности получения услуги на портале оценены несколько ниже – 4,36 средний балл и уровень удовлетворенности – 53,6%.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) В связи с пожеланиями услугополучателей рекомендуется упростить процедуру поиска конкретной госуслуги и необходимой информации;
- 2) Обеспечить простоту (доступность к пониманию) инструкций и другой информации о получении госуслуги;
- 3) Улучшить интерфейс портала и упростить функционал, так как услугополучатели обращают внимание на сложности работы на портале.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проработать вопрос оптимизации внутренних бизнес-процессов в целях сокращения срока оказания услуги.

2.21 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: 1302006 «Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории».

Код услуги: С21.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 06.05.2015г. №7-1/418. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011959#z200>

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **84** услугополучателей (100%), из них 75% - представители мужского пола и 25% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (40,5%) и возрастной группы 40-49 лет (33,3%), реже пользовались услугой лица 22-29 лет (11,9%) и 50-59 лет (9,5%), еще реже лица возраста 60-69 лет и старше (3,6%) и 18-21 лет (1,2%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 49 лет.

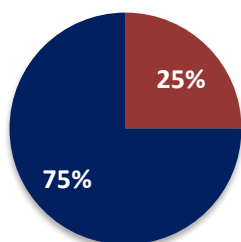


Диаграмма-136

Пол респондента

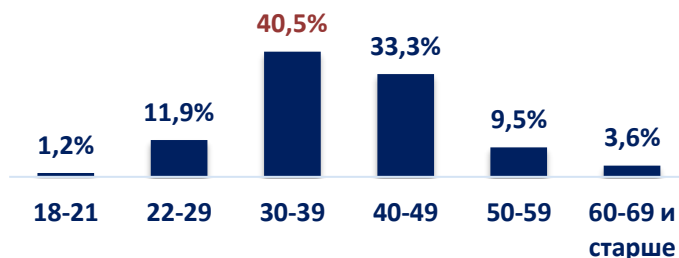


Диаграмма-137

Возраст респондента

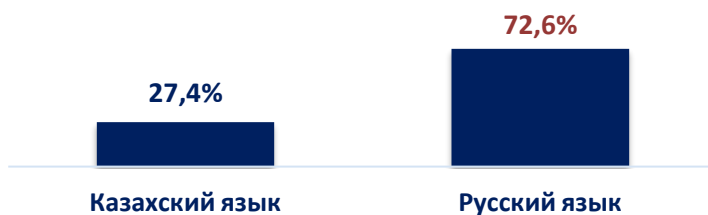


Диаграмма-138

Язык обращения при получении услуги

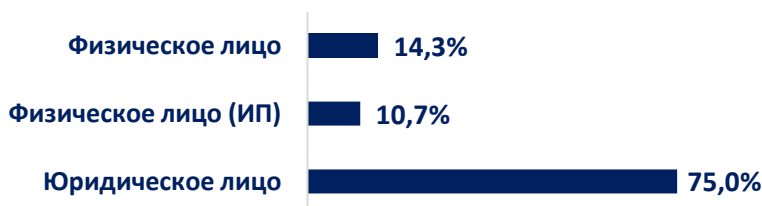


Диаграмма-139

Статус регистрации граждан при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные

потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются преимущественно юридические лица (75%), в меньшей степени физические лица (14,3%), а также физические лица в статусе индивидуального предпринимателя (10,7%), 97,8% которых являются резидентами РК, 97,6% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. 72,6% получателей услуги воспользовались русским языком при обращении, 27,4% - казахским языком.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (73,8%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 51,6% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 19,4% - как высокую. Также у 77,4% имеется ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом, у большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 7,1% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможности получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



73,8%

Диаграмма-140



26,2%

Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-141

Качество интернет-соединения

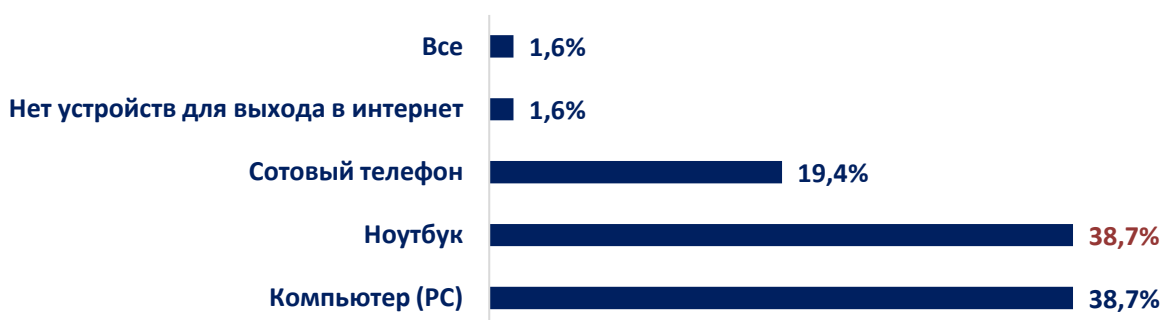


Диаграмма-142

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Среди наиболее часто возникающих трудностей при получении услуги онлайн на портале по мнению респондентов отмечены:

- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (11,1%);
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (8,9%);
- Возникли неясные технические неполадки (8,9%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 74,9%.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,56 балла.
Место в рейтинге государственных услуг: 41.

Таблица-68 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетвореннос ти качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,75	89,8%	2,78	11,1%	4,56	74,9%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,76	83,8%	4,51	63,3%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,91	92,3%	4,60	66,9%		
ПРОЦЕДУРА	4,90	93,6%	4,68	74,2%		
СРОКИ	4,69	88,5%	4,72	87,5%		
ЗАТРАТЫ	4,85	85,6%	4,52	62,5%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,67	80,8%	4,53	68,8%		
Среднее значение по форме получения	4,79	87,8%	4,33	62,0%		

При обращении в ЦОН (в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (87,8%, средний балл – 4,79), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (62,0%, средний балл – 4,33). Необходимо отметить, что уровень удовлетворенности данной госуслугой вырос по сравнению с 2018 г. (72,1% или 4,63 балла).

Оценка при обращении в ЦОН в зону самообслуживания

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания наблюдаются относительно высокие оценки по всем параметрам. Так, по критерию *компетентность, владеют информацией* оценка составляет 4,73; по критерию *оперативность работы* – до 4,69, *вежливость и внимательность к потребностям услугополучателя сотрудников ЦОНа* - до 4,83, по критерию «доступность и удобство» наблюдаются относительно невысокие баллы по *достаточности парковочных мест* (4,56) и *удобству расположения здания услугодателя* (4,63); по критерию «процедура» снижение баллов наблюдается по параметру *процедура сбора и подачи документов простая и понятная* (4,79).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах www.egov.kz, www.elicense.kz

При получении услуги онлайн относительно низкие баллы наблюдаются по следующим параметрам: по критерию «доступность и удобство» снижение баллов указывает на *сложность регистрации на портале при получении электронной услуги* (4,40) и *получении ЭЦП* (4,41). По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру *легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)* – 4,33, *актуальность и понятность информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги* (4,53). Вместе с тем, услугополучатели поставили следующие баллы: по параметру *загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей* (4,53), *удобства использования виртуального ассистента* (3,00), *полноту ответа* (2,50) и *скорость ответа на запрос* (2,83) виртуального ассистента.

По результатам опроса услугополучателей 1,2% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги в целях ускорения получения процедуры, 1,2% опрошенных затруднились ответить на вопрос касательно необходимости дать неофициальное вознаграждение (взятку) для

ускорения процедуры получения услуги. Основной причиной использования личных связей стало ускорение процедуры получения услуги (документа).

Обратная связь, обжалование

4,8% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 1,2% респондентов обратились с устной жалобой, а 3,6% респондентов – в письменной/электронной форме. 50% респондентов, обратившихся с жалобой, оформили свое обращение в Единый контакт-центр 1414, 25% - в государственный орган, 25% ответили, что дело дошло до телевидения. При этом никто из обратившихся не получил ответ на жалобу, что явилось причиной неудовлетворённости респондентов и не были получены оценки по критерию «обратной связи». Основными причинами, по которым респонденты остались недовольны результатами обжалования стали: «непонятны причины», «нет результата, не приняли меры», «дали неполный ответ».

Колл-центр:

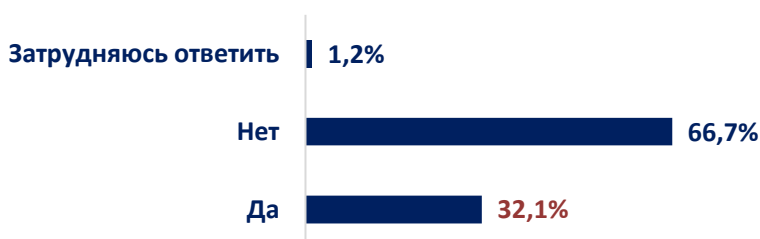


Диаграмма-143 Обращались ли Вы в колл-центр?

32,1% опрошенных указали, что обращались в колл-центр. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работой (3,76 балла), в особенности *скоростью дозвона* (3,00), и *компетентностью консультации оператора* (3,95).

Таблица-69 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3	20,80%	3,76	36,1%
	Компетентность консультации оператора	3,95	37,50%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,33	50,00%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 21,4% случаев возникали следующие трудности:

- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (7,1%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (3,6%);
- Сложно получить ЭЦП (2,4%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (1,2%);
- Непонятно и сложно найти услугу (1,2%);
- Бюрократия, много документов запрашивают (1,2%);
- Автоматизировать получение услуги онлайн (1,2%);
- Переплачиваем много денег (1,2%).

Таблица-70 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МСХ РК	4,73	80,2%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,18	53,7%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,81	89,0%

При разделении оценок между услугодателями в соответствии с зонами ответственности, Госкорпорация (зона самообслуживания) оценивается выше – 4,81 средний балл и 89% уровень удовлетворенности, Министерство также получает высокую оценку своей работе – 4,73 балла и уровень удовлетворенности 80,2%, тогда как самостоятельное получение госуслуги на портале получило низкую оценку – 4,18 средний балл и 53,7% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:**Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Упростить процедуру поиска информации о конкретной госуслуге;

Уполномоченный государственный орган

- 1) Совместно с веб-порталом «Электронного правительства» рассмотреть возможность упрощения процедуры подачи документов для оказания госуслуги.

2.22 Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1301007 «Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан».

Код услуги: С22.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 29.06.2015г. №15-08/590. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143224/rus/2850>

Форма оказания госуслуги: электронная.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе принял участие **131** услугополучатель (100%), из них 71,8% - представители мужского пола и 28,2% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (45%), реже пользовались услугой лица 40-49 лет (21,4%), 22-29 лет (15,3%) и 50-59 лет (12,2%) и еще реже лица возраста 60-69 лет и старше (5,3%) и 18-21 лет (0,8%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.

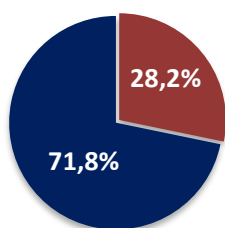


Диаграмма-144

Пол респондента

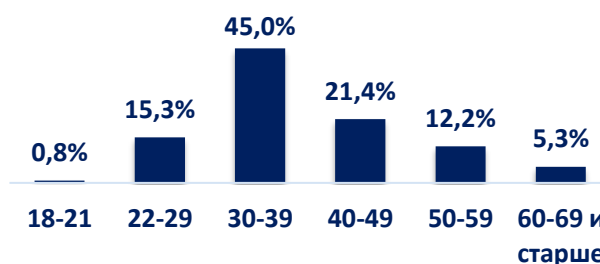


Диаграмма-145

Возраст респондента

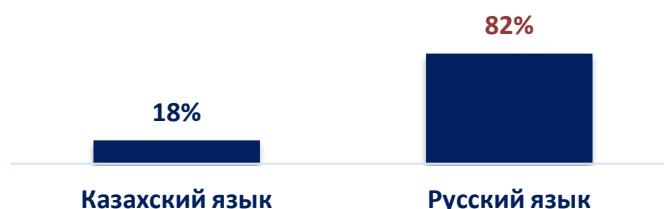


Диаграмма-146

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются преимущественно юридические лица (72,5%), в меньшей степени физические лица (22,1%), а также физические лица в статусе индивидуального предпринимателя (5,3%), 99,2% которых являются резидентами РК, 96,9% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. 82% получателей услуги воспользовались русским языком при обращении, 18% - казахским языком.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (77,9%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 42,2% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 32,4% - как высокую. Также у 78,5% имеется ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом у большинства опрошенных имеется возможность

самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 5,3% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможности получить государственную услугу в населенном пункте проживания. Тем не менее, 13,0% получали услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания, воспользовавшись помощью сотрудников ЦОНа, что в целом может говорить о тех или иных сложностях получения услуги онлайн, самостоятельно.



77,9%

Диаграмма-147 Наличие интернет-соединения в доме



22,1%



Диаграмма-148 Качество интернет-соединения

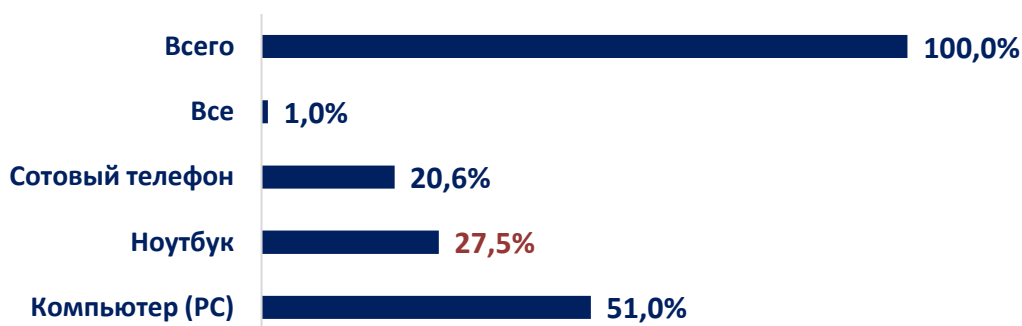


Диаграмма-149 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **73,8%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,52 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **47**.

Таблица-71 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,63	66,7%	3,81	42,6%	4,52	73,8%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,65	75,3%	4,60	68,9%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,88	83,5%	4,58	69,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,78	82,4%	4,72	80,0%		
СРОКИ	4,30	70,6%	4,70	84,2%		
ЗАТРАТЫ	4,29	82,4%	4,91	89,9%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			3,50	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,65	76,5%	4,71	81,6%		
Среднее значение по форме получения	4,60	76,8%	4,44	70,9%		

При обращении в ЦОН (в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (76,8%, средний балл – 4,60), чем при самостоятельной подаче заявки онлайн через веб-портал «электронного правительства» либо портал электронного лицензирования elicense.kz (70,9%, средний балл – 4,44). Необходимо отметить, что уровень удовлетворенности данной госуслугой существенно возрос с 2019 г. (34,2 % или 4,56 балла).

Оценка при обращении в ЦОН в зону самообслуживания

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания наблюдаются относительно невысокие оценки по всем параметрам. Так, по критерию *компетентность, владеют информацией* оценка составляет 4,56; по критерию *оперативность работ* – 4,63, *вежливость и внимательность к потребностям услугополучателя сотрудников ЦОНа* - 4,69, по критерию «доступность и удобство» наблюдаются относительно невысокие баллы по *достаточности парковочных мест* (4,44), *необходимым зонам ожидания, в которых было комфортно* (4,50) и *удобству расположения здания услугодателя* (4,69); по критерию «процедура» снижение баллов наблюдается по параметру *процедура сбора и подачи документов простая и понятная* (4,69).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах www.egov.kz, www.elicense.kz

При получении услуги онлайн немного ниже оцениваются следующие параметры: по критерию «доступность и удобство» снижение баллов указывает на *сложность регистрации на портале при получении электронной услуги* (4,49) и *получении ЭЦП* (4,58). По критерию «информация и коммуникация» низкие баллы наблюдаются по параметру *легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)* – 4,22, *актуальность и понятность информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги* (4,54). Кроме того, услугополучатели поставили низкие баллы по параметру *удобства использования виртуального ассистента* (3,78), *полноту ответа* (3,83) и *скорость ответа на запрос* (3,83) виртуального ассистента.



Диаграмма-150

На какой онлайн-площадке Вы в итоге получили данную электронную услугу?

По результатам опроса услугополучателей 3% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, 0,8% опрошенных затруднились ответить на вопрос касательно необходимости дать неофициальное вознаграждение (взятку) для ускорения процедуры получения услуги.

Обратная связь, обжалование

6,8% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 5,3% респондентов обратились с устной жалобой, а 1,5% респондентов – в письменной/электронной форме. 66,7% респондентов, обратившихся с жалобой, оформили свое обращение в Единый контакт-центр 1414, 11,1% - воспользовались функцией «помощь» на портале, 11,1% - в техпомощь, 11,1% - не знали куда обратиться. 77,8% обратившихся не получили ответ на жалобу, что явилось причиной неудовлетворённости респондентов.

Колл-центр:

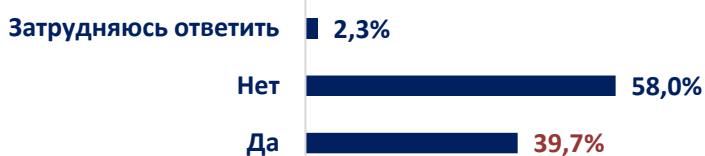


Диаграмма-151 Обращались ли Вы в колл-центр?

39,7% опрошенных указали, что обращались в колл-центр. По работе Единого контакт-центра 1414 уровень удовлетворенности услугополучателей работой на уровне 4,04 балла, примерно такие же оценки отмечаются в отношении *скорости дозвона* (3,56), и *компетентности консультации оператора* (4,04).

Таблица-72 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414 и 1411

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,56	34,70%	4,04	50,3%
	Компетентность консультации оператора	4,04	49,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,51	67,30%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 32,1% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (7,6%);
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (3,8%);
- Технические неполадки (3,8%);
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (3,1%);
- Проблемы с загрузкой, не прикреплялся документ (1,5%);
- Проблемы с интернетом (1,5%);
- Непонятно было в электронном виде (0,8%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (0,8%);
- Проблема с оплатой, неудобный способ оплаты (0,8%).

Таблица-73 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МСХ РК	4,65	81,0%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,32	62,6%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,73	77,3%

При разделении оценок среди услугодателей, Министерство на первом месте по оценке качества оказания данной услуги среди услугодателей – средний балл 4,65 и уровень удовлетворенности 81,0%, в зоне обслуживания услугополучателей в ЦОНе были получены также высокие баллы – средний балл 4,73 и уровень удовлетворенности 77,3%. В то же время получение услуги на портале самостоятельно услугополучатели оценили ниже – 4,32 балла средний балл и 62,6% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей, которые подают жалобы через веб-портал либо Единый контакт-центр.

2.23 Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 201001 «Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан».

Код услуги: С23.

Ответственный госорган: Министерство внутренних дел Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 30.03.2020г. №267. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020192>

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) для граждан Республики Казахстан через Государственную корпорацию "Правительство для граждан", веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz;
- 2) для постоянно проживающих в Республике Казахстан иностранцев и лиц без гражданства через услугодателя в Государственной корпорации;
- 3) для иностранцев и лиц без гражданства, получивших статус беженца через услугодателя.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **438** услугополучателей (100%), из них 61% - представители женского пола и 39% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 18 до 21 лет (49,3%), редко представители возрастной группы от 60 до 69 лет и старше (18,9%), еще реже лица возраста 22-29 лет (8,9%), 40-49 лет (8%), от 50 до 59 лет (7,8%) и 30-39 лет (7,1%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (49,8%), реже представители сельской местности (24,2%), представители городов республиканского значения составляли 20,8%, столицы – 5,3%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 18 до 21 года.

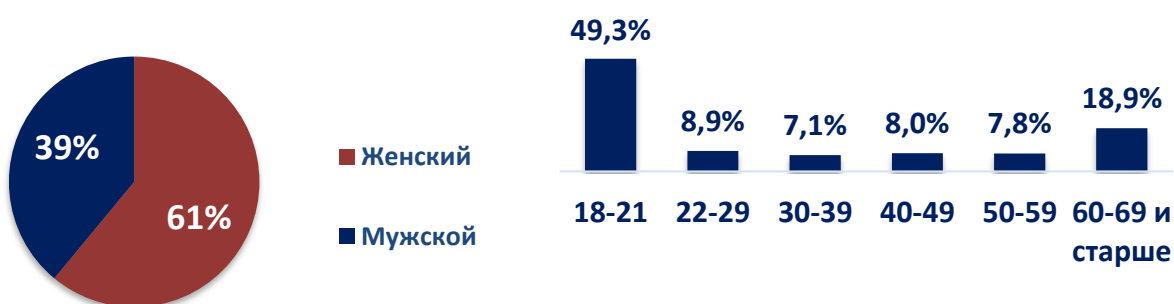


Диаграмма-152

Пол респондента

Диаграмма-153

Возраст респондента

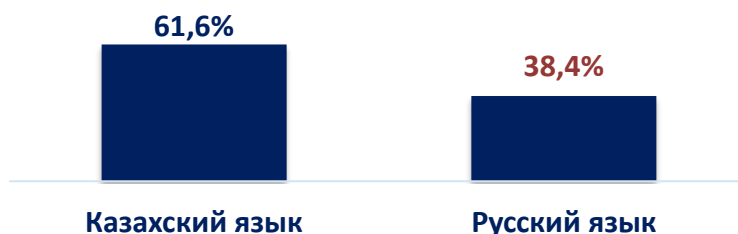


Диаграмма-154

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. В опросе приняли участие только резиденты РК. 96,6%

услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 3,4% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (61,6%), так и русский язык (38,4%).

Более половины респондентов или 63,7% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 48% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 24,4% - как высокую. Только 35,8% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 61,6% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, лишь 17,4% респондентов получили услугу в электронной форме на портале. 5,9% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте по месту проживания.

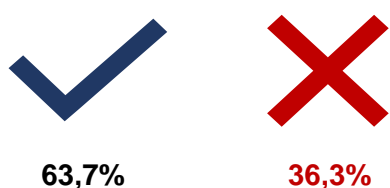


Диаграмма-155 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-156 Качество интернет-соединения

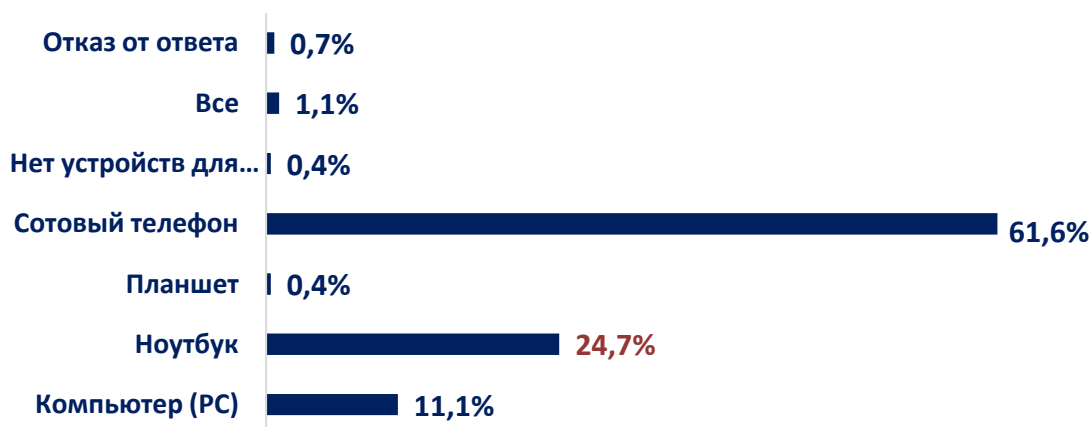


Диаграмма-157 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

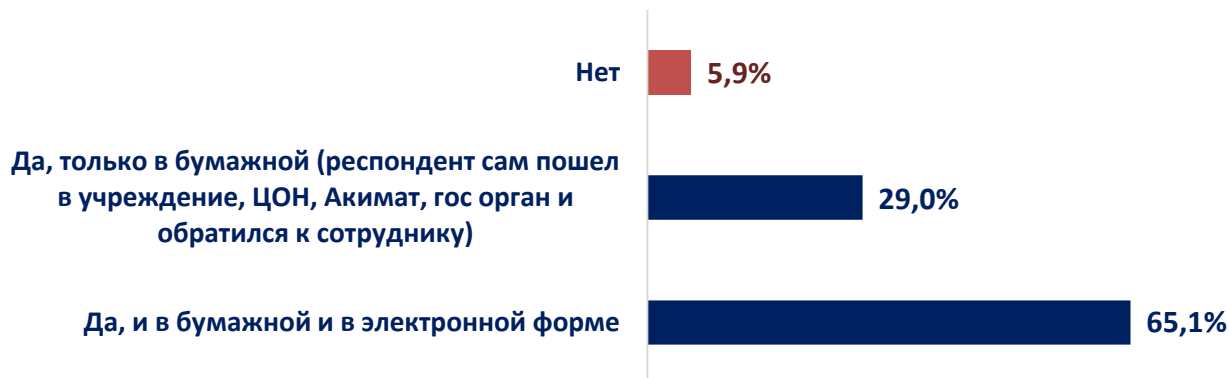


Диаграмма-158 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-159 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **73,2%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,57 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **38**.

Таблица-74 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,71	82,9%	4,26	59,8%	4,57	73,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,74	81,8%	4,37	55,6%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,77	85,0%	4,49	66,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,84	89,1%	4,62	71,7%		
СРОКИ	4,69	81,9%	4,59	75,0%		
ЗАТРАТЫ	4,58	80,5%	4,75	77,0%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,00	50,0%	4,25	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,79	88,7%	4,66	76,3%		
Среднее значение по форме получения	4,64	80,0%	4,50	66,5%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Атырауской (средний балл – 4,37), Жамбылской областей (средний балл – 4,43), г. Нур-Султан (средний балл – 4,47), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Павлодарской (средний балл - 4,91), Актыбинской (средний балл - 4,75), Мангистауской областях (средний балл - 4,73).

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности намного выше (80%, средний балл – 4,64), чем при самостоятельной подаче заявки онлайн через веб-портал «электронного правительства» (66,5%, средний балл – 4,50).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критерию «Обратная связь» (4,00). Также респонденты выразили неудовлетворенность в части дополнительных затрат на получение услуги (4,46), приемлемости времени ожидания, очереди на месте обслуживания (4,56), достаточности мест парковки (4,57). Наибольшие оценки были получены по критериям

«Процедура» (4,84) и «Результат» (4,79), а также таким показателям, как удобство часов работы (4,87), выбора казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,87), легкости поиска необходимых сотрудников и кабинетов (4,84), приемлемости сроков, необходимых для получения услуги (4,82), отсутствие дополнительных неофициальных затрат для получения государственной услуги (4,71).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Обратная связь» (средний балл - 4,25), «Виртуальный ассистент» (средний балл – 4,26). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов легкостью и скоростью поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) (4,20), простотой получения ЭЦП (4,23), простотой регистрации на портале для получения электронной услуги (4,25). Наибольшие оценки были получены по критерию «Затраты» (4,75), а также по таким показателям, как отсутствие дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки) – 4,84, наличие информации на портале на казахском/русском языке – 4,72.

Лишь 1% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

1,6% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 1,1% респондентов оформили жалобу в устной форме, 0,5% - в письменной форме. 0,2% респондентов обратились в канцелярию государственного органа, 0,2% - обратились к сотруднику, 0,2% - оставили комментарий в книге жалоб и предложений, 0,2% использовали функцию «помощь» на портале. 57,1% из направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр:

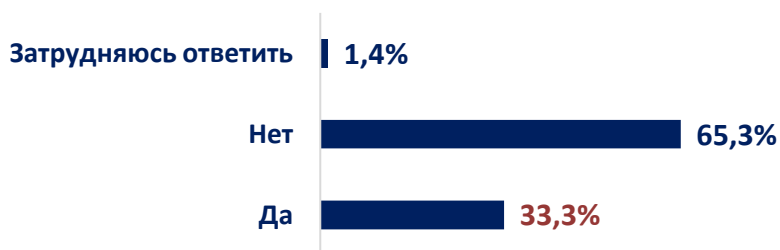


Диаграмма-160 Обращение в колл-центр

33,3% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей работой. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части *скорости дозвона* (3,68), а также *компетентности консультации оператора* (4,28).

Таблица-75 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,68	34,0%	4,15	50,6%
	Компетентность консультации оператора	4,28	55,3%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,50	62,4%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 18,5% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (2,1%);
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (1,8%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,8%);
- Была очередь (1,4%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (0,9%);
- Проблемы с интернетом (0,7%)
- Были проблемы с документами (0,5%);
- Поздно открываются и рано закрываются с 10:00 до 17:00, постоянно выключался свет в ЦОН (0,2%);
- Языковой барьер (0,2%);
- Все бумаги были на русском языке, работники не знали казахского языка (0,2%);
- Большая государственная пошлина (0,2%);
- Непонятно и сложно найти услугу (0,2%).

Таблица-76 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Территориальные органы полиции	4,71	80,4%
Портал «электронного правительства»	4,40	60,6%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,65	79,3%

При разделении оценок среди услугополучателей, наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получила Госкорпорация – 4,65 средний балл и 79,3% уровень удовлетворенности, также на высоком уровне оценена работа территориальных органов полиции – средний балл 4,71 и уровень удовлетворенности 80,4%. В то же время возможности получения услуги самостоятельно на портале оцениваются ниже – 4,4 средний балл и 60,6% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой;
- 3) Улучшить нативность сайта в целях сокращения обращений в колл-центр.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.24 Выдача водительских удостоверений

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 102001 «Выдача водительских удостоверений».

Код услуги: С24.

Ответственный госорган: Министерство внутренних дел Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 31.03.2020 № 280. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020217>

Форма оказания госуслуги: Бумажная/электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) через Госкорпорацию;

2) ПЭП www.egov.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: Услуга оказывается платно. Госпошлина за ВУ - 1,25 МРП.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **462** услугополучателей (100%), из них 76,6% - представители мужского пола и 23,4% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (34,6%), реже представители возрастной группы от 40 до 49 лет (20,3%) и 22-29 лет (19,5%), редко лица возраста 50-59 лет (13,2%), 60-69 лет и старше (6,5%) и 18-21 лет (5,8%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (52,6%), реже представители сельской местности (19,7%), представители городов республиканского значения составляли 19%, столицы – 8,7%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.

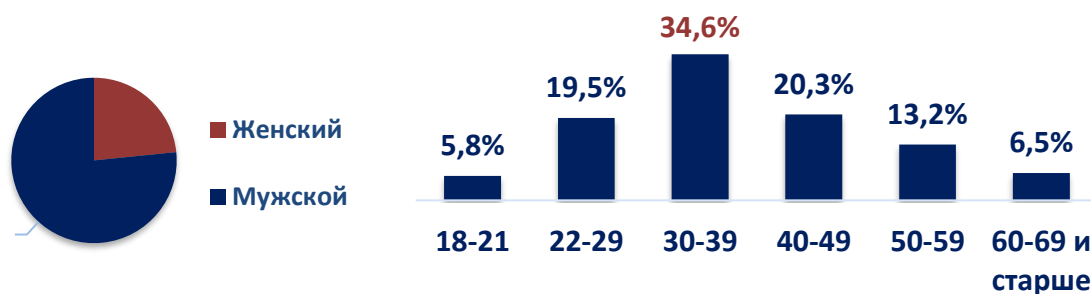


Диаграмма-161

Пол респондента

Диаграмма-162

Возраст респондента

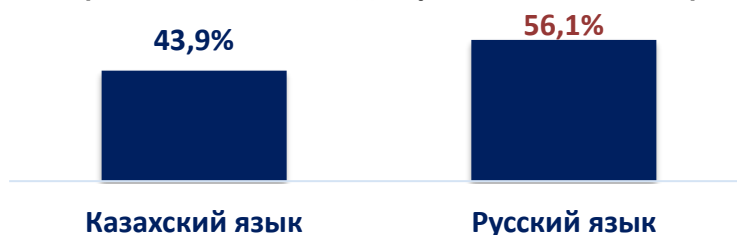


Диаграмма-163

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. 98,9% респондентов являются резидентами РК. Примечательно, что 97,8% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 2,2% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (43,9%), так и русский язык (56,1%).

Большая часть респондентов или 70,3% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 51,1% случаев оценивают скорость интернета, как

среднюю, а в 23,1% - как высокую. Только 39,4% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 54,2% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, 32,3% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 10,6% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Диаграмма-164

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-165

Качество интернет-соединения

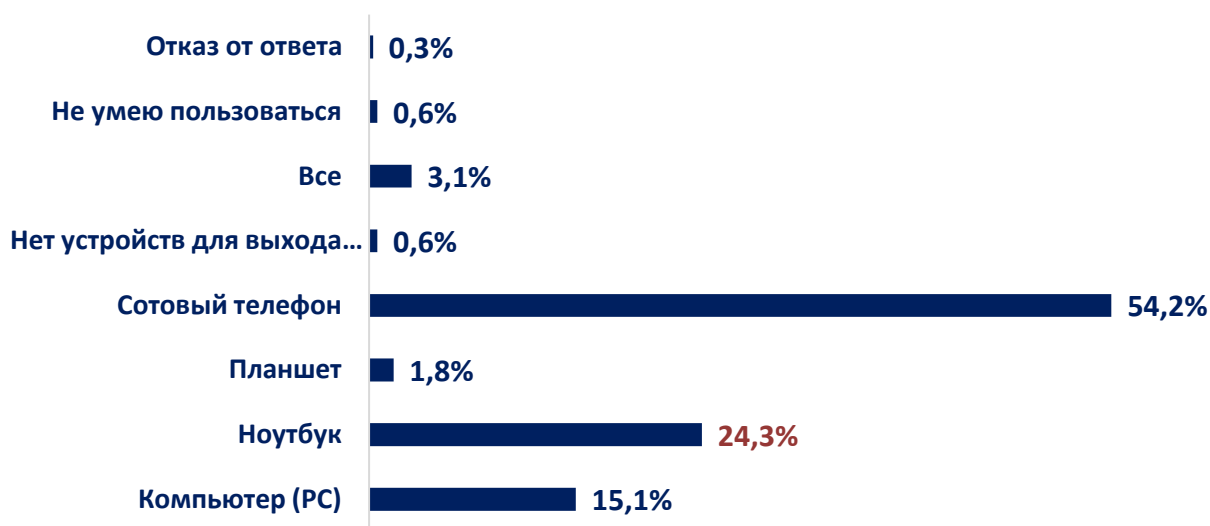


Диаграмма-166

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-167

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-168

Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **73,2%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,53 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **46**.

Таблица-77 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,69	81,1%	4,20	58,2%	4,53	73,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,56	78,2%	4,42	59,9%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,77	78,5%	4,50	66,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,84	89,2%	4,63	76,0%		
СРОКИ	4,60	77,6%	4,72	85,9%		
ЗАТРАТЫ	4,70	76,9%	4,65	72,2%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			4,64	25,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,81	87,9%	4,64	76,5%		
Среднее значение по форме получения	4,71	81,4%	4,34	65,0%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Карагандинской (средний балл – 4,34), Костанайской (средний балл – 4,35), Павлодарской областей (средний балл – 4,36), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Кызылординской (средний балл - 4,83), Северо-Казахстанской (средний балл - 4,73), Акмолинской областях (средний балл - 4,70).

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности намного выше (81,4%, средний балл – 4,71), чем при самостоятельной подаче заявки онлайн через веб-портал «электронного правительства» (65%, средний балл – 4,34).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Доступность и удобство» (4,56) и «Сроки» (4,60). Наибольшие оценки были получены по критериям «Процедура» (4,84) и «Результат» (4,81), а также таким показателям, как выбор казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,89), формы и бланки, другие документы были просты для понимания (4,89), легкости поиска необходимых сотрудников и кабинетов (4,86).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Обратная связь» (средний балл - 3,00), «Виртуальный ассистент» (средний балл – 4,20). Также наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов простотой регистрации на портале для получения электронной услуги (4,22), легкостью и скоростью поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) (4,23), простотой получения ЭЦП (4,40). Наибольшие оценки были получены по критерию «Сроки» (4,72), а также по таким показателям, как в полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов – 4,86, наличие информации на портале на казахском/русском языке – 4,75.

Лишь 2% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

1,9% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 1,3% респондентов оформили жалобу в устной форме, 0,6% - в письменной форме. 0,6% респондентов обратились в Единый контакт-центр 1414, 0,2% респондентов обратились в канцелярию государственного органа, 0,2% - обратились к сотруднику, 0,2% - оставили комментарий в книге жалоб и предложений. 80% направивших жалобу респондентов не получили ответ.

Колл-центр:

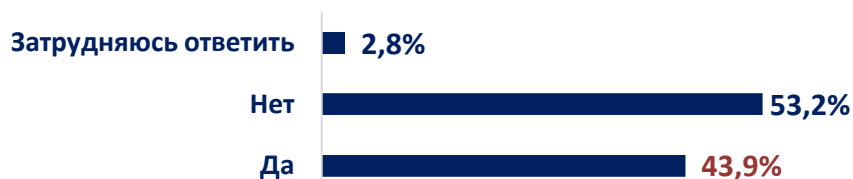


Диаграмма-169 Обращение в колл-центр

43,9% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части скорости дозвона (3,52), а также компетентности консультации оператора (4,19).

Таблица-78 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,52	37,10%	4,06	53,8%
	Компетентность консультации оператора	4,19	56,20%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,48	68,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 25,5% случаев возникали следующие трудности:

- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2,4%);
- Была очередь (2,4%);
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,3%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (1,1%);
- Сложно получить ЭЦП (0,6%);

- Проблемы с бронированием (0,6%);
- Оплатил 2 раза госпошину (0,6%);
- Проблемы с интернетом (0,4%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (0,4%);
- Трудно получить ответ (0,2%);
- Не понятный сайт, улучшить портал (0,2%);
- Коррупция (0,2%).

Таблица-79 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МВД РК	4,71	79,9%
Портал «электронного правительства»	4,26	58,6%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,70	79,7%

При разделении оценок между услугодателями в соответствии с зонами ответственности, наиболее высокую оценку качества оказания государственной услуги получает Госкорпорация – 4,7 средний балл и 79,7% уровень удовлетворенности. Министерство также получает высокую оценку своей деятельности – 4,71 средний балл и 79,9% уровень удовлетворенности. Между тем, получение услуги онлайн на портале оценено гораздо ниже – 4,26 балла и уровень удовлетворенности 58,6%, что на 21,1% ниже, чем в Госкорпорации.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой;
- 3) Улучшить нативность (useability) портала в целях сокращения обращений в колл-центр.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проактивно стимулировать совершенствование процедуры получения государственной услуги онлайн, через портал «электронного правительства», путем повышения консультационных возможностей (по предоставлению информации и разъяснению инструкций процедуры получения услуги, а также консультаций по техническим вопросам получения услуги на портале).

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

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 503001 «Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом».

Код услуги: C25.

Ответственный госорган: Министерство юстиции Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 28.08.2018г. №1315. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800017325>

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz, www.kazpatent.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: платная.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **124** услугополучателей (100%), из них 57,3% - представители женского пола и 42,7% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (36,3%) и возрастной группы 40-49 лет (22,6%), реже пользовались услугой лица 22-29 лет (15,3%) и 50-59 лет (14,5%) и редко лица возраста 60-69 лет и старше (8,1%) и 18-21 лет (3,2%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 до 49 лет.

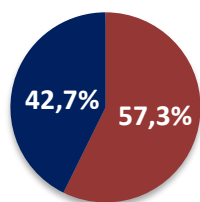


Диаграмма-170

Пол респондента

■ Женский
■ Мужской

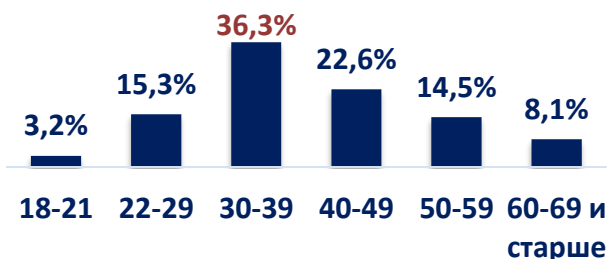


Диаграмма-171

Возраст респондента



Диаграмма-172

Язык обращения при получении услуги



Диаграмма-173

Статус респондентов при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются физические лица, 99,2% которых являются резидентами РК. Никто из услугополучателей не указал, что требуются дополнительные условия доступа. 76,6% получателей услуги воспользовались русским языком при обращении, 23,4% - казахским языком.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (94,4%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 36,8% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 29,9% - как высокую. Также у 82% имеется ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом для большинства опрошенных имеется возможность

самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 3,2% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте по месту проживания.



94,4%

Диаграмма-174 Наличие интернет-соединения в доме



5,6%



Диаграмма-175 Качество интернет-соединения

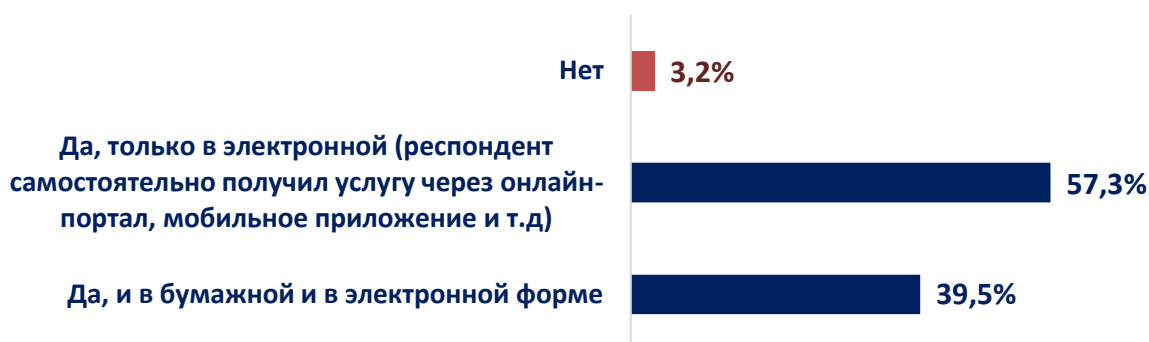


Диаграмма-176 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

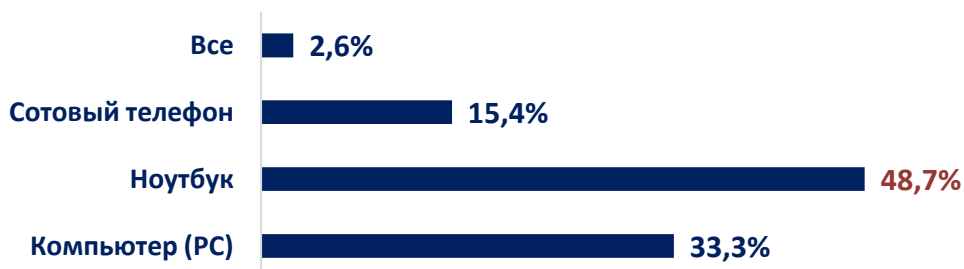


Диаграмма-177 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **68,8%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,30 балла**. Место в рейтинге государственных услуг: **57**.

Таблица-80 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,12	51,7%	4,30	68,8%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,45	63,9%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,46	64,7%		
ПРОЦЕДУРА	4,67	79,2%		
СРОКИ	4,90	92,7%		
ЗАТРАТЫ	4,74	80,0%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,03	33,3%		
РЕЗУЛЬТАТ	3,00	84,7%		
Среднее значение по форме получения	4,30	68,8%		

Услуга предоставляется только в онлайн формате. 71,4% респондентов воспользовались веб-порталом электронного правительства, 21,4% - площадкой newcab.kazpatent.kz, 7,1% - самостоятельно, в зоне самообслуживания.

При получении услуги онлайн довольно невысокие баллы наблюдаются по следующим параметрам: по критерию «доступность и удобство» низкие баллы указывают на сложность регистрации на портале при получении электронной услуги (4,33) и получении ЭЦП (4,39). По критерию «информация и коммуникация» низкие баллы наблюдаются по параметру легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) – 4,23, актуальность и понятность информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги (4,33). Кроме того, услугополучатели снижают баллы по параметру удобства использования виртуального ассистента (4,05), полноту ответа (3,95) и скорость ответа на запрос (4,35) виртуального ассистента.

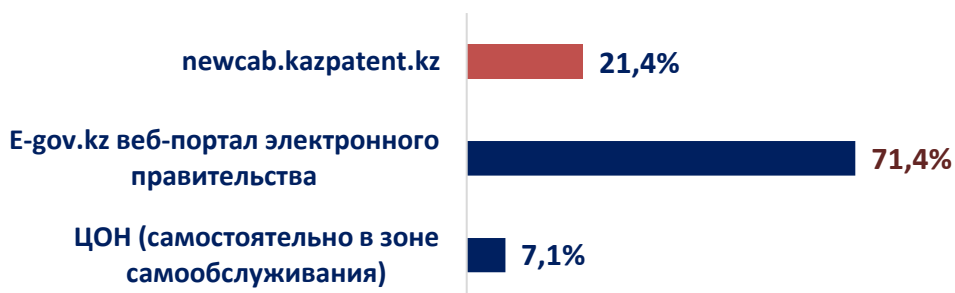


Диаграмма-178 На какой онлайн-площадке Вы в итоге получили данную электронную услугу?

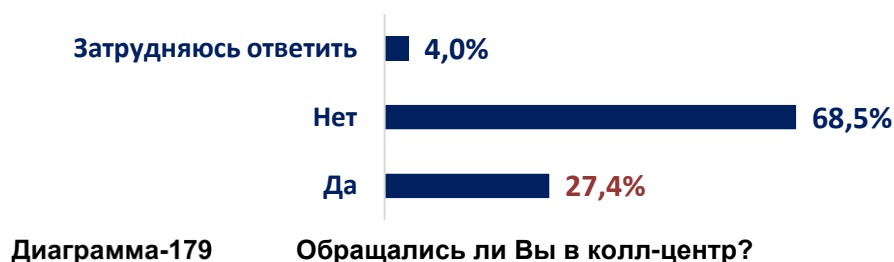
По результатам опроса услугополучателей 0,8% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, при этом неофициальное вознаграждение (взятку) для ускорения процедуры получения услуги никто не давал.

Обратная связь, обжалование

2,4% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 0,8% респондентов обратились с устной жалобой, а 1,6% респондентов – в письменной/электронной форме. Треть респондентов, оформивших жалобу,

воспользовались функцией «помощь» на портале, треть респондентов – обратились в госорган, треть респондентов не помнят, куда обращались. Все обратившиеся получили ответ на жалобу.

Колл-центр:



27,4% опрошенных указали, что обращались в колл-центр. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается достаточно низкий уровень удовлетворенности услугополучателей (41,7% или 3,80 балла), низкие оценки отмечаются в отношении скорости дозвона (2,82).

Таблица-81 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,82	12,5%	3,80	41,7%
	Компетентность консультации оператора	4,18	54,2%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,41	58,3%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 24,2% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (4,0%);
- Плохая работа виртуального ассистента (3,2%);
- Технические неполадки (2,4%);
- Были проблемы с документами (2,4%);
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,6%);
- Сложно получить ЭЦП (1,6%);
- Проблемы с бронированием (1,6%);
- Не получил документ. Не смог получить с первого раза. Услуга еще в обработке (1,6%);
- Колл-центр не отвечает на звонки (0,8%).

Таблица-82 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МЮ РК	4,51	82,8%
Портал «электронного правительства», сайт экспертной организации www.kazpatent.kz	4,38	60,3%

При разделении оценок услугополучателей по зонам ответственности услугополучателей, проделанную работу Министерства оценивают выше – 4,51 средний балл и 82,8% уровень удовлетворенности. Возможности получения услуги

через электронный портал/сайт оценен услугополучателями ниже 4,38 средний балл и 60,3% уровень удовлетворённости.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услуги.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

2.26 Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 901001 «Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств».

Код услуги: С26.

Ответственный госорган: Министерство юстиции Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 29.05.2020г. №66. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020771>

Форма оказания госуслуги: Электронная/ бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Государственная корпорация "Правительство для граждан"- некоммерческие организации, а также коммерческие организации в форме акционерных обществ и государственных предприятий;
- 2) веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz. - субъекты частного предпринимательства.

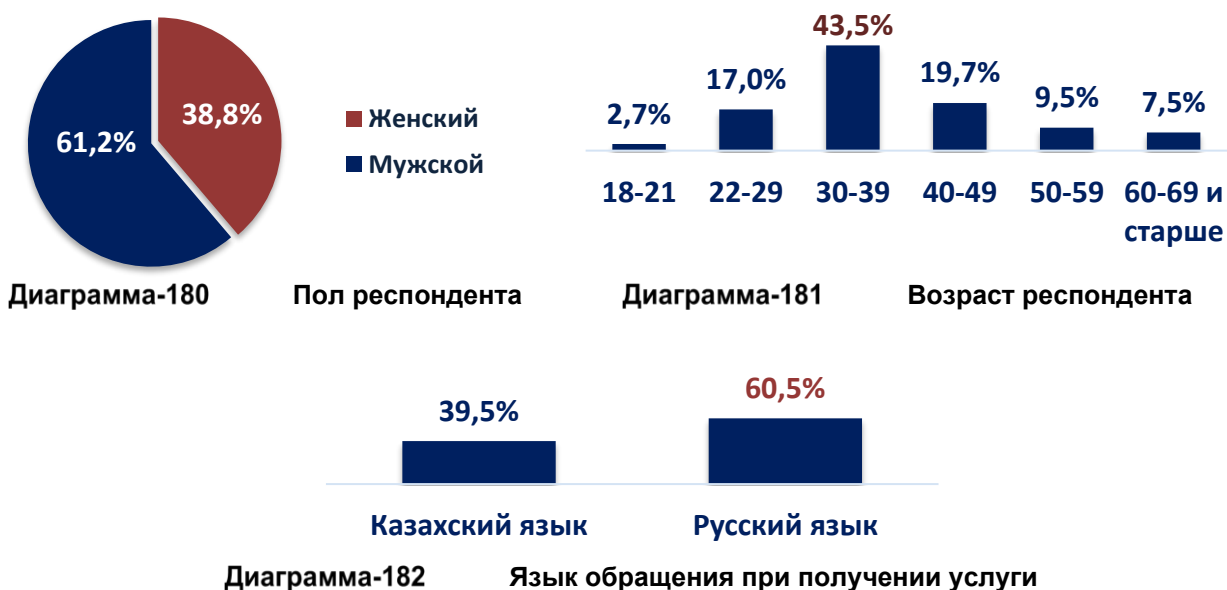
Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: платная

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **147** услугополучателей (100%), из них 38,8% - представители женского пола и 61,2% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (43,5%) и возрастной группы 40-49 лет (19,7%), реже пользовались услугой лица 22-29 лет (17%). Значительно реже услугой пользовались лица 50-59 лет (9,5%) и 60-69 лет и старше (7,5%). Крайне редко услугой пользовались респонденты 18-21 лет (2,7%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 49 лет.



49,7% респондентов имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте по месту проживания и в бумажной и электронной форме. 23,1% опрошенных отметили, что услугу в населенном пункте их можно получить только в бумажной форме. В 24% случаев респонденты, получившие услугу по месту проживания, отметили возможность ее получения только в электронной форме. 2,7% респондентов не смогли получить услугу в своем населенном пункте.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (83,7%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 35% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 33,3% -

как высокую. Также у 74,8% имеется ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом у большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.



Диаграмма-183

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-184

Качество интернет-соединения



Диаграмма-185

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

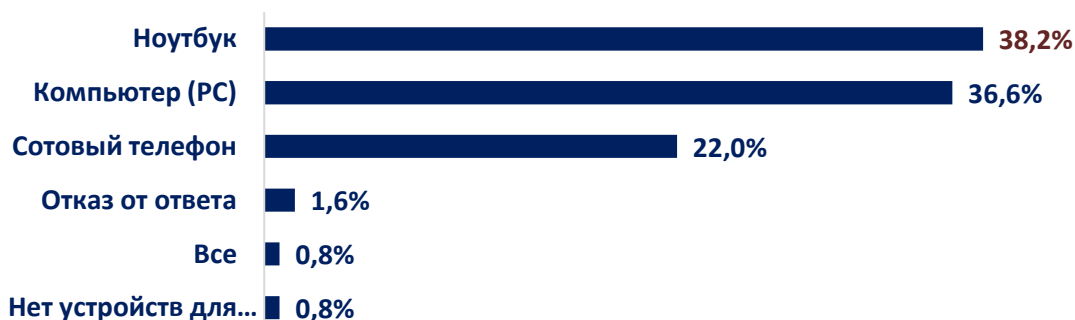


Диаграмма-186

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **75,1%.**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,63 балла.**
Место в рейтинге государственных услуг: **27.**

Таблица-83 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,70	81,1%	4,25	58,3%	4,63	75,1%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,66	78,2%	4,66	74,1%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,64	78,5%	4,57	67,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,65	80,1%	4,72	80,3%		
СРОКИ	4,65	77,6%	4,93	93,8%		
ЗАТРАТЫ	4,23	58,6%	4,74	61,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
РЕЗУЛЬТАТ	4,71	82,1%	4,75	80,0%		
Среднее значение по форме получения	4,60	76,6%	4,66	73,6%		

Услуга предоставляется в онлайн и в офлайн формате. 20% респондентов получили услугу в бумажной форме через сотрудника ЦОНа. Онлайн через веб-портал электронного правительства услугу получили 80% опрошенных.

При получении услуги онлайн по всем критериям наблюдаются баллы не ниже 4,60 баллов. Вместе с тем, ни один из показателей не достиг максимальной оценки. Средний балл по онлайн форме предоставления услуги составил 4,66. Уровень удовлетворенности составил 73,6%.



Диаграмма-187 На какой онлайн-площадке Вы в итоге получили данную электронную услугу?

По результатам опроса услугополучателей 4,8% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

2,1% респондентов обращались с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги. При этом 0,7% респондентов обратились с устной жалобой, а 1,4% респондентов – в письменной / электронной форме. Треть респондентов, оформивших жалобу, воспользовались услугой контакт-центра 1414, треть респондентов – сделали запись в книге жалоб и предложений ЦОН / услугодателя, треть респондентов - подошли к сотруднику / начальнику.

Колл-центр

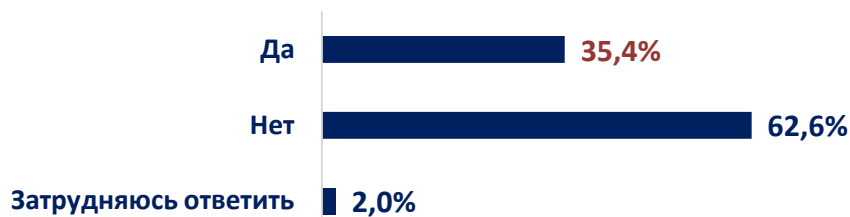


Диаграмма-188 Обращались ли Вы в колл-центр?

35,4% опрошенных указали, что обращались в колл-центр. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается достаточно низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы (47,3% или 4,01 балла), низкие оценки отмечаются в отношении *скорости дозвона* (3,32).

Таблица-84 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,32	26,0%	4,01	47,3%
	Компетентность консультации оператора	4,04	42,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,67	74,0%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 19,7% случаев возникали следующие трудности:

- Проблема с оплатой, неудобный способ оплаты;
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы;
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои;
- Колл-центр не отвечает на звонки;
- Была очередь;
- Не понятный сайт, улучшить портал;
- Сложно получить ЭЦП;
- Неправильно написали имя моего отца. Ошибки в документе;
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность;
- В городе только один ЦОН;
- Непонятно и сложно найти услугу;
- Не знали, как оформить форму;
- Не хотели принимать документы;
- Через знакомых получить услугу быстрее;
- Были проблемы с документами.

Таблица-85 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МЮ РК	4,68	76,0%
Портал «электронного правительства»	4,52	66,6%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,60	76,1%

При разделении оценки между услугодателями в соответствии с зонами ответственности, проделанная работа Министерства оценивается наиболее высоко – 4,68 средний балл и 76% уровень удовлетворенности, сервис по предоставлению услуги Госкорпорацией оценили также высоко – 4,60 средний балл и 76,1% уровень удовлетворенности. Процесс получения услуги на портале оценили сравнительно ниже – 4,52 средний балл и 66,6% уровень удовлетворенности, что почти на 10% ниже, чем при получении услуги в Госкорпорации.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Загрузить видеоролики использования портала для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

2.27 Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 801002 «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования».

Код услуги: С27.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 08.06.2020г. №237. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800017650>

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная), бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

Государственная услуга оказывается организациями высшего и послевузовского образования (ОВПО).

1) услугодатель;

2) веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие 102 услугополучателя (100%), из них 53,9% - представители женского пола и 46,1% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 18 до 21 лет (43,1%), 22-29 лет (32,4%), 30-39 лет (15,7%) и 40-49 лет (6,9%), редко лица возраста 50-59 лет (2%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городской местности (52%) и городов республиканского значения (18,6%), представители сельской местности составили 16,7%, столицы – 12,7%.



Диаграмма-189

Пол респондента

Диаграмма-190

Возраст респондента

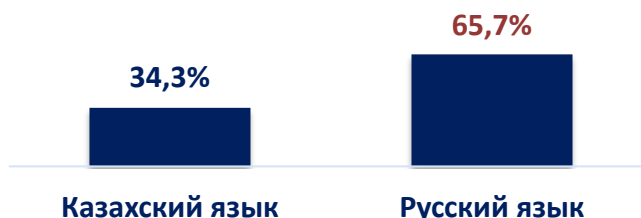


Диаграмма-191

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам, резидентам РК. 65,7% респондентов при обращении за получением услуги использовали русский язык.

82,4% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 34,5% случаев оценивают скорость интернета, как высокую, а в 26,2% - как выше среднего.

Только 63,1% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 35,7% использовали сотовый телефон. Таким образом, большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет. 4,9% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте по месту проживания.



82,4%

Диаграмма-192 Наличие интернет-соединения в доме



17,6%



Диаграмма-193 Качество интернет-соединения

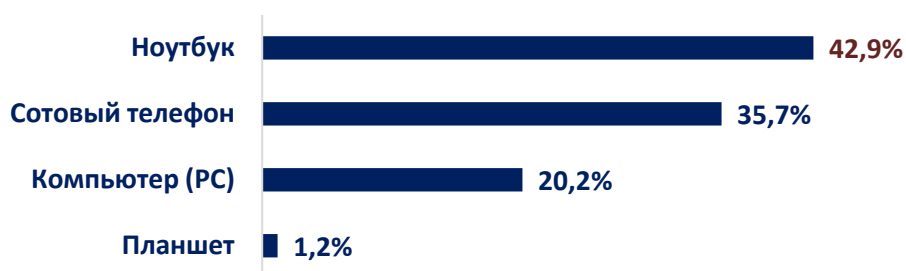


Диаграмма-194 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-195 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **74,2%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,44 балла**. Место в рейтинге государственных услуг: **52**.

Таблица-86 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,84	90,5%	4,42	70,0%	4,44	74,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,71	80,0%	4,33	62,3%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,81	88,6%	4,52	69,9%		
ПРОЦЕДУРА	4,70	84,1%	4,67	81,8%		
СРОКИ	4,48	76,2%	4,65	80,2%		
ЗАТРАТЫ	4,85	81,0%	4,92	83,4%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			4,58	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,76	81,0%	4,58	75,3%		
Среднее значение по форме получения	4,73	83,0%	4,14	65,4%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания), ВУЗ уровень удовлетворенности выше (83%, средний балл – 4,73), чем при самостоятельной подаче заявки онлайн через веб-портал «электронного правительства» (65,4%, средний балл – 4,14).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно в зоне самообслуживания, ВУЗе наименьшие баллы были проставлены по критерию «сроки» (4,48). Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,85) и «Сотрудники» (4,84).

При получении услуги онлайн на портале E-gov.kz наименьшие баллы наблюдаются по критериям «обратная связь» (средний балл – 1,00), «Доступность и удобство» (средний балл – 4,33).

2,9% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги.

Колл-центр:

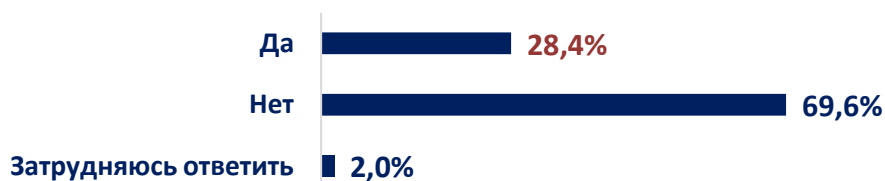


Диаграмма-196 Обращение в колл-центр

28,4% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 и 1411 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части *скорости дозвона* (3,81), а также *компетентности консультации оператора* (4,23).

Таблица-87 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,81	37,00%	4,17	54,3%
	Компетентность консультации оператора	4,23	63,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,46	63,00%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения электронной государственной услуги возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (11,6%);
- Сложности загрузки необходимых документов (6,3%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (4,2%);
- Возникли неясные технические неполадки (4,2%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (2,1%);
- Непонятно/сложно получить ЭЦП (2,1%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (2,1%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (1,1%);
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете / на портале / в приложении (1,1%);
- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (1,1%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (1,1%).

Таблица-88 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МОН РК	4,73	81,9%
Организация высшего и послевузовского образования	4,79	80,0%
Портал «электронного правительства»	4,02	60,1%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,73	87,2%

При разделении оценок между услугодателями в соответствии с зонами ответственности, Госкорпорация получает наиболее высокую оценку – 4,73 средний балл и 87,2% уровень удовлетворенности. Министерство также получило высокую оценку своей деятельности по обеспечению качества оказания данной услуги – средний балл 4,73 и 81,9% уровень удовлетворенности. Тогда как возможности получения услуги онлайн оценивается ниже – 4,02 средний балл и 60,1% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Рассмотреть возможность автоматической пролонгации предоставления услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднения в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху без необходимости посещения услугополучателями ЦОНа;
- 2) В целях прозрачности и удобства предоставляемой услуги перевести в онлайн формат.

2.28. Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 801010 «Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"».

Код услуги: С28.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 26.05.2020 г. №222. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143218/rus/2411>

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Канцелярию услугодателя;
- 2) Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **79** услугополучателей (100%), из них 44,3% - представители женского пола и 55,7% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (67,1%), реже представители возрастной группы от 22 до 29 лет (21,5%) и возрастной группы от 40 до 49 лет (11,4%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители столицы (87,3%), представители городов республиканского значения составляли 6,3%, городов – 6,3%. Таким образом, за услугой обращаются как мужчины, так и женщины в возрасте от 30 до 39 лет.



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам, все респонденты являются резидентами РК. 98,7% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 1,3% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического

доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, преимущественно использующие русский язык при обращении (77,2%), казахский язык используют 22,8% респондентов.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

82,3% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 36,9% случаев оценивают скорость интернета, как высокую, а в 60% - как среднюю или выше среднего. 69,2% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 27,7% использовали сотовый телефон. Таким образом, большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, 30,4% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 2,5% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте по месту проживания.



82,3%



17,7%



Диаграмма-200

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-201

Качество интернет-соединения

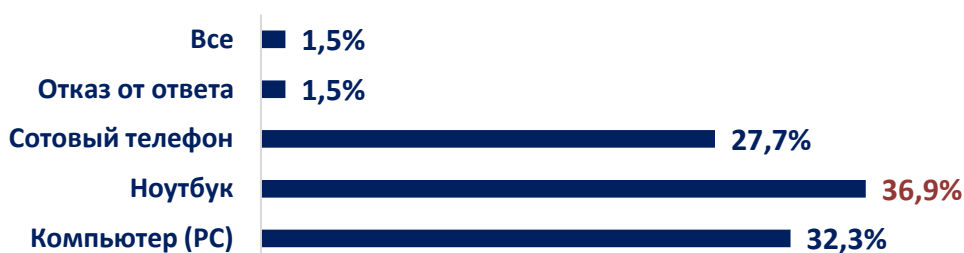


Диаграмма-202

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

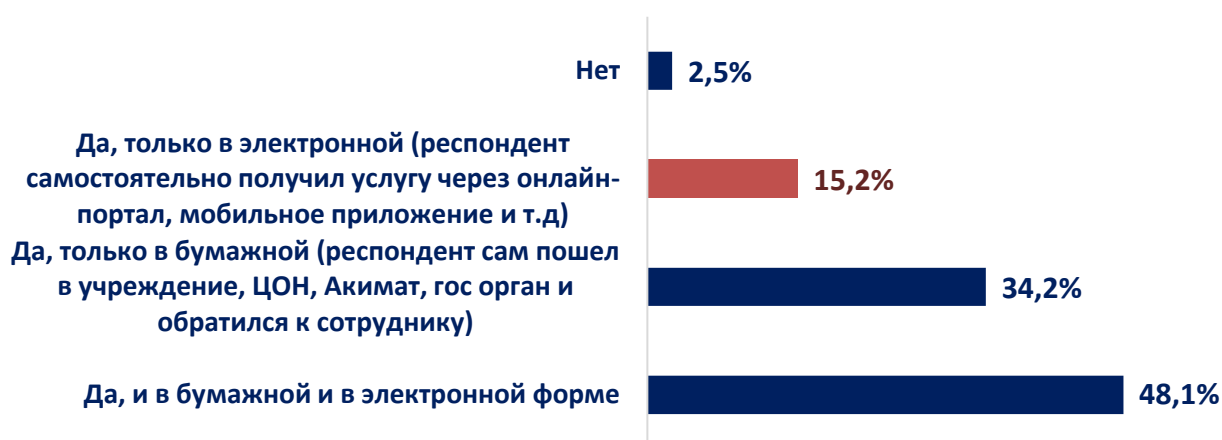


Диаграмма-203

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-204 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **67,9%.**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,37 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **54.**

Таблица-89 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,67	77,0%	3,75	33,3%	4,37	67,9%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,61	76,4%	3,95	47,9%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,73	80,7%	4,15	54,2%		
ПРОЦЕДУРА	4,79	87,3%	4,43	64,6%		
СРОКИ	4,70	83,7%	4,67	75,0%		
ЗАТРАТЫ	4,83	87,3%	4,96	89,6%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	2,25	25,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,64	76,4%	4,48	66,7%		
Среднее значение по форме получения	4,40	74,2%	4,34	61,6%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания), Центр международных программ уровень удовлетворенности выше (74,2%, средний балл – 4,40), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (61,6%, средний балл – 4,34).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно в зоне самообслуживания, Центре международных программ наименьшие баллы были проставлены по критерию «Обратная связь» (2,25), в том числе удовлетворенность принятых мер по обжалованию – 1,00, получению ответа на свою жалобу в краткие сроки – 3,50. Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,83) и «Процедура» (4,79), а также таким показателям, как выбор казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,88), удобству часов работы (4,82).

При получении услуги онлайн на портале E-gov.kz наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл - 3,75), «Доступность и удобство» (средний балл – 3,95). Также наименьшие баллы отмечены

в связи с неудовлетворенностью респондентов легкостью и скоростью поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) (3,63), актуальностью и понятностью информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги – 4,04, простотой и понятностью информации по способу получения услуги на портале – 4,04. Наибольшие оценки были получены по критерию «Затраты» (4,96), а также по таким показателям, как в полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов – 4,83, наличие информации на портале на казахском/русском языке – 4,78.

5,2% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

5% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 2,5% респондентов оформили жалобу в устной форме, 2,5% - в письменной форме. По одному респонденту обратились в Единый контакт-центр 1414, канцелярию государственного органа, к сотруднику. 50% направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр

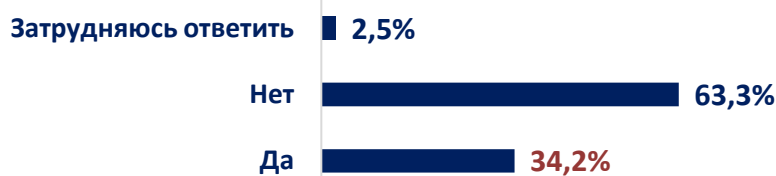


Диаграмма-205 Обращение в колл-центр

34,2% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей. Наименьшие баллы наблюдаются по всем показателям Единого контакт-центра 1411, а именно *скорость дозвона (3,09), компетентность консультации оператора (3,50), вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса (3,68)*.

Таблица-90 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,09	17,40%	3,42	31,9%
	Компетентность консультации оператора	3,50	39,10%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	3,68	39,10%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 29,1% случаев возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (5,1%);
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (3,8%);
- Были проблемы с документами (2,5%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (1,3%);

- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (1,3%);
- Сложно получить ЭЦП (1,3%);
- Ошибки в документе (1,3%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,3%);
- Пришлось много ходить (1,3%).

Таблица-91 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МОН РК	4,69	81,7%
АО «Центр международных программ»	4,56	83,5%
Портал «электронного правительства»	4,03	48,2%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,25	66,9%

При разделении оценок между услугодателями, Министерство получает наиболее высокую оценку проведенной работе –средний балл 4,69 и 81,7% уровень удовлетворенности, так же, как и сервис, предоставляемый Госкорпорацией. Тогда как получение услуги на портале получает низкую оценку среди услугополучателей – 4,03 средний балл и 48,2% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.29 Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 602014 «Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека».

Код услуги: С29.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 17.04.2020г. №ҚР ДСМ-39/2020. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020431>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) услугодателя - Комитет контроля качества и безопасности товаров и услуг Министерства здравоохранения Республики Казахстан;

2) веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz ;

для перерегистрации – через канцелярию услугодателя.

Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через канцелярию услугодателя.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Для определения качества оказания государственной услуги было проведено исследование методом «глубинное интервью», также проведен экспертный опрос. В рамках данного метода были проведены ряд глубинных интервью с услугополучателями по вопросам процедуры и качества оказания государственной услуги. По результатам анализа глубинных интервью были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги.

Несмотря на то, что услуга оказывается бесплатно, тем не менее в большинстве случаев при сборе и формировании необходимых документов для получения «государственной регистрации и перерегистрации продуктов...» услугополучатели (чаще всего юридические лица, предприниматели) несут дополнительные затраты. Так, в ходе интервью было выявлено, что дополнительные затраты могут достигать до 100 000-150 000 тенге. Данная ситуация складывается по нескольким причинам. Во-первых, наличие высоких технических требований к формированию документации, которая требует компетентной консультации в случае, если услугополучатель/предприниматель планирует получить услугу самостоятельно и/или впервые, таким образом, услугополучатели чаще всего прибегают к услугам частных компаний, предоставляющих сервис «под ключ», оказывающих помощь в сборе и подаче документов для получения государственной услуги, а также при обращении в частные лаборатории. Во-вторых, когда услугополучатель / предприниматель хочет сэкономить свое время и так же обращается к компаниям-посредникам.

Вместе с тем, среди пожеланий и предложений наиболее часто встречалось пожелание о сокращении сроков, необходимых для сбора, подачи документов для получения услуги. Несмотря на то, что согласно Правилам⁷ фактические сроки оказания государственной услуги 15 рабочих дней, тем не менее период сбора и правильного формирования пакета документов занимает от 1 месяца и более.

⁷ <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020431#z599>

Рекомендации:

1. Расширить консультационные (онлайн, колл-центр) возможности по правилам и стандартам заполнения документации, что позволит сократить время сбора документов, снизить ситуации возврата пакета документов и снизить дополнительные затраты в процессе сбора необходимых документов.

2.30 Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 602019 «Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий».

Код услуги: С30.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №293.

Утратил силу в соответствии с приказом и.о. Министра здравоохранения РК от 15 июня 2020 года № ҚР ДСМ-65/2020 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011338>

Форма оказания госуслуги: электронная и бумажная.

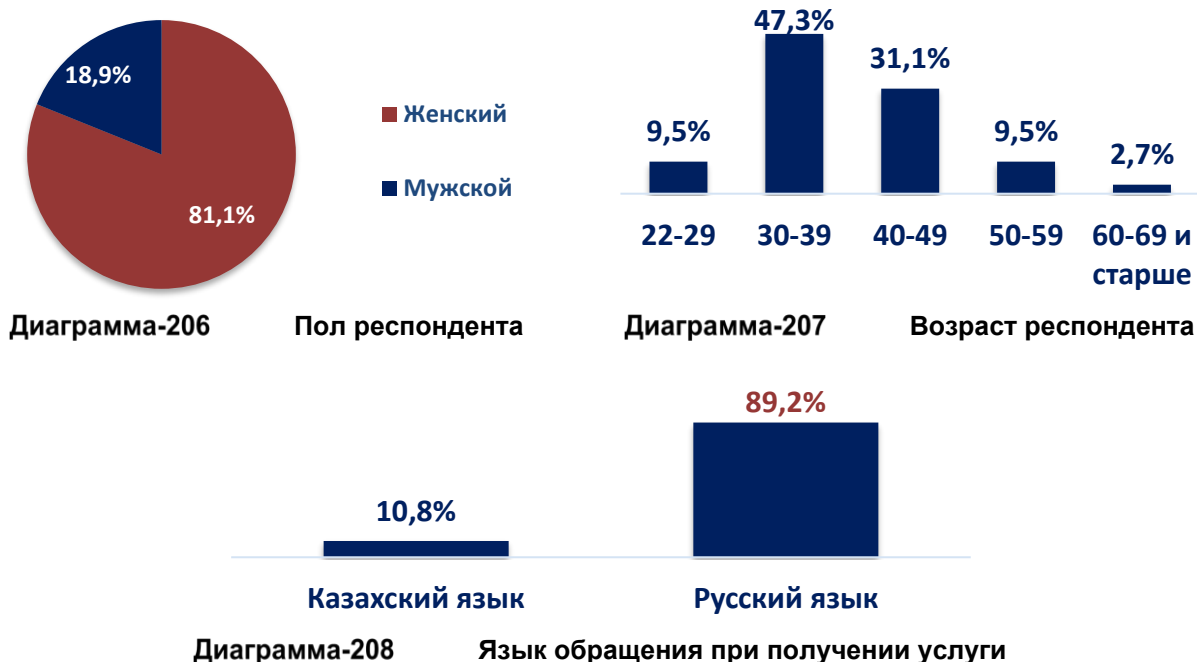
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Услуга оказывается платно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **74** услугополучателя (100%), из них 81,1% - представители женского пола и 18,9% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (47,3%) и 40-49 лет (31,1%), редко использовали лица возраста 50-59 лет (9,5%), пенсионного возраста (60-69 лет и старше – 2,7%) и возраста 22-29 лет (9,5%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 до 49 лет.



Также опрос показал, что за услугой в основном обращались юридические лица (83,8%). 8,1% опрошенных – индивидуальные предприниматели и 8,1% - физические лица. Большинство получателей государственной услуги (89,2%) воспользовались русским языком при обращении.

В населенном пункте по месту проживания получить услугу удалось 93,2% респондентов. 6,8% опрошенных не смогли получить услугу по месту проживания.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

75,7% опрошенных отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 24,3% случаев интернет-соединение отсутствует. 53,6% опрошенных оценивают скорость интернета, как среднюю, 35,7% - как высокую или выше среднего. У 64,3%

опрошенных получателей государственной услуги имеется компьютер, еще у 30,4% - ноутбук.

В связи с чем следует отметить, что у большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.



Диаграмма-209

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-210

Качество интернет-соединения

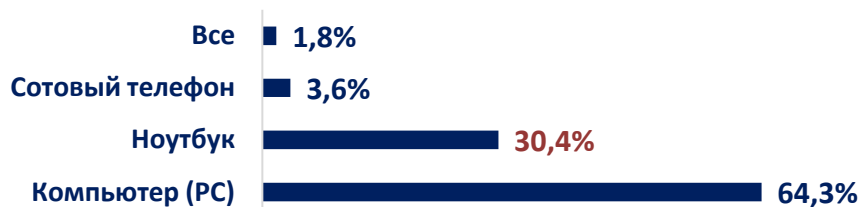


Диаграмма-211

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **77,6%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,69 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **20**.

Таблица-92 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,75	75,0%	4,02	56,3%	4,69	77,6%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,90	95,0%	4,55	69,6%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	5,00	100,0%	4,58	72,3%		
ПРОЦЕДУРА	5,00	100,0%	4,65	76,8%		
СРОКИ	4,75	75,0%	4,67	74,3%		
ЗАТРАТЫ	4,94	81,3%	4,56	71,1%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	5,00	100,0%	4,25	40,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,75	75,0%	4,66	80,0%		
Среднее значение по форме получения	4,89	87,7%	4,49	67,5%		

При обращении в ЦОН к менеджеру уровень удовлетворенности выше (87,7%, средний балл – 4,89), чем при самостоятельной подаче заявки онлайн (67,5%, средний балл – 4,49).

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру

При обращении в ЦОН к менеджеру наиболее высокие баллы наблюдаются по критериям «информация и коммуникации», «процедура» и «обратная связь» (по 5,00 баллов). Наименьшие баллы наблюдаются по критериям «сотрудники» (4,75), «сроки» (4,75) и «результат» (4,75). В критерии «сотрудники» респонденты не полностью удовлетворены компетентностью, оперативностью и клиентоориентированностью сотрудников ЦОНа или уполномоченного государственного органа. В критерии «сроки» не полная удовлетворенность услугополучателей связана с временем ожидания в очереди. Вероятно, услугодателю и государственной корпорации «Правительство для граждан» следует обратить внимание на организацию оказания услуги.

Оценка при получении услуги онлайн через E-gov.kz, elicense.kz, <https://www.ndda.kz/> и Портал ОБК (dari.kz)

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «виртуальный ассистент» (4,02) и «обратная связь» (4,25). Наименьшие баллы по названным критериям отмечены в связи с неудовлетворенностью удобством использования виртуального ассистента (3,93) и полноты ответа на отправленный запрос (3,93). Также респондентов не удовлетворили сроки предоставления ответа на жалобу (4,00). Наибольшие оценки были получены по критериям «результат» (4,66) и «сроки» (4,67).

По результатам опроса услугополучателей 2,7% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги. 74% опрошенных ответили, что им не пришлось давать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Обратная связь, обжалование

10,9% респондентов обращались с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги. 9,5% обратились в устной форме, 1,4% - в письменной. Чаще всего с жалобой обращались в ЕКЦ 1414 (62,5%), в госорган и техническую поддержку (по 12,5%). 12,5% респондентов из обратившихся с жалобой, не знали куда обратиться. 75% получили ответ на жалобу.

Колл-центр:

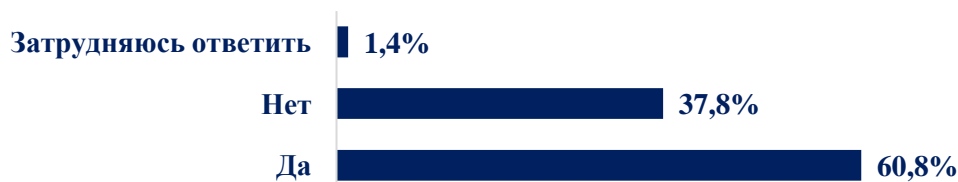


Диаграмма-212 Обращались ли Вы в колл-центр?

60,8% опрошенных услугополучателей обращались в колл-центр. 91,1% из них по номеру 1414. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается более низкий уровень удовлетворенности услугополучателей (3,78 балла), чем по работе колл-центра 1111 (5,00 баллов). Низкий уровень удовлетворенности колл-центра 1411 наблюдается по всем трем показателям: *скорости дозвона* (2,93), *компетентности консультации оператора* (3,97) и *вежливости и готовности оператора помочь в решении вопроса* (4,45).

Таблица-93 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414 и 111

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,93	17,1%	3,78	39,8%
	Компетентность консультации оператора	3,97	39,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,45	63,4%		
111	Скорость дозвона	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

В комментариях услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 18,9% случаев возникали следующие трудности:

- Проблема с оплатой, неудобный способ оплаты (2,7%);
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,4%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (1,4%);
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (8,1%);
- Не понятный сайт, улучшить портал (1,4%);
- Непонятно и сложно найти услугу (1,4%);
- Не было дополнительной информации (2,7%).

Таблица-94 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МЗ РК	4,80	83,8%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства» Национальный центр экспертизы лекарственных средств, изделий медицинского назначения и медицинской техники	4,42	64,2%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,90	90,3%

При разделении оценок между услугодателями в зависимости от зоны ответственности, высокую оценку по качеству оказания услуги дали при получении данной услуги в зоне самообслуживания в ЦОНе – средний балл 4,90 и уровень удовлетворенности 90,3%, Также Министерство получило высокую оценку за проделанную работу - средний балл 4,80 и 83,8% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Ускорить процессы формирования ответов на запросы населения.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Рассмотреть возможность упрощения способов оплаты за услугу, в т.ч. онлайн;
- 2) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей;

2.31 Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 402011 «Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени».

Код услуги: С31.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 14.05.2020г. №175. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020638>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная, частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;
- 2) Абонентское устройство сотовой связи

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **250** услугополучателей (100%), из них 99,2% - представители женского пола и 0,8% - мужского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (54,4%) и 40-49 лет (41,6%), значительно реже использовали лица возраста 50-59 лет (1,6%), пенсионного возраста (60-69 лет и старше – 1,2%) и возраста 22-29 лет (1,2%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 до 49 лет.

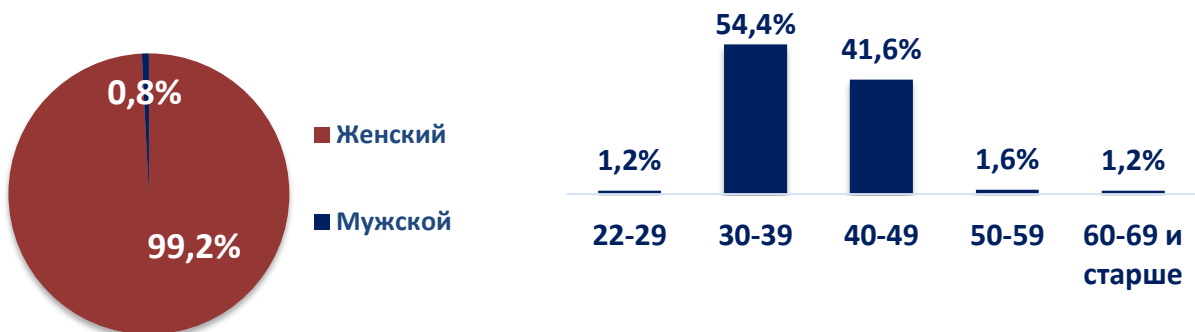


Диаграмма-213

Пол респондента

Диаграмма-214

Возраст респондента

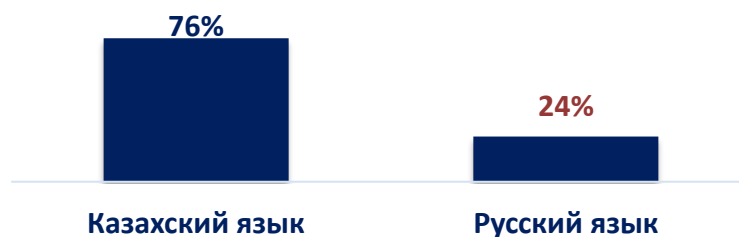


Диаграмма-215

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные

потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются только физические лица, преимущественно являющиеся резидентами РК (99,2%), 94,8% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. Большинство получателей госуслуги (76%) воспользовались казахским языком при обращении.

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **76%**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,56 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **42**.

Таблица-95 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера		Услуга получена в госоргане		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,73	83,3%	4,85	87,2%	4,56	76,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,77	83,6%	4,68	72,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,75	86,3%	4,71	81,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,89	93,6%	4,60	74,2%		
СРОКИ	4,66	83,2%	4,75	73,3%		
ЗАТРАТЫ	4,76	80,9%	4,47	68,4%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,00	60,0%	3,00	25,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,75	85,9%	4,63	76,7%		
Среднее значение по форме получения	4,67	82,1%	4,46	69,8%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру) уровень удовлетворенности - 82,1%, средний балл – 4,67.

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру

При обращении в ЦОН к менеджеру, наименьшие баллы наблюдаются по критериям «обратная связь и «сроки». Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов по принятым мерам по обжалованию (3,20), получением пошаговой инструкции (информация, совет) по получению услуги (4,60), возможностям доступа к информации (например, к интернету, телефону и др. (4,63), неприемлемостью временем ожидания, очереди на месте обслуживания (4,63) и оперативностью сотрудников (4,65). Наибольшие оценки были получены по таким показателям, как отсутствие затрат на получение услуги (4,91), возможности выбора казахского и русского языков (для заполнения документов, общения) (4,91), легкому доступу в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем) – 4,89.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «обратная связь и «процедуры». Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью принятых мер по обжалованию (2,00), получением ответа на свою жалобу (4,00), дополнительными затратами на получение услуги (проезд, фото,

ксерокопия) – 4,38, а также трудностями загрузки необходимых / требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги (4,48). Наибольшие оценки были получены по критериям «виртуальный ассистент» (4,85) и «информация и коммуникации» (4,71).

По результатам опроса услугополучателей 2,8% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, только 0,4% опрошенных затруднились ответить на вопрос касательно необходимости дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Обратная связь, обжалование

4,4% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 3,2% респондентов обратились с устной жалобой, а 1,2% респондентов – в письменной / электронной форме. Респонденты использовали различные инстанции для предоставления жалобы: 45,5% обратились в канцелярию государственного органа, 9,1% - в Единый контакт центр 1414, 9,1% использовали функцию «помощь» на портале, 9,1% - написали в партию Nur Otan, 36,4% - не получили. Степень удовлетворенности по работе с жалобой составила 28,6%.

Колл-центр:

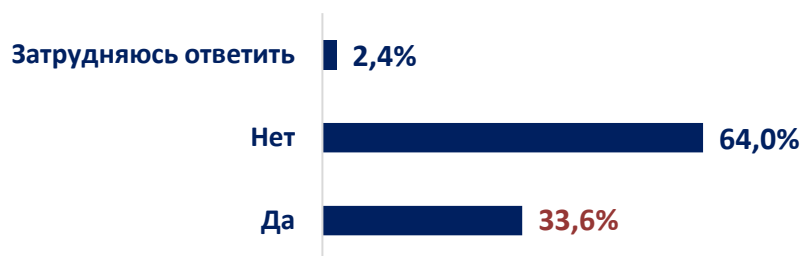


Диаграмма-216 Обращались ли Вы в колл-центр?

33,6% респондентов ответили утвердительно на вопрос об обращении в колл-центр. По работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается более высокий уровень удовлетворенности услугополучателей (3,49 балла), чем по работе колл-центра 1411 (4,17 баллов). Низкий уровень удовлетворенности работой колл-центра 1411 наблюдается по всем трем показателям: *скорости дозвона* (4,00), *компетентности консультации оператора* (4,00) и *вежливости и готовности оператора помочь в решении вопроса* (4,00).

Таблица-96 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414 и 1411

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	4,22	56,30%	4,49	69,6%
	Компетентность консультации оператора	4,51	71,30%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,73	81,30%		
1411	Скорость дозвона	4,00	50,00%	4,17	50,0%
	Компетентность консультации оператора	4,00	50,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,50	50,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 16,4% случаев возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (2,8%);
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2,8%);
- Долго ждали результат, понесли лишние затраты (1,6%);
- Рассматривают повторно. Пришлось несколько раз подавать (1,2%);
- Была очередь (1,2%);
- Неправильно написали имя моего отца. Ошибки в документе (0,8%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (0,4%);
- Трудно получить ответ (0,4%);
- Система E-gov сложная, ее надо обновить (0,4%).

Таблица-97 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МТСЗН РК	4,77	85,4%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,67	82,1%

При разделении оценок между услугодателями, в соответствии с зонами ответственности, Госкорпорация получает высокую оценку услугополучателей – средний балл 4,67 и 82,1% уровень удовлетворенности, Министерство также получает высокую оценку за проделанную работу – средний балл 4,77 и 85,4% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услуги.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Автоматизировать услугу;
- 2) Рассмотреть возможность зачисления пособий на счета всех банков второго уровня, не ограничиваясь АО «Народный Банк Казахстана»;
- 3) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей;
- 4) Проработать вопрос оптимизации внутренних бизнес-процессов в целях сокращения срока оказания услуги.

2.32 Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 402008 «Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком».

Код услуги: С32.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 14.05.2020г. №175. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020638>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная, частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;

2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **198** услугополучателей (100%), из них 98,5% - представители женского пола и 1,5% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (57,1%) и от 22 до 29 лет (40,4%), редко лица возраста 40-49 лет (1,5%), 18-21 год и предпенсионного возраста (50-59 лет по 0,5%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 22 до 39 лет.



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский статус регистрации, а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услугой предусмотрено обращение только физических лиц. Опрос показал, что 99,5% являются резидентами РК. 98,5% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. За услугой обращались респонденты, преимущественно использующие казахский язык при обращении (70%).

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Лишь 52,5% отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 50% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 24% - как высокую. 21,1% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, преимущественно респондентами используется сотовый телефон (77,9%).

Таким образом, лишь для половины опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 10,1% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания. Соответственно 64,6% получали услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания, воспользовавшись помощью сотрудников ЦОНа, что в целом свидетельствует о тех или иных сложностях получения услуги онлайн, самостоятельно.



Diagramma-220 Наличие интернет-соединения в доме Diagramma-221 Качество интернет-соединения

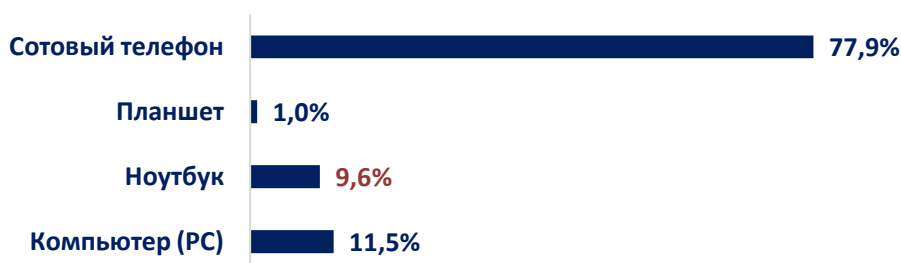


Diagramma-222 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Diagramma-223 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **85,9%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,78 баллов**
 Место в рейтинге государственных услуг: **6**

Таблица-98 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,78	88,3%	4,60	74,7%	4,78	85,9%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,76	85,9%	4,61	71,8%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,85	91,3%	4,61	75,7%		
ПРОЦЕДУРА	4,83	91,7%	4,79	85,7%		
СРОКИ	4,73	84,8%	4,80	90,0%		
ЗАТРАТЫ	4,84	83,6%	4,82	85,0%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			5,00	100,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,90	94,5%	4,73	82,9%		
Среднее значение по форме получения	4,81	88,6%	4,74	83,2%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания, Акимат) уровень удовлетворенности выше (88,6%, средний балл – 4,81), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (83,2%, средний балл – 4,74).

Необходимо отметить, что уровень удовлетворенности услугополучателей значительно вырос по сравнению с 2018 г. (73,4%, средний балл – 4,67).

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру, в зоне самообслуживания, в Акимате

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания и Акимат города (области, района) наименьшие баллы наблюдаются по критериям «сроки» (4,73) и «доступность и удобство» (4,76). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов оперативностью сотрудников (4,72), дополнительным затратам на получение услуги (4,72), удобством расположения здания услугодателя (4,73). Наибольшие оценки были получены по таким показателям, как дополнительным неофициальным затратам для получения услуги (4,95), удовлетворенности результата услуги (4,90), легкости поиска необходимых сотрудников и кабинетов (4,92), наличию необходимых указателей, которые понятны и полезны – 4,90.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «виртуальный ассистент» (средний балл - 4,60), «информация и коммуникации» (средний балл - 4,61) и «доступность и удобство» (4,61). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов в части легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) – 4,35, простоты получения ЭЦП (4,40), простоты регистрации на портале для получения электронной услуги (4,50). Наибольшие оценки были получены по таким показателям, как обратная связь (5,00), процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)

(4,93), отсутствие дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки) - 4,94.

По результатам опроса услугополучателей 4,5% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, при этом никто из опрошенных не подтвердил о необходимости дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги. Примечательно, что основными причинами использования личных связей при получении госуслуги 1% назвали нехватку времени, 0,5% - необходимость ускорения процедуры получения госуслуги, использования для получения информации, а также 0,5% ответили, что это являлось инициативой со стороны сотрудников услугодателя (для получения необходимого документа).

Обратная связь, обжалование

1% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 0,5% респондентов обратились с устной жалобой, а 0,5% респондентов – в письменной/электронной форме. Все респонденты обратились с жалобой в Единый контакт-центр 1414, степень удовлетворенности по работе с жалобой составила 100%.

Колл-центр

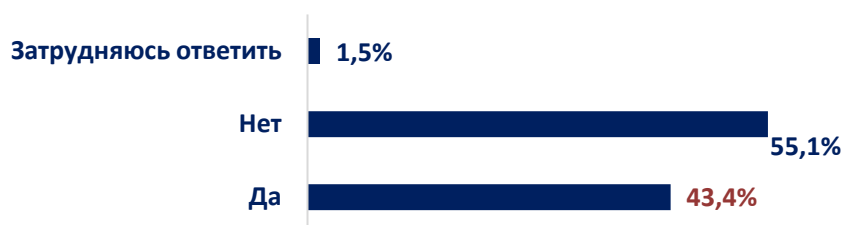


Диаграмма-224 Обращение в колл-центр

43,4% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 и 1411 и службы 109 наблюдается высокий уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по работе Единого колл-центра 1414, в части *скорости дозвона* (3,53).

Таблица-99 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414, 1411 и 109

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,53	35,50%	4,06	54,8%
	Компетентность консультации оператора	4,22	59,20%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,43	69,70%		
1411	Скорость дозвона	4,50	40,00%	4,75	60,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	80,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,75	60,00%		
109	Скорость дозвона	5,00	100,00%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 11,6% случаев возникали следующие трудности:

- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (3,5%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (1,5%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,5%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (1%);
- Проблемы с интернетом (1%);
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (0,5%);
- Была непонятна инструкция (0,5%);
- Были проблемы с документами (0,5%);
- Сложно получить ЭЦП (0,5%).

Таблица-100 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МТСЗН РК	4,83	88,0%
Портал «электронного правительства»	4,67	78,5%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,79	88,3%

При разделении оценок между услугодателями, в соответствии с зонами ответственности, Министерство получает наиболее высокую оценку проделанной работе – 4,83 средний балл и 88,0% уровень удовлетворенности, также как и деятельность Госкорпорации по предоставлению данной госуслуги – 4,79 средний балл и 88,3% уровень удовлетворенности. Вместе с тем возможности самостоятельного получения услуги онлайн оценены ниже – 4,67 средний балл и 78,5% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Рассмотреть возможность зачисления пособий на счета всех банков второго уровня, не ограничиваясь АО «Народный Банк Казахстана»;
- 2) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей;
- 3) Проработать вопрос оптимизации внутренних бизнес-процессов в целях сокращения срока оказания услуги.

2.33 Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1601015 «Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)».
Код услуги: С33.

Ответственный госорган: Министерство финансов Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 01.06.2020 г. №554. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143458/rus/65>

Форма оказания госуслуги: бумажная, электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан по районам, городам и районам в городах, на территории специальных экономических зон (далее – услугодатель).

2) через центр оказания услуг услугодателя;

3) посредством веб-портала «электронного правительства».

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **149** услугополучателя (100%), из них 63,8% - представители женского пола и 36,2% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (34,2%), реже пользовались услугой лица 40-49 лет (23,5%) и 50-59 лет (22,1%). Гораздо реже услугой пользуются молодые люди 22-29 лет (14,1%) и люди пенсионного и предпенсионного возраста 60-69 лет (5,4%). И практически не пользуется услугой молодежь от 18 до 21 года (0,7%).

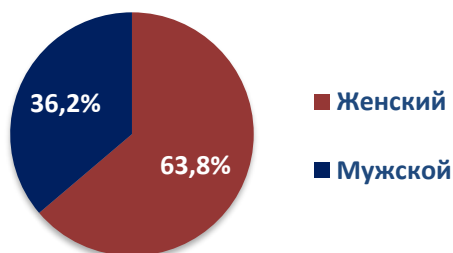


Диаграмма-225

Пол респондента

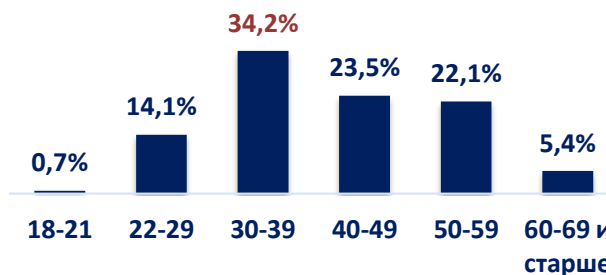


Диаграмма-226

Возраст респондента



Диаграмма-227

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский статус регистрации, а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Опрос показал, что за услугой обращаются чаще всего физические лица (48,3%), реже обращаются индивидуальные предприниматели (32,2%) и еще реже юридические лица (19,5%).



Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (70,5%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 51,4% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю. Высоким и выше среднего качество интернета оценивают 35,3% респондентов, а 13,2% оценивают как низкое и ниже среднего. Также большая часть получателей услуги (54,3%) для получения электронной услуги пользуются сотовым телефоном, 21,9% ноутбуком, компьютером пользуется аналогичное число респондентов (21,9%), лишь в 1% респонденты отмечают отсутствие необходимых гаджетов для выхода в интернет и получения услуги в электронном формате.

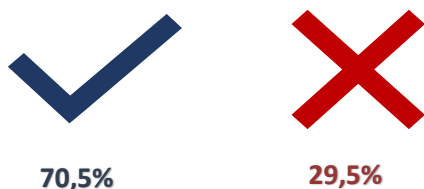


Диаграмма-229 Наличие интернет-соединения в доме

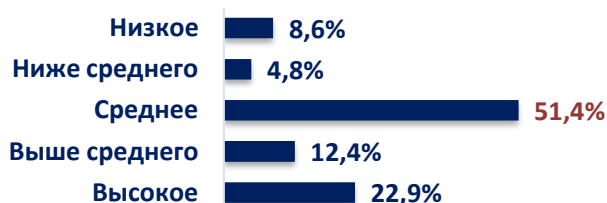


Диаграмма-230 Качество интернет-соединения



Диаграмма-231 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-232 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Тем не менее в электронной форме услугу получили только 45,6% респондентов.

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **83,1%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,76 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **11**

Таблица-101 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИК И / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,81	86,9%	4,50	65,0%	4,76	83,1%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,72	83,2%	4,61	70,2%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,85	89,2%	4,66	72,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,86	92,2%	4,78	81,6%		
СРОКИ	4,76	85,8%	4,71	82,4%		
ЗАТРАТЫ	4,84	87,1%	4,92	95,6%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
РЕЗУЛЬТАТ	4,89	88,9%	4,72	82,4%		
Среднее значение по форме получения	4,82	87,6%	4,70	78,5%		

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (87,6%, средний балл – 4,82), чем при самостоятельном получении онлайн через веб-портал «электронного правительства» (78,5%, средний балл – 4,7).

Оценка при обращении в ЦОН в зоне самообслуживания

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания наблюдается снижение оценок по критерию «доступность и удобство» по таким параметрам как *достаточность парковочных мест* (4,55) и *наличие комфортных зон ожидания* (4,61), по критерию «сроки» наименьший балл получен по параметру *время ожидания, очереди на месте обслуживания* – 4,67. По критерию «информация и коммуникация» снижение баллов наблюдается по параметру *были предложены возможности доступа к информации* – 4,75 баллов.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно

При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдается по следующим параметрам: по критерию «доступность и удобство» снижение баллов указывает на *сложность регистрации на портале при получении электронной услуги* (4,49), и *получении ЭЦП* (4,54). По критерию «информация и коммуникация» снижены баллы по параметру *простоты поиска информации по услуге на портале* (4,55), а также не всем услугополучателям в полной мере ясна *информация по способу получения услуги на портале* (4,62) и *актуальности и понятности информации* (4,53). Вместе с тем услугополучатели снижают баллы по параметру *удобства использования виртуального ассистента* (4,45), *полноту ответа* (4,55) и *скорость ответа на запрос* (4,5) виртуального ассистента.

По результатам опроса услугополучателей 2% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги в целях ускорения процедуры и так как «не было времени для личного обращения».

Колл-центр

Каждый третий (29,5%) указал, что обращался в колл-центр. Наиболее чаще респонденты звонили по номеру 1414 (93,2%) и колл-центр налоговой – 2,3%. При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру *скорость дозвона* (3,63), по параметру компетентность консультации оператора получен балл 4,32 балла, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 31,7%, а по компетентности оператора 56,1%. При обращении в колл центр налоговой был получен балл 1,67, при этом уровень удовлетворенности составляет 0%. Стоит отметить, что в налоговую звонил только один респондент.

Таблица-102 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,63	31,70%	4,13	49,6%
	Компетентность консультации оператора	4,32	56,10%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,43	61,00%		
Колл центр налоговой	Скорость дозвона	2,00	0,00%	1,67	0,0%
	Компетентность консультации оператора	2,00	0,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	1,00	0,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения электронной услуги в 37% случаев возникали следующие трудности:

- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (9,9%);
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (4,9%);
- Возникли неясные технические неполадки (4,9%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (3,7%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (2,5%);
- Отсутствие возможности выхода в интернет (2,5%);
- Непонятно/сложно получить ЭЦП (2,5%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (2,5%);
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении (1,2%);
- Отсутствие необходимых гаджетов (компьютера, ноутбука, планшета, сотового телефона) (1,2%);
- Сложности загрузки необходимых документов (1,2%).

Таблица-103 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МФ РК	4,84	88,2%
Портал «электронного правительства» АО «Казхателеком» АО «Транстелеком» ТОО «Кар-Тел» АО «KazTransCom»	4,61	70,4%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,76	84,5%

При разделении оценок между услугодателями в зависимости от зоны ответственности предоставления государственной услуги и места получения услуги, Министерство получает наиболее высокую оценку о проделанной работе – 4,84 средний балл и 88,2% уровень удовлетворенности. Госкорпорация также получает высокие баллы по результатам предоставленной услуги – 4,76 средний балл и 84,5% уровень удовлетворенности, тогда как возможности получения данную услуги онлайн самостоятельно оцениваются услугополучателями ниже – 4,61 средний балл и 70,4% уровень удовлетворенности.

Рекомендации:**Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

2.34 Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1601010 «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов».

Код услуги: С34.

Ответственный госорган: Министерство финансов Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 17.06.2020г. №604. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143979/rus/6413>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан (далее – услугодатель).

2) «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация);

3) посредством веб-портала «электронного правительства».

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **149** услугополучателя (100%), из них 65,8% - представители женского пола и 34,2% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (33,6%), реже пользовались услугой лица 40-49 лет (27,5%), очень редко лица 50-59 лет – 15,4%, лица предпенсионного и пенсионного возраста (60-69 лет) -12,8% и молодые люди 22-29 лет – 9,4%. Практически не пользуется услугой молодежь от 18 до 21 года (1,3%), что может быть обусловлено отсутствием требуемых условий.

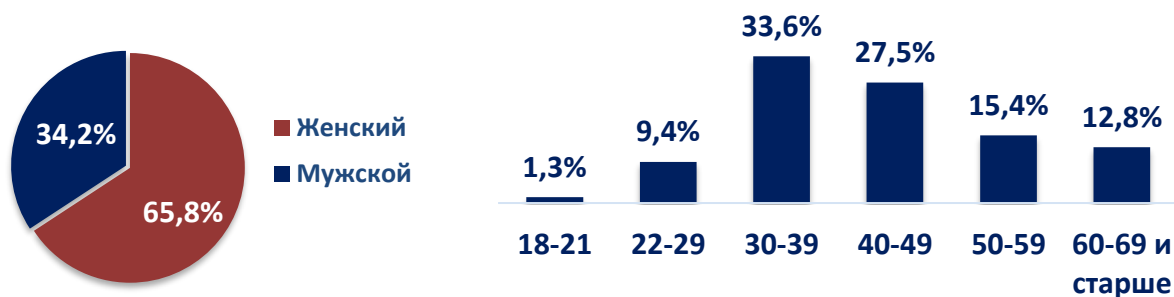


Диаграмма-233

Пол респондента

Диаграмма-234

Возраст респондента

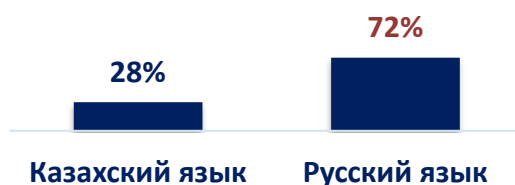


Диаграмма-235

Язык обращения при получении услуги

Большая часть получателей госуслуги - 72% воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (76,5%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 93% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, высокую и выше среднего, также у 71,1% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом, для большинства опрошенных имеется

возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 8,1% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Диаграмма-236 Наличие интернет-соединения в доме

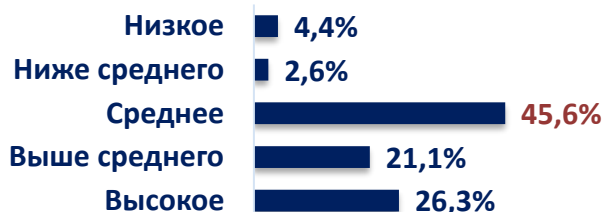


Диаграмма-237 Качество интернет-соединения

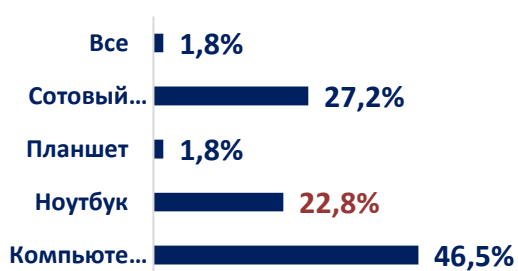


Диаграмма-238 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-239 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **82,4%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,77 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **7**

Таблица-104 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,67	81,5%	4,70	71,7%	4,77	82,4%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,79	84,3%	4,73	77,4%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,84	87,5%	4,67	71,5%		
ПРОЦЕДУРА	4,81	86,3%	4,78	80,2%		
СРОКИ	4,65	78,6%	4,81	87,0%		
ЗАТРАТЫ	4,74	82,5%	4,93	84,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	5,00	100,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,67	80,7%	4,79	84,8%		
Среднее значение по форме получения	4,77	85,2%	4,77	79,5%		

В бумажной форме услугу получили 38,3% анкетированных и 61,7% обращались самостоятельно онлайн. При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (85,2%, средний балл – 4,77), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (79,5%, средний балл – 4,77).

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру, в зоне самообслуживания

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания наблюдается снижение оценок по критерию «сроки» (4,65 балла), по таким критериям как «обратная связь» был получен максимальный балл (5,0). По критерию «сотрудники» наиболее низкие баллы получены по параметрам *компетентности сотрудников* и *оперативности сотрудников* 4,54 и 4,66 баллов соответственно, а по параметру *вежливости и внимательности к потребностям услугополучателя* получены более положительные оценки (4,82). По критерию «доступность и удобство» сниженные баллы получены по параметру *достаточности парковочных мест* (4,65), по критерию «информация и коммуникация» снижение баллов наблюдается по параметру *получения пошаговой инструкции для получения услуги* (4,65).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно

При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдается по критерию «информация и коммуникация», наиболее низкий балл получен по параметру *легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)* (4,48), также снижение баллов наблюдается по параметру *актуальность и понятность информации на портале* (4,55). Также можно отметить снижение оценок по критерию «виртуальный ассистент» по параметру *удобство использования виртуального ассистента* (4,58).

По результатам опроса услугополучателей 2,0% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги, и никто не ответил, что им пришлось дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Колл-центр

При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру *скорость дозвона* (3,11), по параметру *компетентность консультации оператора* – 3,97 баллов, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 12,5%, а по компетентности оператора 42,5%.

Таблица-105 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,11	12,50%	3,86	40,8%
	Компетентность консультации оператора	3,97	42,50%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,51	67,50%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 49,2% случаев возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (11,8%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (10,2%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (5,1%);
- Непонятно/сложно получить ЭЦП (4,2%);

- Сложности загрузки необходимых документов (3,4%);
- Возникли неясные технические неполадки (3,4%);
- Отсутствие возможности выхода в интернет (2,5%);
- Услуга предоставляется в длительные сроки (2,5%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (2,5%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (1,7%).

Таблица-106 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МФ РК	4,79	82,6%
Портал «электронного правительства»	4,70	73,8%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,70	73,8%

При разделении оценок между услугодателями, проделанную работу Министерства оценивают выше – 4,79 средний балл и 82,6% уровень удовлетворенности, тогда как получение услуги на портале и в ЦОНе на одном уровне – по 4,7 средний балл и 73,8% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

2.35 Выдача удостоверения члена экипажа

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1102019 «Выдача удостоверения члена экипажа».

Код услуги: С35.

Ответственный госорган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан. Акционерное общество "Авиационная администрация Казахстана".

Стандарт госуслуги: 03.04.2020 года №182 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020316>

Форма оказания госуслуги: Электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz;

2) Выдача результатов государственной услуги через Государственную корпорацию "Правительство для граждан".

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие 5 услугополучателей (100%), из них 20% - представители женского пола и 80% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 50 до 59 лет (60%), реже пользовались услугой лица 22-29 лет и 30-39 лет (по 20%).

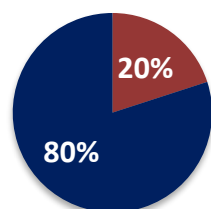


Диаграмма-240

Пол респондента

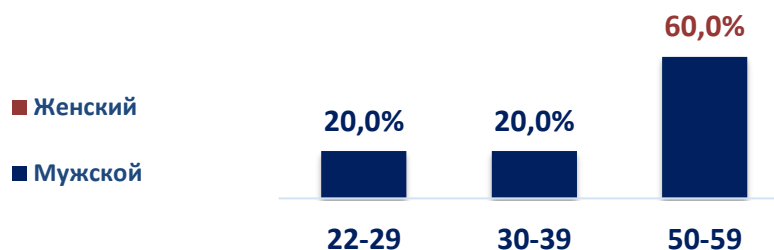


Диаграмма-241

Возраст респондента

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных 80% оценивают скорость интернета, как средняя и 20% как высокая, также все 100% респондентов имеют либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет. Таким образом, у всех опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения государственной услуги. Тем не менее, 20% (один респондент) получали услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания, воспользовавшись помощью сотрудников ЦОНа.

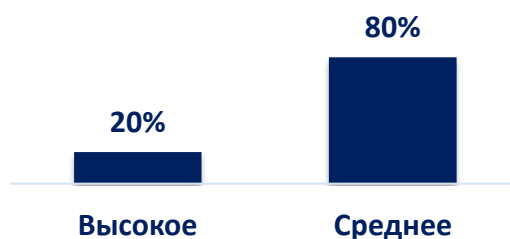


Диаграмма-242

Качество интернет-соединения

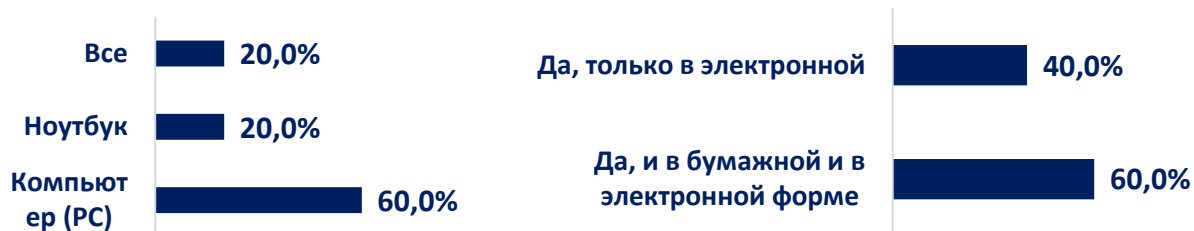


Диаграмма-243 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Диаграмма-244 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

При получении услуги онлайн респонденты воспользовались веб-порталом "электронного правительства" www.egov.kz – 40%, www.elicense.kz – 40%. Среди проблем, с которыми сталкивались получатели услуги в онлайн формате стала плохая работа портала\сервиса.

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **57%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,06 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **61**

Таблица-107 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ И ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИК И / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,67	66,7%	1,00	0,0%	4,06	57,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,00	40,0%	4,75	75,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	3,60	40,0%	4,25	55,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,00	33,3%	4,31	62,5%		
СРОКИ	3,50	0,0%	4,50	75,0%		
ЗАТРАТЫ	5,00	100,0%	4,25	75,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	5,00	100,0%	4,00	75,0%		
Среднее значение по форме получения	4,25	54,3%	3,87	59,6%		

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (54,3%, средний балл – 4,25), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (59,6%, средний балл – 3,87).

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру

В ЦОН к менеджеру обратился один респондент, который оценил работу менеджера в среднем на 4,25 баллов. Наблюдается снижение оценок по критерию «сотрудники» по таким параметрам как *оперативность работы*, (4,0), по критерию «доступность и удобство» сниженные баллы получены по параметру *достаточности парковочных мест* (2,0), по критерию «информация и коммуникация» снижение

баллов наблюдается по параметру *наличия понятных и полезных указателей* (0,0) и *понятных и точных инструкций по получению услуги* (4,60), по критерию «затраты» был получен максимальный балл, что говорит об отсутствии дополнительных, неофициальных затрат на получение государственной услуги.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно через порталы E-gov.kz и elicense.kz

При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдаются по критерию «виртуальный ассистент» - 1,0 балл, уровень удовлетворенности по данному критерию равен 0%. По критерию «доступность и удобство» был получен балл 4,75, а уровень удовлетворенности равен 75%. По категории «информация и коммуникация баллы снижены по параметру *актуальность и понятность информации* (3,25), уровень удовлетворенности по данному параметру составляет лишь 25%. В целом по критерию уровень удовлетворенности равен 55%.

Колл-центр

Таблица-108 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,00	0,00%	2,67	0,0%
	Компетентность консультации оператора	1,00	0,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,00	0,00%		

Средний балл оценки работы ЕКЦ 1414 составил 2,67, в меньшей степени респонденты остались довольны компетентностью консультации и выставили 1 балл. Скорость дозвона оценена в 3 балла.

Таблица-109 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИИР РК	4,25	60,7%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	3,19	39,7%
Госкорпорация «Правительство для граждан» (зона самообслуживания)	4,07	50,0%

При разделении оценок между услугодателями, проделанную работу Министерства оценивают выше – 4,25 средний балл и 60,7% уровень удовлетворенности, работой зоны самообслуживания ЦОНа удовлетворены только 50% услугополучателей (4,07 средний балл), а возможности получения услуги самостоятельно онлайн оцениваются низко – 3,19 средний балл и только 39,7% удовлетворены качеством оказания данной услуги.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

2.36 Аттестация кандидатов в энергоаудиторы

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1401004 «Аттестация кандидатов в энергоаудиторы».

Код услуги: С36.

Ответственный госорган: Комитет индустриального развития и промышленной безопасности Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 15.04.2020 года №203 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020447>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) канцелярия услугодателя;

2) веб-портал "электронного правительства": [www.egov.kz.](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz.](http://www.elicense.kz)

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие 77 услугополучателя (100%), из них 18,2% - представители женского пола и 81,8% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (41,6%), реже пользовались услугой лица 40–49 лет и лица 50-59 лет (по 16,9%), еще реже лица предпенсионного и пенсионного возраста (60-69 лет) -13,0% и молодые люди 22-29 лет – 11,7%. Таким образом, за услугой обращаются преимущественно мужчины возраста 30-39 лет, что может обосновываться спецификой оказываемой услуги.

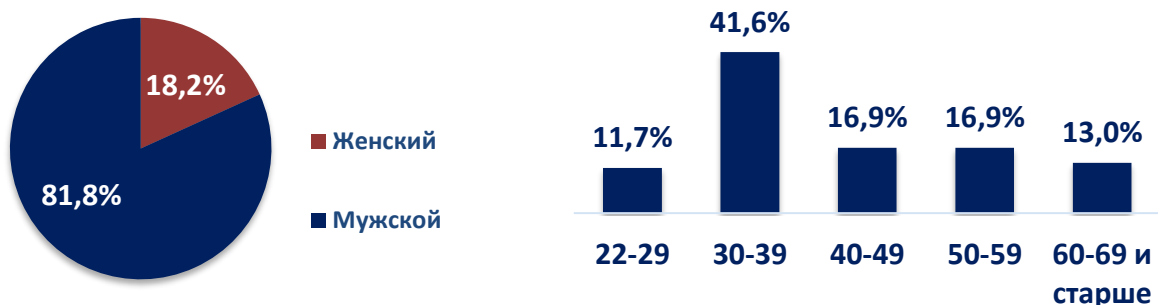


Диаграмма-245

Пол респондента

Диаграмма-246

Возраст респондента



Диаграмма-247

Язык обращения при получении услуги

Большая часть получателей госуслуги – 81,8% воспользовались русским языком при обращении. Все 100% анкетированных услугополучателей являются физическими лицами и гражданами РК. Значительное большинство (94,8%) получили услугу онлайн посредством порталов E-gov.kz (54,5%) и elicense.kz (40,3%).

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (84,4%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 92,3% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, высокую и выше среднего, также у 84,7% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет. Таким образом, для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 2,6% опрошенных услугополучателей отметили, что не

имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.

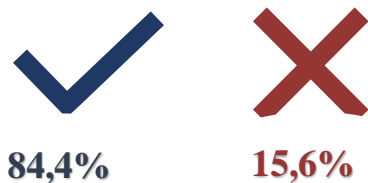


Диаграмма-248 Наличие интернет-соединения в доме

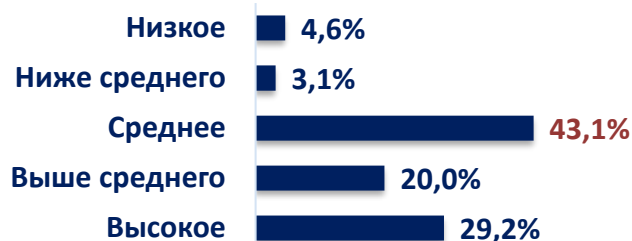


Диаграмма-249 Качество интернет-соединения



Диаграмма-250 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-251 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **78,2%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,7 баллов**
Место в рейтинге государственных услуг: **16**

Таблица-110 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности и качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,75	75,0%	4,67	83,3%	4,70	78,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,70	90,0%	4,46	56,2%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,90	85,0%	4,49	57,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,75	83,3%	4,68	75,0%		
СРОКИ	5,00	100,0%	4,65	74,0%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности и качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
ЗАТРАТЫ	4,50	87,5%	4,77	76,7%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,75	75,0%	4,68	76,7%		
Среднее значение по форме получения	4,76	85,1%	4,63	71,3%		

При обращении в государственный орган уровень удовлетворенности выше (85,1%, средний балл – 4,76), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (71,3%, средний балл – 4,63).

Оценка при обращении в ЦОН (зона самообслуживания)

При обращении в ЦОН зону самообслуживания наблюдается снижение оценок по критерию «доступность и удобство» (4,7 балла), в частности, по параметру *достаточности парковочных мест* (4,0). По таким критериям как «сроки» был получен максимальный балл (5,0). По критерию «сотрудники» был получен балл 4,75 по всем параметрам, при этом несмотря на довольно высокую оценку наблюдается самый низкий уровень удовлетворенности – 75% в сравнении с другими критериями.

По критерию «информация и коммуникация» по трем параметрам из пяти был получен максимальный балл, снижение баллов наблюдалось по параметрам *доступности информации* (4,75) и *наличии пошаговой инструкции для получения услуги* (4,75).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно через порталы E-gov.kz и elicense.kz

При получении услуги онлайн на порталах E-gov.kz и elicense.kz снижение баллов наблюдается по следующим: по критерию «доступность и удобство» наиболее низкий балл получен по параметру *простота регистрации на портале для получения услуги* (4,39) и *простота получения ЭЦП* (4,39). Также можно отметить снижение оценок по критерию «информация и коммуникация» по параметру *легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)* (4,21). В большей степени опрошенные остались довольны работой виртуального ассистента, уровень удовлетворенности работой которого составил 83,3% и отсутствием дополнительных затрат (средний балл 4,77).

Стоит отметить, что ни один респондент не указал, что использовал личные связи и знакомства, не давал неофициальное вознаграждение и не обращался с жалобой при получении услуги «Аттестация кандидатов в энергоаудиторы».

Колл-центр

Каждый четвертый (26%) респондент обращался в колл-центр, по номеру 1414 (95%). При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру *скорость дозвона* (3,61), по параметру *компетентность консультации оператора* – 4,5 баллов, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 21,1%, а по компетентности оператора 63,2%.

Таблица-111 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,61	21,10%	4,22	50,9%
	Компетентность консультации оператора	4,50	63,20%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,56	68,40%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 24,7% случаев возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (8,6%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (6,2%);
- Сложности поиска информации о том, где получить *электронную услугу* (3,7%);
- Возникли неясные технические неполадки (3,7%);
- Отсутствие возможности выхода в интернет (2,5%).

Таблица-112 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Комитет индустриального развития и промышленной безопасности Министерства (МИИР РК)	4,74	80,5%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,54	64,1%

При разделении оценок услугополучателей по месту получения услуги и по зонам ответственности услугодателей, проделанную работу Комитета оценивают на высоком уровне – 4,74 средний балл и уровень удовлетворенности – 80,5%, вместе с тем самостоятельное получение услуги на портале услугополучатели оценили ниже – 4,54 средний балл и 64,1% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

2.37 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 2302002 «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок».

Код услуги: С37.

Ответственный госорган: Министерство культуры и спорта Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 29.05.2020 года №159 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020790>

Форма оказания госуслуги: Электронная / бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Республиканское государственное учреждение «Национальный архив Республики Казахстан», центральные государственные архивы, государственные архивы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, городов, районов (далее – услугодатель).

2) Прием документов осуществляется через канцелярию услугодателя, некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;

3) веб портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **282** услугополучателя (100%), из них 56% - представители женского пола и 44% - мужского. За услугой обращалась преимущественно старшая возрастная группа от 50 до 59 и от 60 до 69 лет (по 35,5%), реже пользовались услугой лица 30-39 лет (13,5%) и лица 40-49 лет (12,4%), еще реже лица молодые люди 22-29 лет – 3,2%. Таким образом, за услугой обращаются как мужчины, так и женщины более старших возрастных групп от 50 лет и старше.

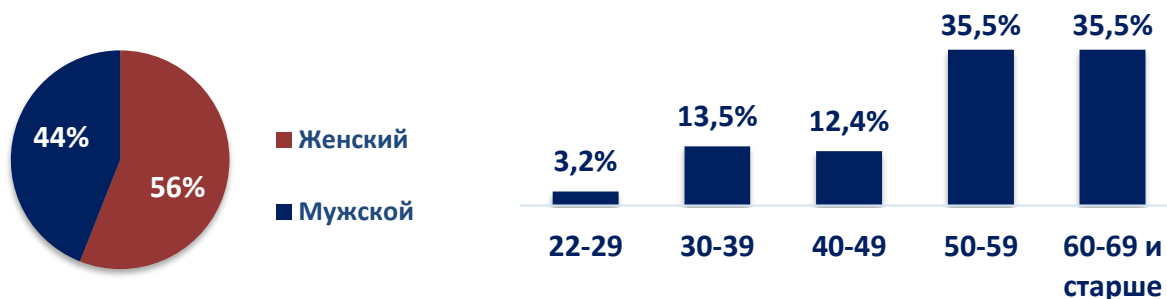


Диаграмма-252

Пол респондента

Диаграмма-253

Возраст респондента

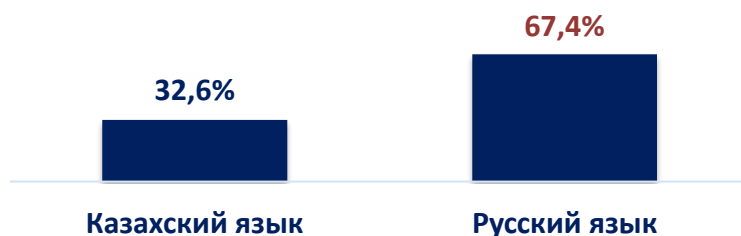


Диаграмма-254

Язык обращения при получении услуги

Большая часть получателей госуслуги – 67,4% воспользовались русским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (62,8%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 86,4% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, высокую и выше среднего, также у 52% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и

выхода в интернет. Таким образом, только для половины опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения государственной услуги. 8,5% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



62,8%



37,2%

Диаграмма-255 Наличие интернет-соединения в доме

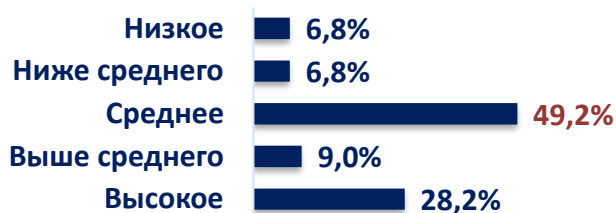


Диаграмма-256 Качество интернет-соединения



Диаграмма-257 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-258 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **72,7%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,57 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **39**

Таблица-113 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания, в здании услугодателя		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,56	74,5%	4,20	45,1%	4,57	72,7%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,56	73,0%	4,47	61,0%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслужи- вания, в здании услугодателя		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государствен- ной услуги	Уровень удовлетворенно- сти качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,72	80,6%	4,42	60,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,72	82,0%	4,52	72,4%		
СРОКИ	4,48	72,2%	4,58	70,1%		
ЗАТРАТЫ	4,69	84,4%	4,83	86,4%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	5,00	100,0 %	4,25	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,65	79,0%	4,46	71,4%		
Среднее значение по форме получения	4,67	80,7%	4,47	64,6%		

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (80,7%, средний балл – 4,67), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (64,6%, средний балл – 4,47).

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру, в зоне самообслуживания, Акимат города (района, области) и канцелярию услугодателя

При обращении в бумажном формате наблюдается снижение оценок по критерию «сроки» (4,48 балла), по таким критериям как «обратная связь» был получен максимальный балл (5,0). По критерию «сотрудники» был получен балл 4,56, при этом наблюдается снижение баллов по параметру *компетентности сотрудников* (4,48), также удовлетворенность по данному параметру составляет 68,3%, что является самым низким показателем по данной услуге.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдаются по критерию «виртуальный ассистент», наиболее низкий балл получен по параметру *удобство использования виртуального ассистента* (3,76). Также в отличие от получения услуг в оффлайн режиме при получении услуги онлайн наблюдаются относительно низкие баллы по критерию «обратная связь» - 4,25 балла, уровень удовлетворенности по данному критерию составляет лишь 50%.

В процессе опроса 2,1% анкетированных использовали личные связи и 1,1% указали, что давали неофициальное вознаграждение при получении данной услуги. Респондентами были названы следующие причины использования личных связей, неофициального вознаграждения: «не было полного пакета документов», «ускорение процедуры получения», «чтобы не ждать очереди», «чтобы помогли собрать документы».

Обратная связь, обжалование

При возникших проблемах получения услуги на портале 9 из 282 респондентов обращались с жалобой в устной форме (2,8%) и письменной/электронной форме (0,4%). Чаще всего респонденты обращались с жалобами в ЕКЦ-1414 (77,8%), писали в «Книгу жалоб и предложений» (11,1%) и непосредственно подходили к сотруднику/начальнику (11,1%).

Колл-центр

При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру *скорость дозвона* (3,74), по параметру компетентность консультации оператора – 4,33 баллов, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 37,9%, а по компетентности оператора 69,9%.

Уровень удовлетворенности колл-центром 109 максимальный – 100% и составил 5 баллов.

Таблица-114 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,74	37,90%	4,24	55,4%
	Компетентность консультации оператора	4,33	58,30%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,66	69,90%		
109	Скорость дозвона	5,00	100,00%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги онлайн в 58,4% случаев возникали следующие трудности:

- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (8,0%);
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (7,1%);
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении (6,2%);
- Сложности загрузки необходимых документов (5,3%);
- Непонятно/сложно получить ЭЦП (4,4%);
- Услуга предоставляется в длительные сроки (4,4%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (3,5%);
- В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки (3,5%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (3,5%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (2,7%);
- Возникли неясные технические неполадки (2,7%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (1,8%);
- Отсутствие возможности выхода в интернет (1,8%);
- Отсутствие необходимых гаджетов (компьютера, ноутбука, планшета, сотового телефона) (1,8%);
- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (1,8%).

Таблица-115 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
РГУ «Национальный архив Республики Казахстан», центральные государственные архивы, государственные архивы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, городов, районов (МКС РК)	4,63	77,8%
Портал «электронного правительства»	4,38	57,5%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,67	79,3%

При разделении оценок между услугодателями, качество оказания государственной услуги было оценено услугополучателями выше, чем при самостоятельном получении услуги онлайн через портал. Работа Министерства была оценена на высоком уровне – 4,63 средний балл и 77,8% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:**Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента по параметрам полноты и скорости ответа;
- 2) Для более эффективной технической поддержки пользователей предусмотреть создание коротких видеороликов с пошаговой инструкцией по получению услуги.

Госкорпорация «Правительство для граждан»

- 1) Учитывая пожелания услугополучателей, рекомендуется обеспечить постоянное повышение квалификации сотрудников.

2.38 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 среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 2501004 «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 среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья».

Код услуги: С38.

Ответственный госорган: Министерство культуры и спорта Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 29.07.2014 года №300 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1400009675>

Форма оказания госуслуги: Электронная / бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Некоммерческое акционерное общество Государственная корпорация «Правительство для граждан»,

2) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz.

Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через Государственную корпорацию.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **120** услугополучателей (100%), из них 73,3% - представители мужского пола и 26,7% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 18 до 21 года (37,5%), реже представители возрастных групп 30-39 лет (25,0%), 22-29 лет (24,2%) и 40-49 лет (10,8%), редко за услугой обращались лица возраста 50-59 лет (1,7%) и пенсионного возраста (60-69 лет и старше – 0,8%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте 18-49 лет.

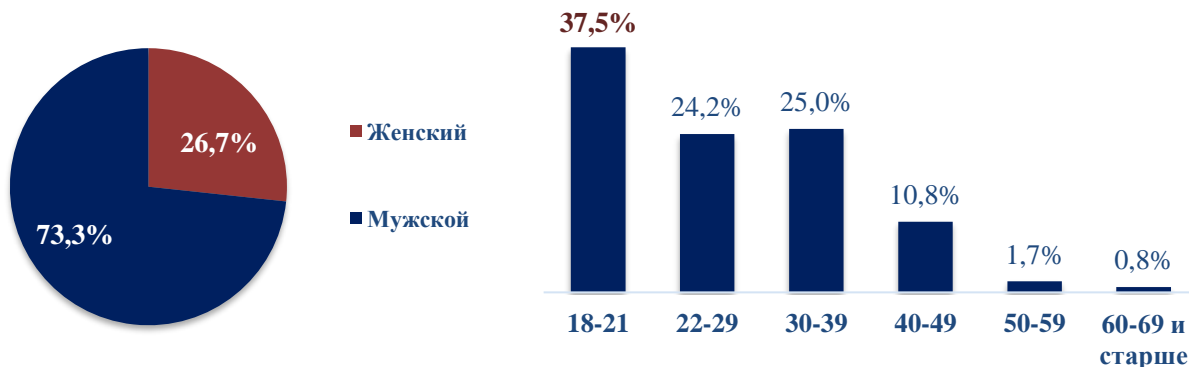


Диаграмма-259

Пол респондента

Диаграмма-260

Возраст респондента

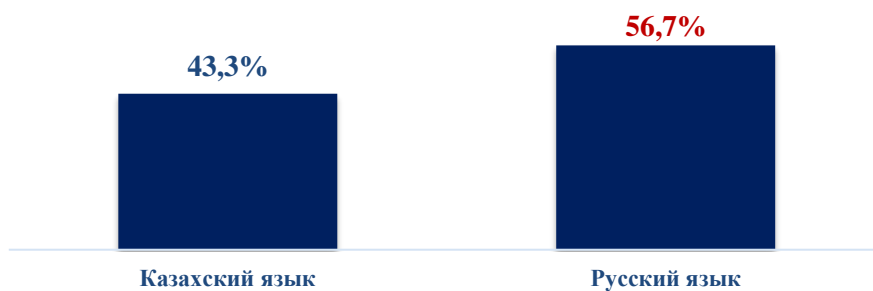


Диаграмма-261 Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский статус регистрации, а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (55,8%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 49,3% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 22,4% - как высокую, также у 43,3% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, у 55,2% - сотовый телефон. Таким образом, для большинства опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 6,7% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.

Лишь 3,3% получали услугу онлайн, самостоятельно, 96,7% получили услугу в бумажной форме, через сотрудника.



Диаграмма-262 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-263 Качество интернет-соединения



Диаграмма-264 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

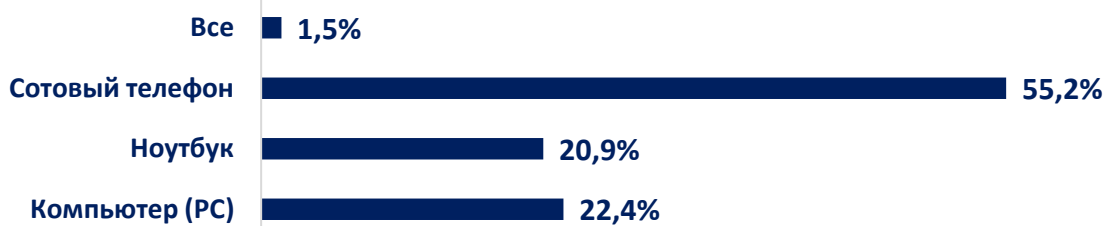


Диаграмма-265 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-266 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **73,7%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,59 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **35**

Таблица-116 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности и качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,63	80,2%	4,67	66,7%	4,59	73,7%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,85	88,8%	4,58	56,3%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,86	91,1%	4,60	60,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,85	92,5%	4,88	87,5%		
СРОКИ	4,78	86,7%	5,00	100,0%		
ЗАТРАТЫ	4,92	88,4%	5,00	50,0%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	1,50	0,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,77	86,2%	4,75	75,0%		
Среднее значение по форме получения	4,39	76,7%	4,78	70,8%		

При обращении услугополучателей на веб-портал «электронного правительства» уровень удовлетворенности составил **70,8%** или **4,78** баллов,

уровень удовлетворенности при в обращении в ЦОН к менеджеру составил **76,7%** или **4,39** балла.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в 2019 году составил – **77,9%** и оценка качества **4,95** баллов.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в 2018 году составил – **78,1%** и оценка качества **4,74** баллов.

Таким образом, учитывая показатели общественного мониторинга 2018-2019 годов следует вывод о необходимости принятия мер по достижению лучших показателей. Ежегодная динамика указывает на отрицательное отношение к качеству предоставления государственной услуги.

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру, в зоне самообслуживания

В бумажной форме услугу получили 96,7% услугополучателей, при чем значительная часть обратились в ЦОН к менеджеру. При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания наиболее высокий средний балл присужден критерию «затраты» - 4,92 балла. Несколько ниже респондентами были оценены «информация и коммуникация» (4,86), «доступность и удобство» и «процедура» по 4,85 баллов. Наблюдается снижение оценок по критерию «сроки» (4,78 балла), по критерию «результат» был получен средний балл (4,77). По критерию «сотрудники» был получен балл 4,63, при этом наблюдается снижение баллов по параметру *компетентности сотрудников* (4,53), также удовлетворенность по данному параметру составляет 80,2%. Низкий балл набрал параметр «обратная связь» - 1,5 балла, что является самым низким показателем по данной услуге.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале электронного правительства E-gov.kz

3,3% анкетированных получили услугу самостоятельно в электронной форме на портале E-gov.kz.

При детальном рассмотрении критериев оценки получения онлайн услуги, можно отметить, что наиболее высокий средний балл присвоен параметрам «Сроки», «Затраты» по 5,00 из 5,00 возможных.

Что касается других критериев, то *доступность и удобство* оценены несколько ниже, средний балл составляет 4,58. *Процедуре получения услуги на портале*, которая включает в себя процесс сбора документов, загрузка документов, отсутствие бюрократии и ошибок в документе, выставлен балл - 4,88.

По критерию «информация и коммуникация» средний балл составляет 4,60.

Работа виртуального ассистента, как одного из важнейших критериев оценки качества оказания услуги онлайн оценивалась по критериям: удобство использования ВА (4,50), полнота ответа на поставленный вопрос (5,00), а также скорость ответа на отправленный запрос (4,50). В целом средний балл по данному критерию составил 4,67 из 5,00.

По результатам опроса услугополучателей 2,5% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства в целях получения необходимой информации.

Обратная связь, обжалование

При возникших проблемах получения услуги на портале только двое респондентов обращались с жалобой в устной форме, обратившись к сотруднику\начальнику ЦОНа. *Обратная связь* ими была оценена на 1,50 балл из 5,00 возможных, набрав самую низкую оценку по сравнению с остальными критериями. Основными причинами недовольства, по мнению обратившихся с жалобой респондентов, стали «нет результата, не приняли меры» и «дали неполный ответ».

Колл-центр

30% респондентов отметили, что обращались в колл-центр по номеру 1414 (97,2%).

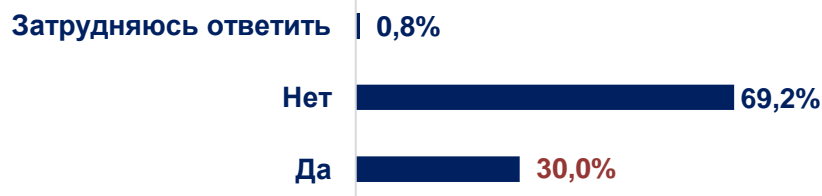


Диаграмма-267 Обращение респондентов в колл-центр

По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности по скорости дозвона (57,10% или 4,15 балла), а также компетентности оператора (74,3% или 4,59 балла).

Таблица-117 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	4,15	57,10%	4,47	70,5%
	Компетентность консультации оператора	4,59	74,30%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,68	80,00%		

Среди комментариев услугополучателей, столкнувшихся с трудностями, были отмечены следующие проблемы:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (4,2%);
- Рассматривают повторно. Пришлось несколько раз подавать (2,5%);
- Были проблемы с документами (4,2%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (2,5%);
- Непонятно и сложно найти услугу (1,7%);
- Не могу получить услугу из-за карантина (0,8%).

Таблица-118 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МКС РК	4,89	83,7%
Портал «электронного правительства»	4,65	64,3%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,42	77,6%

При разделении оценок и средних баллов, работа Госкорпорации оценивается услугополучателями ниже – 4,42 средний балл и 77,6% уровень удовлетворенности, вместе с тем получение услуги онлайн через портал электронного правительства оценивается более положительно – 4,65 средний балл и 64,3% уровень удовлетворенности. Прделанную работу Министерства оценили на высоком уровне – 4,89 средний балл и 83,7% уровень удовлетворенности.

**Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Госкорпорация «Правительство для граждан»

- 1) Принять меры по развитию кадрового потенциала путем усиления квалификационных требований при приеме на работу и проведения постоянного обучения сотрудников;
- 2) Постоянно проводить мониторинг предоставления обратной связи на обращения услугополучателей.

2.39 Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 903013 «Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров».

Код услуги: С39.

Ответственный госорган: Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020907>.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается платно. Выдача лицензии - 10 МРП.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

Всего по данной услуге было опрошено 16 услугополучателя (100%), из них 31,3% - представители женского пола и 68,8% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 40 до 49 лет (37,5%).

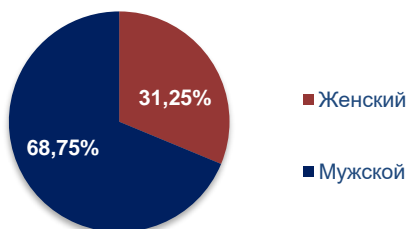


Диаграмма-268

Пол респондента

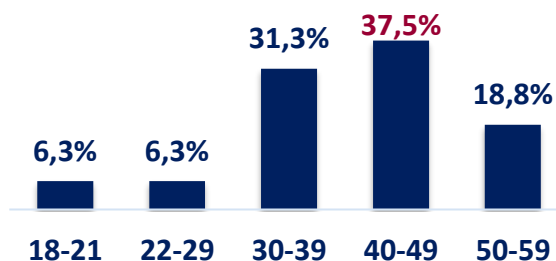


Диаграмма-269

Возраст респондента

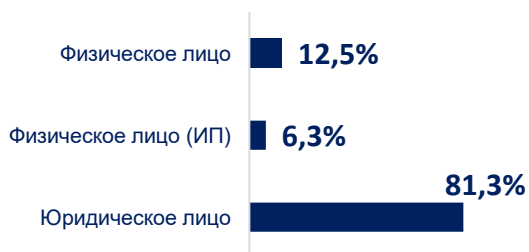


Диаграмма-270

Я обращался/лась как:



Диаграмма-271

Язык обращения

Как показал опрос, за услугой обращаются преимущественно юридические лица – 81,3%, а также физические лица – 12,5%, являющиеся резидентами РК (по 100%), из которых ни один услугополучатель не указал, что ему необходимы дополнительные условия (технического, физического) доступа. Большинство получателей госуслуги воспользовались русским языком при обращении – 93,7%.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Значительная доля анкетированных (93,8%) указала, что имеют дома доступ к интернет-соединению, 46,7% опрошенных оценивают качество интернет-соединения как среднее, у 60% имеется компьютер для работы и выхода в интернет. Следует отметить, что большинство получателей данной госуслуги имеют возможность получить ее в онлайн формате.



Диаграмма-272 Наличие интернет-соединения в доме

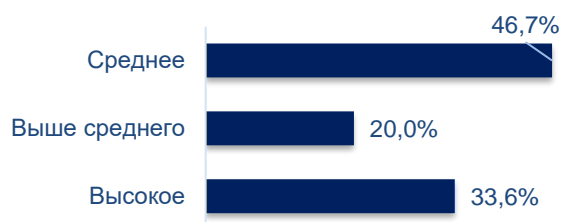


Диаграмма-273

Качество интернет-соединения

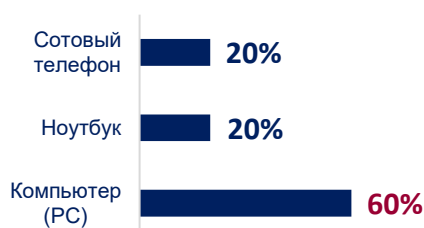


Диаграмма-274 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-275 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **67,0%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,24 балла**
 Место в рейтинге государственных услуг: **58**

Таблица-119 Оценка качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,33	66,7%	4,24	67,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,73	73,4%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,58	60,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,70	78,1%		
СРОКИ	5,00	100,0%		
ЗАТРАТЫ	4,63	64,1%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	1,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,94	93,8%		
Среднее значение по форме получения	4,24	67,0%		

В результате опроса услугополучателей 67% полностью удовлетворены качеством оказания госуслуги, при чем средний балл оценки равен 4,24 из 5,00 возможных. Данный показатель можно считать сниженным по отношению к качеству оказания других государственных услуг (58 место из 62 услуг в рейтинге по результатам массового опроса услугополучателей).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах www.egov.kz, www.elicense.kz

Все 100% анкетированных получили услугу самостоятельно в электронной форме на порталах E-gov.kz – 31,2%, elicense.kz – 62,5% и Единое окно РК для экспортно-импортных операций – 6,2%.

При детальном рассмотрении критериев оценки получения онлайн услуги, можно отметить, что наиболее высокий средний балл присвоен параметру «Сроки» 5,00 из 5,00 возможных, при 100% уровне удовлетворенности. Немного ниже составляет средний балл по критерию результат оказанной услуги – 4,94 балла.

Что касается других критериев, то *доступность и удобство* оценены несколько ниже, средний балл составляет 4,73. *Процедуре получения услуги на портале*, которая включает в себя процесс сбора документов, загрузка документов, отсутствие бюрократии и ошибок в документе, выставлен балл 4,70.

Затраты при получении госуслуги оценены на 4,63 балла, так как услуга предоставляется платно, респондентов попросили оценить сумму оплаты (4,3), способ оплаты (4,2), отсутствие дополнительных затрат (5,00) и неофициальных платежей (5,00).

По критерию «*информация и коммуникация*» снижены баллы по параметрам *актуальность и понятность информации на портале* (4,38), а также легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (4,44). Средний балл данного критерия составляет 4,58.

Работа виртуального ассистента, как одного из важнейших критериев оценки качества оказания услуги онлайн оценивалась по критериям: удобство использования ВА (4,67), полнота ответа на поставленный вопрос (4,33), а также скорость ответа на отправленный запрос (4,00). В целом средний балл по данному критерию составил 4,33 из 5,00.

При возникших проблемах получения услуги на портале только двое респондентов обращались с жалобой в устной и письменной формах в ЕКЦ 1414 и писали в разделе «Помощь» на портале. *Обратная связь* ими была оценена на 1,00 балл из 5,00 возможных, набрав самую низкую оценку по сравнению с остальными критериями.

Колл-центр

Также по работе самого Единого контакт-центра 1414 наблюдается сниженный уровень удовлетворенности услугополучателей работы ЕКЦ-1414 (3,17 балла, 33,3% - уровень удовлетворенности), а в особенности *скоростью дозвона* (2,50 балла и уровень удовлетворенности 14,3%), и отмечают недостаток компетенций при консультации оператора по вопросам получения государственной услуги (2,83 балла и 28,6% уровень удовлетворенности).

Таблица-120 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,50	14,30%	3,17	33,3%
	Компетентность консультации оператора	2,83	28,60%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,17	57,10%		

В целом в процессе получения государственной услуги у 45% услугополучателей не возникало проблем при работе на площадке портала, но оставшаяся часть опрошенных указали следующие сложности:

- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (5%);
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (10%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (10%);
- Сложности оплаты услуги онлайн (5%);
- В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки (10%);
- Возникли неясные технические неполадки (5%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (5%).

Таблица-121 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МТИ РК	4,79	80,5%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,13	59,4%

При разделении оценок услугодателей, услугополучатели оценили возможность получения услуги онлайн на среднем уровне - 4,13 средний балл и 59,4% уровень удовлетворенности. Прделанная работа Министерства оценена на высоком уровне, средний балл – 4,79 и уровень удовлетворенности показал 80,5%.

**Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Провести консультационные работы с операторами Единого контакт-центра 1414 по решению функциональных и технических вопросов, проблем работы портала электронного правительства «e-gov.kz»/elicense.kz;
- 3) Обеспечить предоставление обратной связи на обращения услугополучателей.

Веб-портал «электронное правительство» e-gov.kz (далее - портал)

- 1) В связи с пожеланиями услугополучателей рекомендуется усовершенствовать поисковый функционал портала для того, чтобы обеспечить поиск госуслуги по ключевым словам;
- 2) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

2.40 Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1403002 «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара».

Код услуги: С40.

Ответственный госорган: Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 26 июня 2015 года № 730

Утратил силу приказом Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 14 сентября 2020 года № 197-НҚ. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021219#z555>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **66** услугополучателя (100%), из них 77,3% - представители женского пола и 22,7% составили мужчины. За услугой обращались преимущественно представители возрастных групп от 30 до 39 лет (42,4%) и от 40 до 49 лет (30,3%), реже представители возрастных групп 50-59 лет (16,7%) и 60-69 лет и старше (9,1%), редко лица возраста 22-29 лет (1,5%). Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 до 49 лет.

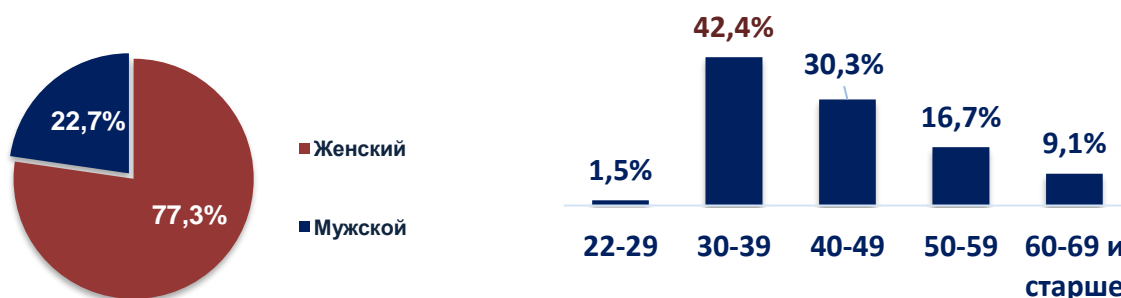


Диаграмма-276

Пол респондента

Диаграмма-277

Возраст респондента

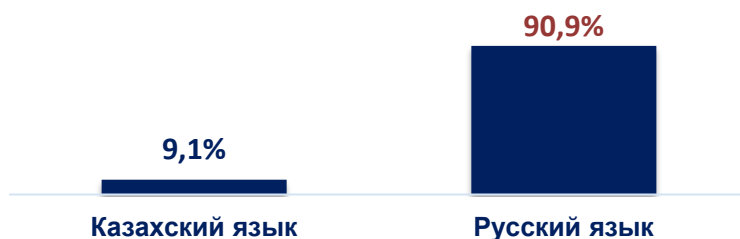


Диаграмма-278

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услугой воспользовались физические лица. Опрос показал, что 98,5% являются резидентами РК, 98,5% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. За

услугой обращались респонденты, преимущественно использующие русский язык при обращении (90,9%).

Услуга предоставлялась только в онлайн формате.

86,4% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 52,6% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 24,6% - как высокую. 79% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет. Таким образом, большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. Лишь 4,5% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



86,4%

Диаграмма-279 Наличие интернет-соединения в доме



13,6%



Диаграмма-280 Качество интернет-соединения

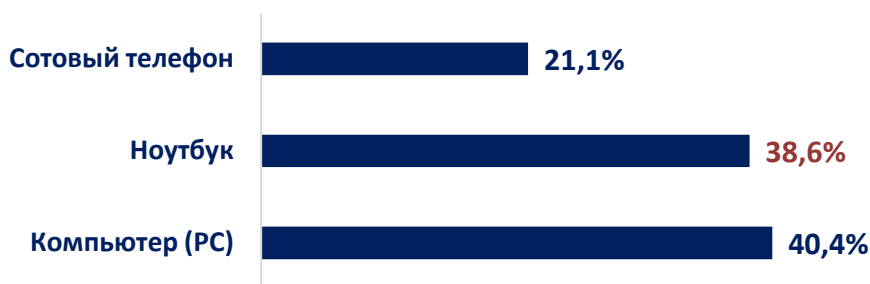


Диаграмма-281 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **60,4%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,07 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **60**

Таблица-122 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	3,89	51,3%	4,07	60,4%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,46	65,6%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,37	56,7%		
ПРОЦЕДУРА	4,52	65,2%		
СРОКИ	4,68	78,8%		
ЗАТРАТЫ	4,85	84,1%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	1,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,76	81,8%		
Среднее значение по форме получения	4,07	60,4%		

При получении услуги (только онлайн) наименьшие баллы наблюдаются по критериям «обратная связь» (средний балл - 1,00), «виртуальный ассистент» (средний балл - 3,89) и «информация и коммуникации» (4,37). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов в части получения ответа на жалобу в короткие сроки (1,00), удовлетворенности по принятым мерам по обжалованию (1,00), удобства использования виртуального ассистента (3,92), полноты ответы на отправленный запрос виртуальному ассистенту (3,80) и скорости ответа виртуального ассистента (3,92). Наибольшие оценки были получены по таким показателям, как отсутствие дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки) - 4,86, а также в полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов - 4,86.

По результатам опроса услугополучателей никто из опрошенных не использовал личные связи и знакомства для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

4,5% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем все респонденты оформили жалобу в письменной/электронной форме. 33,3% респондентов использовали функцию «помощь» на портале, 33,3% - функцию «наиболее часто задаваемые вопросы», 33,3% направили жалобу через ПЭП. 66,7% из направивших жалобу респондентов не получили ответ. Один из трех респондентов, обратившихся с жалобой, получил ответ и остался совершенно неудовлетворен ответом и мерами по обжалованию.

Колл-центр:

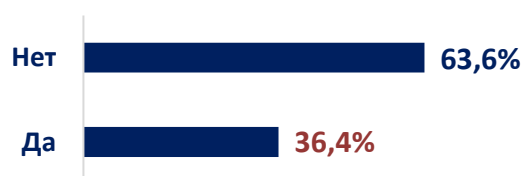


Диаграмма-282 Обращение в колл-центр

36,4% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по работе Единого колл-центра 1414, в части *скорости дозвона* (2,86), а также *компетентности консультации оператора* (3,75).

Таблица-123 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414 и 1499

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,86	14,30%	3,59	34,9%
	Компетентность консультации оператора	3,75	33,30%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,15	57,10%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 24,2% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (4,5%);
- Проблемы с загрузкой (3%);
- Были проблемы с документами (3%);
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (1,5%);
- Колл-центр не отвечает на звонки (1,5%);
- Трудно получить ответ (1,5%);
- Недостаточно информации на сайте (1,5%);
- Технические неполадки (1,5%);
- Сложно получить ЭЦП (1,5%).

Таблица-124 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МТИ РК	4,71	77,1%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	3,88	50,4%

При разделении оценок между услугодателями, возможность получения услуги онлайн самостоятельно оценена на низком уровне – 3,88 средний балл и уровень удовлетворенности 50,4%, тогда как деятельность Министерства оценена чуть выше.

Рекомендации по повышению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

- 1) Рассмотреть возможность увеличения количества операторов (линий) для обеспечения дозвона;
- 2) Проводить постоянное обучение операторов, так как услугополучатели обращают внимание на низкий уровень их компетентности;
- 3) Обеспечить предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) В основном жалобы услугополучателей связаны с технической поддержкой пользователей. Так, рекомендуется усовершенствовать поисковый потенциал портала, создать короткие видеоролики с пошаговой инструкцией по получению услуги, проводить постоянный мониторинг технического состояния портала;
- 2) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

2.41 Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 901006 «Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства».

Код услуги: С41.

Ответственный госорган: Министерство национальной экономики Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 29 мая 2020 года № 44 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143366/rus/80>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие 8 услугополучателей (100%), из них 62,5% - представители женского пола и 37,5% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (50%), реже пользовались услугой лица 40-49 лет (25%) и гораздо реже лица 22-29 лет, 50-59 лет по 12,5%.

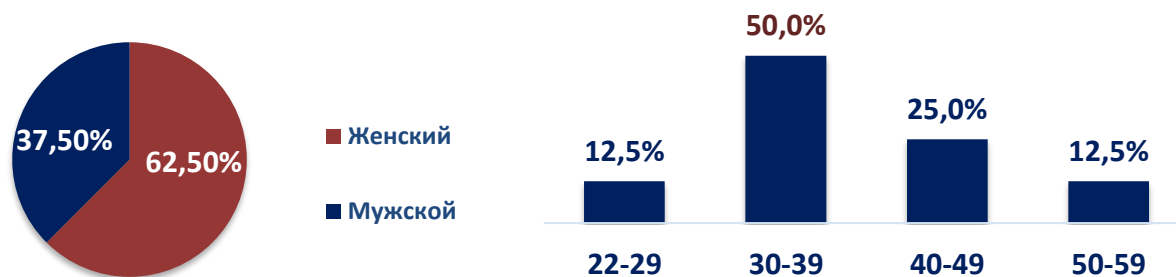


Диаграмма-283

Пол респдента

Диаграмма-284

Возраст респдента

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский статус регистрации. Опрос показал, что за услугой обращаются в большинстве случаев как юридическое лицо (50%), реже как индивидуальный предприниматель (37,5%) и гораздо реже как физическое лицо (12,5%). Три четверти получателей госуслуги воспользовались русским языком для получения услуги.

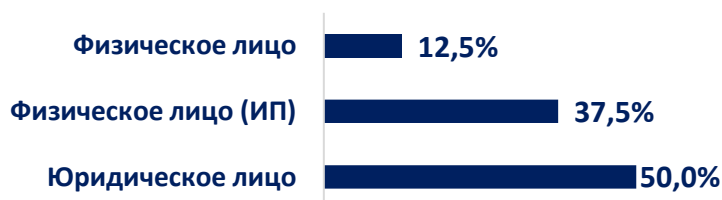


Диаграмма-285

Юридический статус респдента



Диаграмма-286

Язык обращения при получении услуги

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Все опрошенные оценивают скорость интернета, как высокую, выше среднего или среднюю, также у всех респондентов имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом для всех опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.



Диаграмма-287 Качество интернет-соединени

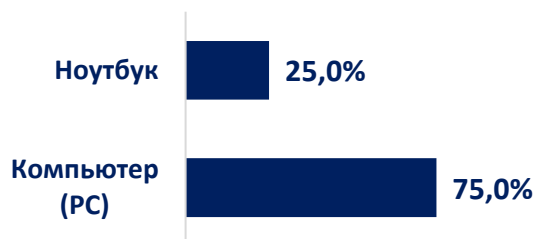


Диаграмма-288 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **85,6%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,79 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **3**

Таблица-125 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,33	66,7%	4,79	85,6%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,84	81,3%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,85	82,5%		
ПРОЦЕДУРА	4,91	93,7%		
СРОКИ	4,63	87,5%		
ЗАТРАТЫ	5,00	87,5%		
РЕЗУЛЬТАТ	5,00	100,0%		
Среднее значение по форме получения	4,79	85,6%		

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах E-gov.kz и elicense.kz

При получении услуги онлайн сниженные баллы наблюдаются по следующим: по критерию «сотрудники/виртуальный ассистент» по всем параметрам данной категории получен балл - 4,33, а уровень удовлетворенности составляет 66,7%. Достаточно высоко респондентами были оценены отсутствие затрат и результат оказанной услуги (средний балл составил 5,00).

Колл-центр

При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру «скорость дозвона» (3,8),

по параметру «компетентность консультации оператора» – 4,6 баллов, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 20%, а по компетентности оператора 60%.

Таблица-126 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,80	20,00%	4,47	60,0%
	Компетентность консультации оператора	4,60	60,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,00%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 44,4% случаев возникали следующие трудности:

- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (11,1%);
- Сложности загрузки необходимых документов (11,1%);
- Услуга предоставляется в длительные сроки (11,1%);
- Возникли неясные технические неполадки (11,1%).

Таблица-127 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МНЭ РК	4,89	91,0%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,74	80,3%

При разделении оценок между услугодателями в зависимости от зоны ответственности, как возможности оказания услуги онлайн, так и деятельность Министерства была оценена на высоком уровне.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Функциональные возможности виртуального ассистента ограничены, в связи с этим пользователи не могут получить полноценный и быстрый ответ, в связи с чем целесообразна его значительная доработка.
- 2) Другой частой проблемой для услугополучателей являются технические сбои в работе портала. Поэтому рекомендуется провести диагностику технических сбоев в работе, выявить их причины (конфигурация сервера, объем страниц, др.) и принять меры по обеспечению бесперебойной работы портала.

2.42 Включение и исключение из государственного регистра субъектов естественных монополий

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 2901004 «Включение и исключение из государственного регистра субъектов естественных монополий».

Код услуги: С42.

Ответственный госорган: Министерство национальной экономики Республики Казахстан. Комитет по регулированию естественных монополий Министерства национальной экономики Республики Казахстан (далее – Комитет), территориальные органы Комитета.

Стандарт госуслуги: 11.07.2020 года № 53 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/144786/rus/159>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Портал «электронного правительства»: www.egov.kz

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие 27 услугополучателей (100%), из них 63% - представители женского пола и 37% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (44,4%), реже пользовались услугой лица 40-49 лет (22,2%) и молодые люди 22-29 лет – 18,5%, гораздо реже за услугой обращались лица 50-59 лет (7,4%) и 60-69 лет (7,4%).

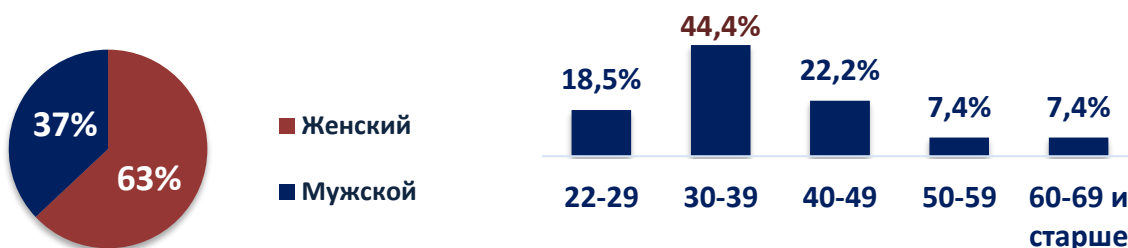


Диаграмма-289

Пол респондента

Диаграмма-290

Возраст респондента

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский статус регистрации. Опрос показал, что за услугой обращаются в большинстве случаев как юридическое лицо (77,8%), реже как индивидуальный предприниматель (14,8%) и гораздо реже как физическое лицо (7,4%). 88,9% получателей госуслуги воспользовались русским языком для получения услуги.

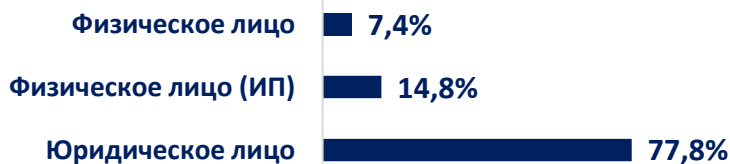


Диаграмма-291

Юридический статус респондента



Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Стоит отметить, что значительное большинство (96,3%) имеют интернет, при чем в равной степени по 30,8% качество интернет-соединения оценено как высокое и среднее. Чаще всего для получения электронной услуги респонденты используют персональный компьютер – 46,2%, в 38,5% случаях респондентов использовали ноутбук.



Диаграмма-293 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-294 Качество интернет-соединения

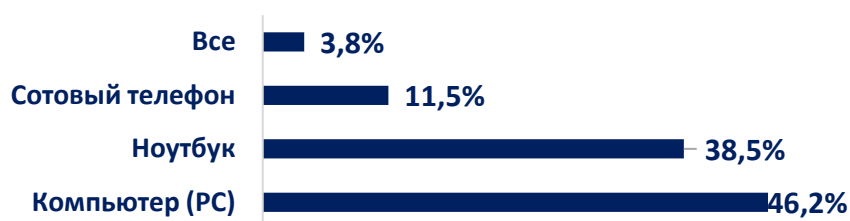


Диаграмма-295 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **71,1%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,39 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **53**

Таблица-128 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	3,57	38,1%	4,39	71,1%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,69	73,2%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,64	71,9%		
ПРОЦЕДУРА	4,79	85,2%		
СРОКИ	4,93	92,6%		
ЗАТРАТЫ	4,92	79,7%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,00	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,56	77,8%		
Среднее значение по форме получения	4,39	71,1%		

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах E-gov.kz и elicense.kz

100% услугополучателей получили услугу в электронной форме, 70,4% на портале E-gov.kz и 29,6% использовали сайт elicense.kz. При получении услуги онлайн на порталах несколько ниже оценены критерии обратной связи (3,00 балла из 5 возможных) и работа виртуального ассистента (3,57 баллов). В большей степени респонденты остались довольны сроками и отсутствием затрат – 4,93 и 4,92 баллов соответственно.

Критерий «процедура» набрал 4,79 баллов, меньше всего удовлетворённых по параметру загрузки необходимых\требуемых документов (4,59 баллов). Критерий «доступность и удобство» был оценен на 4,69 баллов, несколько снижены баллы по критерию простоты регистрации на портале – 4,41. Информация и коммуникация при получении услуги онлайн оценена в 4,64 балла, несколько снижен средний балл по критерию легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале – 4,37 баллов.

Колл-центр

При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены баллы по параметру скорость дозвона – 4,25, по параметру компетентность консультации оператора – 3,92 баллов, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 58,3%, а по компетентности оператора 50%.

Таблица-129 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	4,25	58,30%	4,14	58,3%
	Компетентность консультации оператора	3,92	50,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,25	66,70%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 42,4% случаев возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (12,1%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (6,1%);
- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (6,1%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (3,0%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (3,0%);
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении (3,0%);
- Непонятно/сложно получить ЭЦП (3,0%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (3,0%);
- Сложности загрузки необходимых документов (3,0%).

Таблица-130 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МНЭ РК	4,84	85,2%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,25	64,1%

Проделанная работа Министерства была оценена на более высоком уровне – 4,84 средний балл и 85,2% уровень удовлетворенности. Тогда как возможность самостоятельно получить услугу онлайн через портал оценивается услугополучателями гораздо ниже – 4,25 средний балл и 64,1% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Большинство жалоб услугополучателей связаны с техническими вопросами: работа виртуального ассистента, технические сбои в работе, проблемы с загрузкой документов. Учитывая часто повторяющиеся жалобы, рекомендуется принять меры по дальнейшему развитию функционала виртуального ассистента, упрощению поискового функционала, а также проводить постоянный мониторинг состояния портала.

2.43 Предоставление экологической информации

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1201008 «Предоставление экологической информации».

Код услуги: С43.

Ответственный госорган: Министерство экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан.

Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Информационно-аналитический центр охраны окружающей среды» Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 02.06.2020 года № 130 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143569/rus/7986>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Портал «электронного правительства» www.egov.kz.

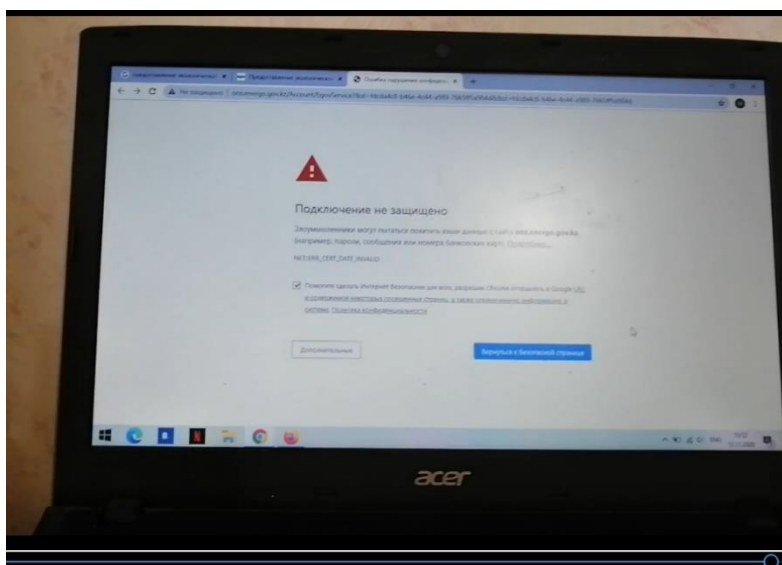
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Для определения качества оказания государственной услуги было проведено исследование методом «тайный покупатель», а также проведен экспертный опрос. В рамках данного метода были организованы тайные покупатели (потенциальные услугополучатели), у которых было задание получить услугу самостоятельно в онлайн формате с целью протестировать все процедуры и качество оказания государственной услуги. По результатам анализа метода «тайный покупатель» были выявлены следующие аспекты при получении государственной услуги.

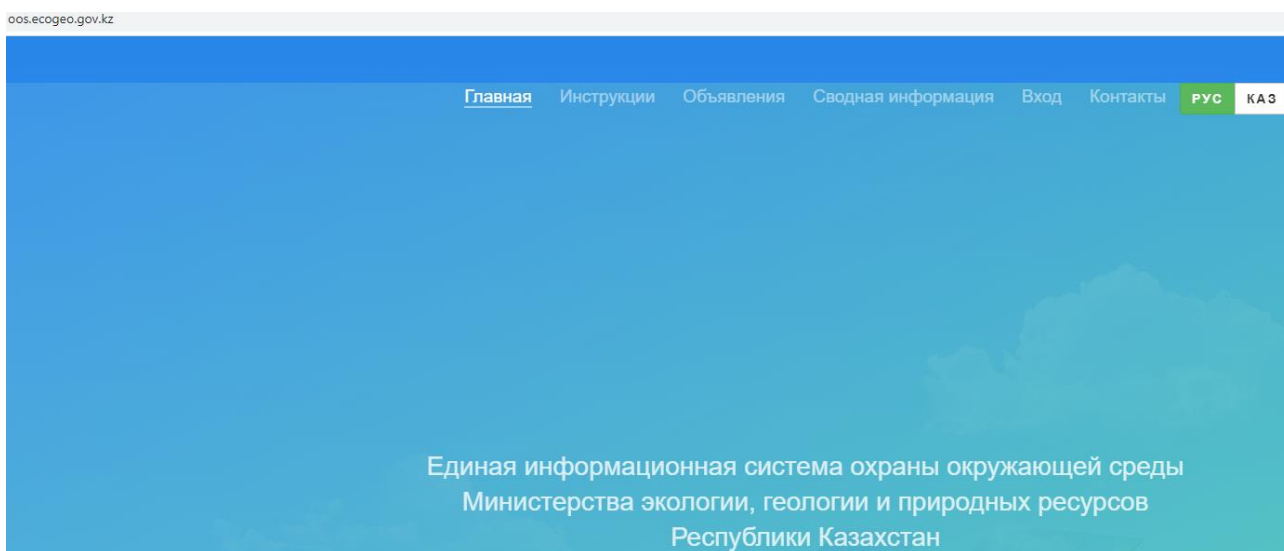
Услуга полностью автоматизирована и предоставляется онлайн, при поиске данной услуги в поисковых системах (в т.ч. Google), в первых строках выходит основная платформа для получения услуги: веб-портал «электронного правительства» egov.kz. При прохождении по ссылке открывается страница портала, на которой можно «заказать услугу» онлайн после авторизации на портале. У одного из «тайных покупателей» были сложности авторизации через ЭЦП – дважды выходила надпись «Произошла техническая ошибка. Повторите запрос позже». На третий раз авторизация через ЭЦП прошла успешно, и «тайный покупатель» нажал кнопку «заказать услугу» после чего открылась ссылка на внешний сайт <https://oos.ecogeo.gov.kz/> на котором по факту реализовано предоставление данной услуги. Тем не менее, ссылка выдала предупреждение о незащищенности сайта:



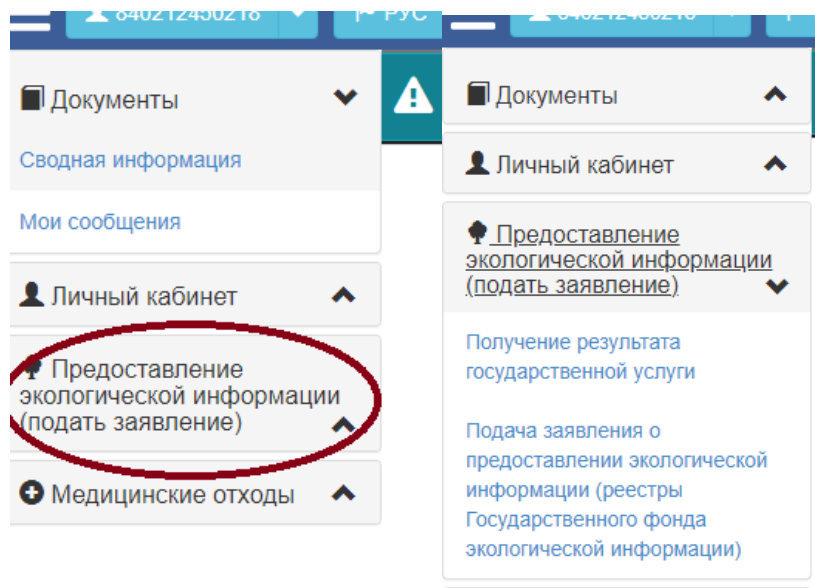
«Тайный покупатель», не обладая продвинутыми навыками владения компьютером, посчитал, что данный сайт является ненадежным и не понимая, что дальше делать, чтобы продолжить получение услуги вынужден был закрыть данную веб-страницу. После, решил воспользоваться консультацией Единого контакт-центра 1414, но не смог дозвониться.

Остальные «тайные покупатели» прошли по внешней ссылке на сайт услугодателя <https://oos.ecogeo.gov.kz/> без каких-либо помех. В процессе получения данной услуги на сайте «тайные покупатели» столкнулись с некоторыми трудностями:

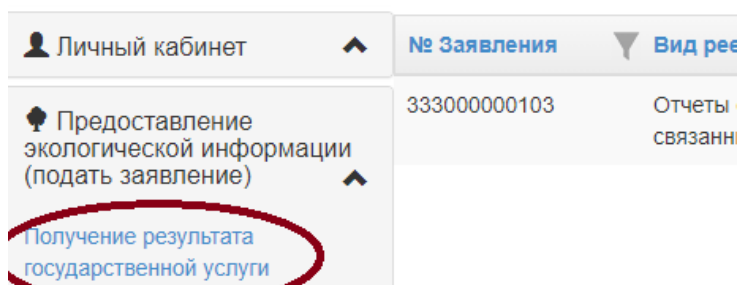
1. При переходе на сайт «тайному покупателю» было не ясно, где можно получить государственную услугу, там как ссылка пересылает на главную страницу, в меню сайта отсутствует кнопка, либо другие инструкции/указания на то, где можно было бы получить услугу;



2. Также на сайте не указано, что необходимо регистрироваться через ЭЦП, для того чтобы получить государственную услугу – «тайным покупателям» не было интуитивно понятно, что необходимо сделать именно это действие.
3. После регистрации через ЭЦП «тайные покупатели» попали в личный кабинет, где нашли необходимую государственную услугу:



4. После нажатия «Предоставление экологической информации» (подать заявление), «тайным покупателям» вышло меню с «Подать заявление о предоставлении экологической информации (реестры ГФЭИ)» - «Виды реестра» и свободный поиск по наименованию. Свободный поиск по наименованию, по ключевым словам, затруднен, выдаются нулевые результаты. Таким образом, необходимо знать полное и точное наименование документа, что усложняет нахождение необходимой информации/отчета.
5. После выбора нужного документа «подали заявку», подписали ЭЦП и отправили. После чего вышло сообщение о статусе заявки – «зарегистрировано». Тем не менее, «тайным покупателям» (потенциальным услугополучателям) не вполне ясно (1) где получить результат, (2) когда можно будет получить результат.



государственного фонда экологической информации)

Решение	_____
Статус:	Зарегистрирован
Дата:	15.01.2021
Дата принятия:	_____
Исполнитель:	_____
№ и дата исходящего письма:	Исх0001 ; 15/01/2021
Решение	Решение _____
Документы	

После уточнений со стандартом на портале egov.kz стало ясно, что сроки оказания услуги 1 рабочий день. Тем не менее, услуга была получена в течение 2 часов.

Обратная связь, указанная на сайте, работает, все контакты активные, сотрудники принимают звонки, отвечают на вопросы, в случае необходимости переадресовывают к профильным специалистам:

Написать сообщение



Рекомендации по совершенствованию качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414:

1. Повысить скорость дозвона, а также повысить уровень консультаций по техническим вопросам пользователей портала, сайта;

Услугодатель <https://oos.ecogeo.gov.kz/>:

1. Рекомендуется рассмотреть возможность вывода на главное меню кнопки «Государственная услуга «Предоставление экологической информации», либо «Заказать услугу»; после чего автоматический вывод функции «Авторизации» в личном кабинете;
2. Повысить возможности свободного поиска по наименованию, либо по ключевым словам;
3. Рекомендуется рассмотреть возможность в итоговом поле «Решение» указать срок получения и место получения услуги.

2.44 Разрешение на эмиссии в окружающую среду для объектов I категории

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1201008 «Разрешение на эмиссии в окружающую среду для объектов I категории».

Код услуги: С44.

Ответственный госорган: Министерство экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан.

Комитет экологического регулирования и контроля Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан и его территориальные подразделения.

Стандарт госуслуги: 02.06.2020 года № 130 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143569/rus/7986>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **26** услугополучателей (100%), из них распределение мужчин и женщин оказалось поровну. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (50%), реже пользовались услугой лица 20-29 лет (19,2%), 40-49 лет (15,4%) и 50-59 лет (15,4%).

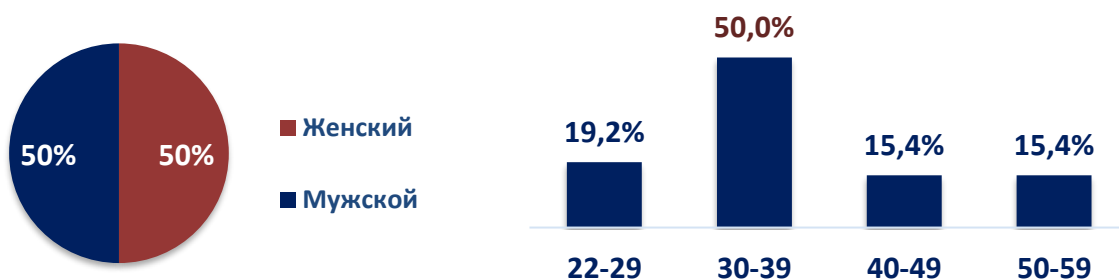


Диаграмма-296

Пол респондента

Диаграмма-297
Диаграмма-298

Возраст респондента



Диаграмма-299

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский статус регистрации. Опрос показал, что за услугой обращаются чаще всего юридические лица (96,2%) и гораздо реже обращаются индивидуальные предприниматели (3,8%). Все опрошенные являются резидентами РК, при получении услуги преимущественно пользовались русским языком.

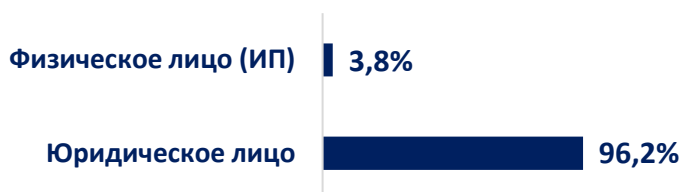


Диаграмма-300

Юридический статус услугополучателя

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (96,2%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, качество интернет-соединения половиной респондентов (48%) оценено на высоком уровне. Также большая часть получателей (96%) для получения электронной услуги пользуются ноутбуком или компьютером, остальные 4% используют для этого сотовый телефон.

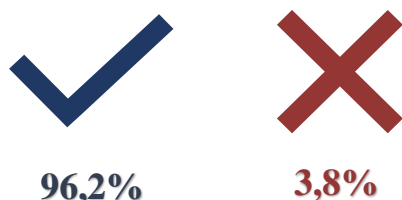


Диаграмма-301 Наличие интернет-соединения в доме

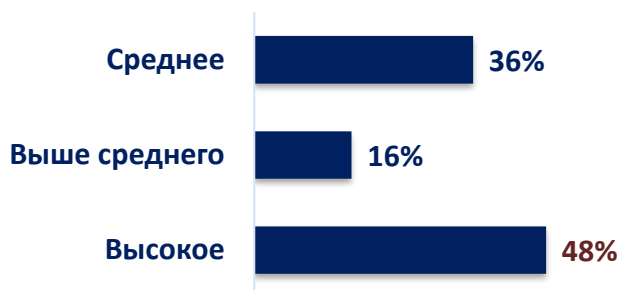


Диаграмма-302 Качество интернет-соединения

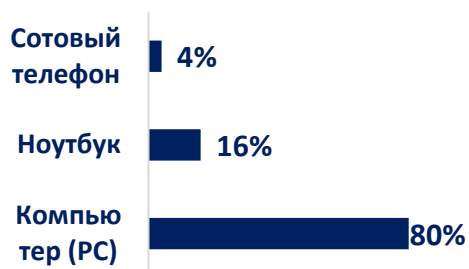


Диаграмма-303 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-304 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **67%**
Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,46 баллов**
Место в рейтинге государственных услуг: **49**

Таблица-131 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,67	73,3%	4,46	67,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,72	75,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,54	63,1%		
ПРОЦЕДУРА	4,69	76,9%		
СРОКИ	4,77	76,9%		
ЗАТРАТЫ	4,42	78,9%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,88	92,3%		
Среднее значение по форме получения	4,46	67,0%		

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдается по критерию «обратная связь» по всем параметрам получена оценка в 3 балла, а уровень удовлетворенности по данному критерию равен 0%. По критерию «затраты» по параметру неофициальных затрат на получение услуги (4,4), по критерию «информация и коммуникация» по параметру легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) - 4,15 балла.

По результатам опроса услугополучателей 11,5% (три респондента) опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги.

Колл-центр

При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру «скорость дозвона» (3,5), по параметру «компетентность консультации оператора» – 4 балла, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 22,2%, а по компетентности оператора 33,3%.

Таблица-132 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,50	22,20%	4,04	40,7%
	Компетентность консультации оператора	4,00	33,30%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,63	66,70%		

При разделении оценок между услугодателями в соответствии с зонами ответственности, были получены следующие баллы и выявлен уровень удовлетворенности:

Таблица-133 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МЭГПР РК	4,69	82,4%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,42	60,6%

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414;
- 3) Обеспечить предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей в связи с тем, что отмечаются низкие баллы по данному критерию.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Привести в соответствие наименования данной госуслуги на портале и в нормативных правовых актах.

2.45 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: 1401003 «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: С45.

Ответственный госорган: Министерство энергетики Республики Казахстан.

Комитет атомного и энергетического надзора и контроля Министерства энергетики Республики Казахстан (далее – услугодатель).

Стандарт госуслуги: 18.03.2015 года № 210 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011026>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz, www.elicense.kz.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **80** услугополучателей (100%), из них 7,5% - представители женского пола и 92,5% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (32,5%) и лица от 40 до 49 лет (30%), реже пользовались услугой лица 50-59 лет (22,5%) и 22-29 лет (11,3%). Таким образом, за услугой обращаются в основном мужчины возраста от 30 до 59 лет, преимущественно на русском языке - 80% в электронной форме, самостоятельно.

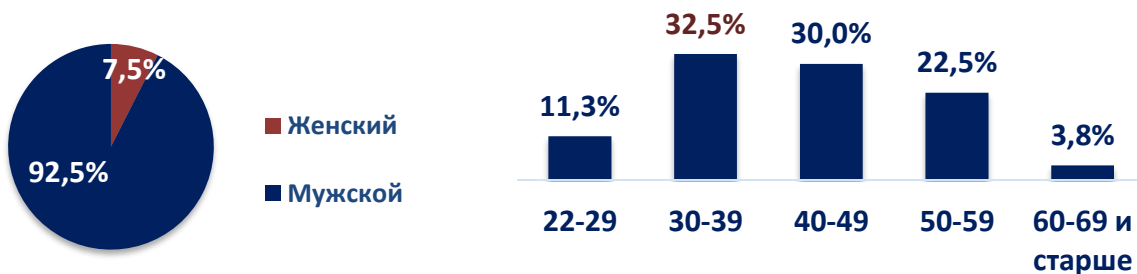


Диаграмма-305

Пол респондента

Диаграмма-306

Возраст респондента



Диаграмма-307

Язык обращения при получении услуги

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (71,25%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 84,2% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю (47,4%), выше среднего (15,8%) или высокую 21,1%). Также большая часть услугополучателей (71,9%) для получения электронной услуги пользуются ноутбуком или компьютером.



Диаграмма-308 Наличие интернет-соединения в доме

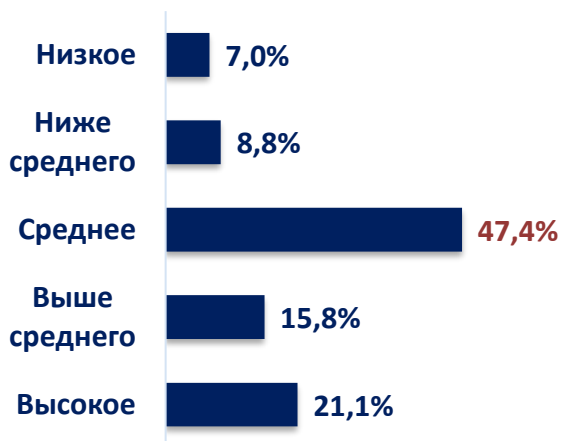


Диаграмма-309 Качество интернет-соединения



Диаграмма-310 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

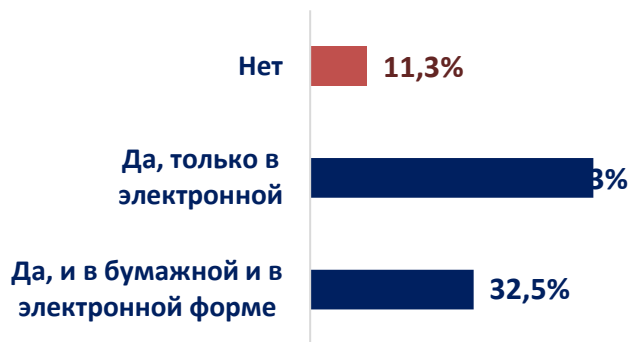


Диаграмма-311 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **72,3%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,63 балла**

Место в рейтинге государственных услуг: **28**

Таблица-134 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,25	53,3%	4,63	72,3%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,50	60,7%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,55	66,5%		
ПРОЦЕДУРА	4,74	78,5%		
СРОКИ	4,83	86,3%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
ЗАТРАТЫ	4,88	81,9%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,68	78,8%		
Среднее значение по форме получения	4,63	72,3%		

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах www.egov.kz и elicense.kz

При получении услуги онлайн сниженные баллы наблюдаются по критерию «виртуальный ассистент», по параметру удобство использования получена оценка в 4 балла, а уровень удовлетворенности по данному критерию составляет 53,3%. Также наблюдается снижение баллов по критерию «доступность и удобство» по параметру простота регистрации на портале для получения электронной услуги (4,35).

По результатам опроса услугополучателей 5% опрошенных отметили, что использовали личные связи и знакомства для получения услуги.

Колл-центр

Каждый четвертый (25%) обращался в колл-центр по номеру 1414 (95%). При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру скорость дозвона (3,13), по параметру компетентность консультации оператора – 3,47 балла, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 15,8%, а по компетентности оператора 31,6%.

Таблица-135 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,13	15,80%	3,60	29,8%
	Компетентность консультации оператора	3,47	31,60%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,20	42,10%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 30,3% случаев возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (6,7%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (3,4%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (3,4%);
- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (3,4%);
- Непонятно/сложно получить ЭЦП (2,2%);
- Сложности загрузки необходимых документов (2,2%);
- Возникли неясные технические неполадки (2,2%);
- Отсутствие возможности выхода в интернет (1,1%);

- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении (1,1%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (1,1%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (1,1%);
- В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки (1,1%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (1,1%).

Таблица-136 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МЭ РК	4,78	81,3%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,50	63,1%

При разделении оценок между услугодателями по зонам ответственности проделанная работа Министерства оценена на высоком уровне – 4,78 средний балл и 81,3% уровень удовлетворенности. Тогда как сервис онлайн портала по получению государственной услуги был оценен ниже – 4,5 средний балл и 63,1% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) В основном жалобы услугополучателей связаны с вопросами технической поддержки пользователей и техническими сбоями в работе портала. Так, получатели услуг обращают внимание на сложности в поиске госуслуги и информации о ее получении, сложности в понимании инструкции, а также «зависание» портала и проблемы при загрузке документов. Поэтому рекомендуется повысить нативность портала, доработать его функционал, предусмотреть создание кратких видеороликов с пошаговой инструкцией.

2.46 Выдача лицензии на осуществление деятельности по предоставлению услуг в области использования атомной энергии

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 1403008 «Выдача лицензии на осуществление деятельности по предоставлению услуг в области использования атомной энергии».

Код услуги: С46.

Ответственный госорган: Министерство энергетики Республики Казахстан.

Комитет атомного и энергетического надзора и контроля Министерства энергетики Республики Казахстан (далее – услугодатель).

Стандарт госуслуги: 01.04.2020 года № 123 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020323#z960>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

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

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугодателям на платной основе.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **46** услугополучателей (100%), из них 58,7% - представители женского пола и 41,3% - мужского. За услугой обращалась преимущественно возрастная группа от 30 до 39 лет (45,7%) и лица от 40 до 49 лет (37%), реже пользовались услугой лица 22-29 лет (10,9%) и 60-69 лет (4,3%). Практически не обращались за услугой лица 50-59 лет (2,2%). 91,3% респондентов при получении услуги обращались на русском языке.

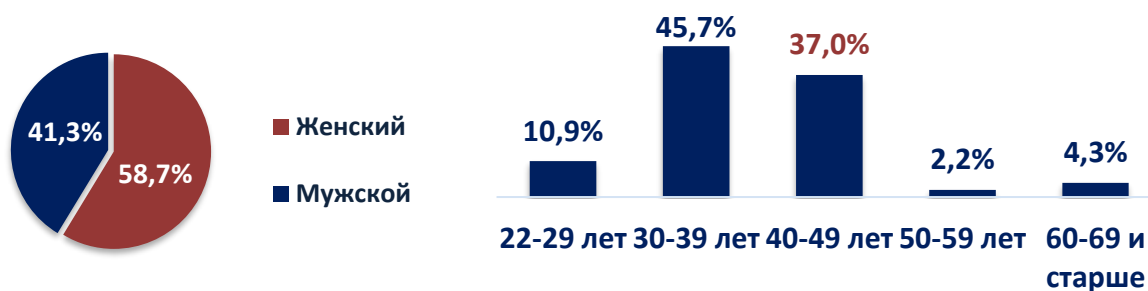


Diagramma-312

Пол респондента

Diagramma-313

Возраст респондента



Diagramma-314

Язык обращения при получении услуги

В 100% случаях за услугой обращались резиденты РК, из которых 80,4% являются юридическими лицами, 13% - физические лица и 6,5% - индивидуальные предприниматели.

Все получатели государственной услуги обращались самостоятельно онлайн, 45,7% использовали портал электронного правительства E-gov.kz и 54,3% - электронное лицензирование elicense.kz.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (87%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 90% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, выше среднего или высокую. Также большая часть услугополучателей (90%) для получения электронной услуги пользуются ноутбуком или компьютером.



87%



13%

Диаграмма-315 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-316 Качество интернет-соединения

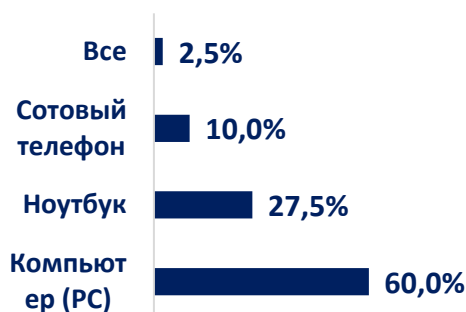


Диаграмма-317 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

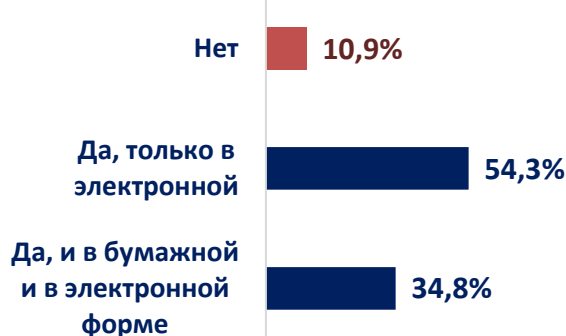


Диаграмма-318 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **65,5%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,32 балла**

Место в рейтинге государственных услуг: **56**

Таблица-137 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на порталах		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,22	40,0%	4,32	65,5%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,62	73,9%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,34	57,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,43	69,0%		
СРОКИ	4,80	89,1%		
ЗАТРАТЫ	4,66	72,8%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,00	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,48	71,7%		
Среднее значение по форме получения	4,32	65,5%		

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на порталах www.egov.kz и elicense.kz

При получении услуги онлайн, снижение баллов наблюдаются по критерию «обратная связь», по параметру *принятые меры по обжалованию* получена оценка - 1 балл, а уровень удовлетворенности по данному критерию составляет 50,0%. Также наблюдается снижение баллов по критерию «виртуальный ассистент» по параметрам *полнота и скорость ответа (4,2)*, также можно отметить низкий уровень удовлетворенности по данному критерию (40%). Более высокий средний балл присужден критерию «сроки» - 4,8 баллов.

Колл-центр

30,4% анкетированных указали, что обращались в колл-центр в процессе получения данной госуслуги по номеру 1414. При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру *скорость дозвона (2,46)*, по параметру компетентность консультации оператора – 3,46 балла, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 14,43, а по компетентности оператора 21,4%.

Таблица-138 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	2,46	14,30%	3,33	30,9%
	Компетентность консультации оператора	3,46	21,40%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,08	57,10%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 49,2% случаев возникали следующие трудности:

- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (7,1%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (7,1%);
- Возникли неясные технические неполадки (7,1%);
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (5,4%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (3,6%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (3,6%);
- Сложности загрузки необходимых документов (3,6%);
- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (1,8%);
- Сложности оплаты услуги онлайн (1,8%);
- Услуга предоставляется в длительные сроки (1,8%);
- В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки (1,8%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (1,8%);
- Долго рассматривают заявки (1,8%).

Таблица-139 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МЭ РК	4,56	74,5%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства»	4,24	58,3%

После разделения оценок между услугодателями, наблюдается разница между уровнем удовлетворенности в 16,2% между проделанной работой Министерства и качеством предоставления услуги на портале.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:**Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 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.

2.47 Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 502009 «Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества».

Код услуги: С47.

Ответственный госорган: Министерство юстиции Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 30.09.2020 года № 432 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/146905/rus/964>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **200** услугополучателя (100%), из них 56% - представители женского пола и 44% - мужского. За услугой обращалась преимущественно старшая возрастная группа от 30 до 39 лет (31,5%) и от 40 до 49 лет (27%) реже пользовались услугой лица 50-59 лет (18,5%) и лица 60-69 лет (13,5%), еще реже молодые люди 22-29 лет – 7,5%. Таким образом, за услугой обращаются как мужчины, так и женщины более старших возрастных групп от 30 до 49 лет.

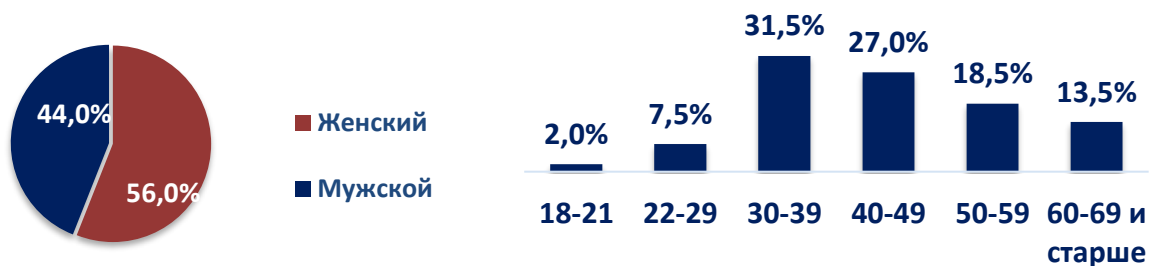


Диаграмма-319

Пол респондента

Диаграмма-320

Возраст респондента



Диаграмма-321

Язык обращения при получении услуги

Большая часть получателей госуслуги – 57% воспользовались казахским языком при обращении.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (61%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 86,8% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, высокую и выше среднего, также у 41,9% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет, таким образом, только для половины опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги.



61%

Диаграмма-322

Наличие интернет-соединения в доме



39%

Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-323

Качество интернет-соединения



Диаграмма-324

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-325

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **74,2%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,59 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **36**

Таблица-140 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе, в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,66	80,8%	4,11	59,3%	4,59	74,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,77	84,0%	4,23	53,6%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,84	90,1%	4,46	65,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,84	89,1%	4,61	73,2%		
СРОКИ	4,65	79,9%	4,68	75,0%		
ЗАТРАТЫ	4,85	90,4%	4,75	83,9%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе, в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,50	50,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,80	84,3%	4,32	60,7%		
Среднее значение по форме получения	4,74	81,1%	4,45	67,2%		

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (81,1%, средний балл – 4,74), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (67,2%, средний балл – 4,45).

Оценка при обращении в ЦОН в зону самообслуживания

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания наблюдается снижение оценок по критерию «сроки» (4,65 балла), по таким критериям как «сотрудники» был получен балл - 4,66. По критерию «доступность и удобство» наблюдается снижение баллов по параметру *достаточности парковочных мест* (4,5 баллов).

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

При получении услуги онлайн сниженные баллы наблюдаются по следующим: по критерию «виртуальный ассистент» наиболее низкий балл получен по параметрам *полнота и скорость ответа* (4,0 балла), в целом уровень удовлетворенности по данному критерию составляет 59,3%. Также наблюдается снижение баллов по категории «доступность и удобство» по параметрам *простота регистрации* - 4,11 баллов, *простота получения ЭЦП* – 4,15.

Для получения услуги «Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества» 3% опрошенных услугополучателей использовали личные связи, и один респондент отметил, что давал неофициальное вознаграждение. Причинами использования личных связей и неофициальных вознаграждений стали ускорение процедуры получения услуги (документа), получение информации и «чтобы помогли собрать документы».

Колл-центр

Каждый четвертый анкетированный (27%) обращался в колл-центр, и 96,3% обратившихся звонили по номеру 1414. При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру *скорость дозвона* (3,47), по параметру Компетентность консультации оператора – 4,26 баллов, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 34,6%, а по компетентности оператора 55,8%.

Таблица-141 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,47	34,6%	4,07	50,6%
	Компетентность консультации оператора	4,26	55,8%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,47	61,5%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 58,4% случаев возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (15,2%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (9,1%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (6,1%);
- Возникли неясные технические неполадки (6,1%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (3,0%);
- Сложности загрузки необходимых документов (3,0%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (3,0%).

Таблица-142 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МЮ РК	4,72	81,4%
Портал «электронного правительства»	4,34	61,2%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,73	81,3%

При разделении оценок между услугодателями в зависимости от зоны ответственности, получение услуги через Госкорпорацию оценивается на более высоком уровне – 4,73 средний балл и 81,3% уровень удовлетворенности. Также высоко оценивается проделанная работа Министерства – 4,72 средний балл и 81,4% уровень удовлетворенности. Тогда как получение услуги самостоятельно через портал, оценивается услугополучателями ниже – 4,34 средний балл и 61,2% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414;

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) Также для обеспечения технической поддержки пользователей предлагается рассмотреть возможность создания коротких видеороликов по процедурам получения госуслуги;
- 4) Услугополучатели обращают внимание на сложность поиска информации о получении госуслуги. В связи с чем рекомендуется кардинально пересмотреть поисковый функционал портала.

Госкорпорация «Правительство для граждан»

- 1) В связи с жалобами услугополучателей на низкую компетентность сотрудников в зоне самообслуживания необходимо принять меры по повышению кадрового потенциала путем усиления квалификационных требований, предъявляемых при приеме на работу, и проведения постоянного обучения.

2.48 Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра

Общая информация о государственной услуге:

Наименование госуслуги: 2201011 «Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра».

Код услуги: С48.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 01.10.2020 года № 301 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/147086/rus/3041>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Государственную корпорацию «Правительство для граждан» (далее – услугодатель);

2) Веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz.

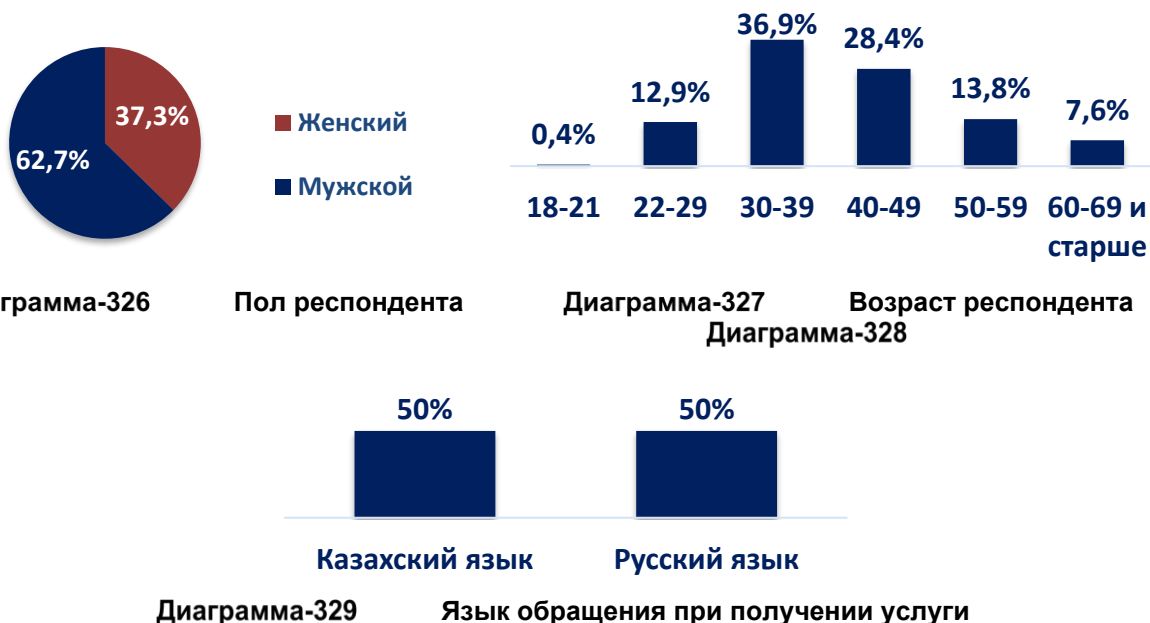
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается платно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **225** услугополучателей (100%), из них 37,3% - представители женского пола и 62,7% - мужского. За услугой обращалась преимущественно старшая возрастная группа от 30 до 39 лет (36,9%) и от 40 до 49 лет (28,4%) реже пользовались услугой лица 50-59 лет (13,8%) и лица 22-29 лет (12,9%), еще реже люди 60-69 лет – 7,6%. Практически не обращаются за услугой молодые люди от 18 лет до 21 года.



Респонденты обращались за услугой в равной степени как на казахском, так и на русском языках. В большей степени услугу получают физические лица (72,4%), каждый четвертый (24,9%) услугополучатель имеет юридический статус, 2,7% респондентов являются индивидуальными предпринимателями. Из всех опрошенных получателей гос услуги только 0,9% являются нерезидентами РК. Значительной части (96,4%) опрошенных не потребовались дополнительные условия при обеспечении физического доступа к зданию услугодателю и коммуникации.

Доступность получения государственных услуг в онлайн формате

Большинство опрошенных (68%) отметили, что в доме имеют интернет-соединение, и в 91,5% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, высокую

и выше среднего, также у 52,3% имеется либо ноутбук, либо компьютер для работы и выхода в интернет. 6,7% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.

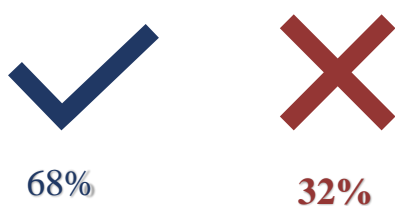


Диаграмма-330 Наличие интернет-соединения в доме

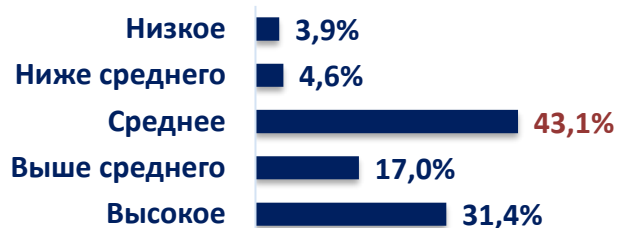


Диаграмма-331 Качество интернет-соединения



Диаграмма-332 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-333 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **68,9%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,54 балла**

Место в рейтинге государственных услуг: **45**

Таблица-143 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,69	80,7%	4,03	58,3%	4,54	68,9%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,70	81,3%	4,44	61,9%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,77	85,9%	4,60	70,5%		
ПРОЦЕДУРА	4,75	86,3%	4,61	71,4%		
СРОКИ	4,47	72,7%	4,61	76,2%		
ЗАТРАТЫ	4,57	69,7%	4,75	74,4%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,00	16,7%	4,58	50,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,65	77,6%	4,58	69,0%		
Среднее значение по форме получения	4,57	71,4%	4,51	66,5%		

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (71,4%, средний балл – 4,57), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (66,5%, средний балл – 4,51).

Оценка при обращении в ЦОН к менеджеру, в зоне самообслуживания

При обращении в ЦОН к менеджеру, в зону самообслуживания наблюдается снижение оценок по критерию «обратная связь» (4,0 балла), уровень удовлетворенности по данному критерию составил всего 16,7%. По критерию «сотрудники» был получен балл 4,69, при этом наблюдается снижение баллов по параметру *компетентности сотрудников* (4,61), также уровень удовлетворенности по данному критерию составляет 80,7%.

Оценка при получении услуги онлайн, самостоятельно на портале www.egov.kz

При получении услуги онлайн снижение баллов наблюдается по следующим: по критерию «виртуальный ассистент» наиболее низкий балл получен по параметру *удобство использования виртуального ассистента* (4,0) и *полнота ответов* (4,0), уровень удовлетворенности по данному критерию составил 58,3%. Также снижение баллов наблюдается по критерию «доступность и удобство» по параметру *простота регистрации на портале* (4,31), снижение баллов указывает на сложность регистрации на портале при получении электронной услуги.

6 респондентов из 225 (2,7%) отметили, что воспользовались личными связями и знакомствами при получении госуслуги. Личными связями воспользовались в большей степени в целях ускорения процедуры, для получения информации и один респондент отметил, что «сотрудники не хотели принимать заявку и пришлось воспользоваться».

Колл-центр

При получении названной государственной услуги 32,4% опрошенных услугополучателей отметили, что воспользовались услугами колл-центров, в частности ЕКЦ-1414, по данному номеру звонили 95,9% анкетированных. При обращении в Единый контакт-центр 1414 респонденты столкнулись с рядом проблем, в том числе получены низкие баллы по параметру *скорость дозвона* (3,55), по параметру «компетентность консультации оператора» – 4,11 баллов, также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности респондентов по скорости дозвона – 37,1%, по компетентности оператора 50%.

Таблица-144 Оценка качества работы колл-центров

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,55	37,10%	4,07	51,9%
	Компетентность консультации оператора	4,11	50,00%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,56	68,60%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 58,4% случаев возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (16,0%);
- Возникли неясные технические неполадки (10,0%);
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (4,0%);
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (4,0%);
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении (4,0%);
- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (4,0%);
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (2,0%);
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (2,0%);
- Сложности загрузки необходимых документов (2,0%);
- Сложности оплаты услуги онлайн (2,0%);
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (2,0%);
- Долгий ответ от ВА (2,0%).

Таблица-145 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МСХ РК	4,64	76,2%
Портал «электронного правительства»	4,45	62,8%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,63	74,2%

При разделении оценок между услугодателями в зависимости от зоны ответственности, получение услуги через Госкорпорацию оценивается на более высоком уровне – 4,63 средний балл и 74,2% уровень удовлетворенности. Также высоко оценивается проделанная работа Министерства – 4,64 средний балл и 76,2% уровень удовлетворенности. Тогда как получение услуги самостоятельно через портал, оценивается услугополучателями ниже – 4,45 средний балл и 62,8% уровень удовлетворенности.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;

- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414;
- 3) Обеспечить предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

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) Также для обеспечения технической поддержки пользователей предлагается рассмотреть возможность создания коротких видеороликов по процедурам получения госуслуги.

Госкорпорация «Правительство для граждан»

- 1) 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;
- 2) Обеспечить предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Совместно с Госкорпорацией «Правительство для граждан» контролировать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей.

2.49 Продажа земельного участка в частную собственность одновременно либо в рассрочку

Наименование госуслуги: 2201014 «Продажа земельного участка в частную собственность одновременно либо в рассрочку».

Код услуги: L1.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан»

Стандарт госуслуги: 01.10.2020 №301 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021366>

Форма оказания госуслуги: Электронная и (или) бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) МИО областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения, акимы городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;
- 2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие **104** услугополучателя (100%), из них 69,2% - представители мужского пола и 30,8% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (30,8%), от 40 до 49 лет (25%), реже представители возрастной группы от 50 до 59 лет (23,1%), редко лица возраста 60-69 лет (13,5%), 22-29 лет (7,7%).

В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (72,1%), представители сельской местности составили 23,1%, представители городов республиканского значения составили 5%, таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.

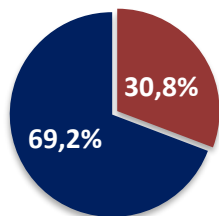


Диаграмма-334

Пол респондента

■ Женский
■ Мужской

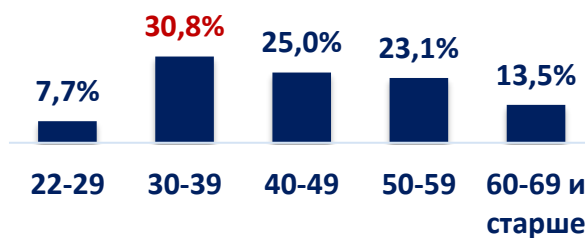


Диаграмма-335

Возраст респондента

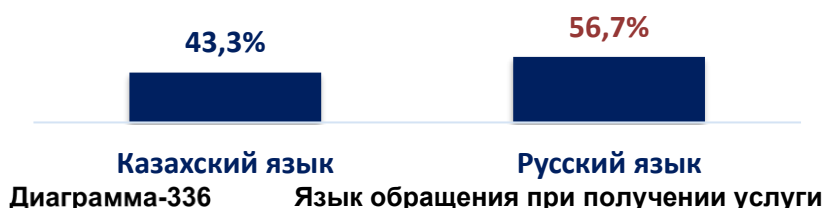


Диаграмма-336

Язык обращения при получении услуги

Большая часть респондентов или 64,4% отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 50,7% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 35,8% - как высокую и выше среднего. 56,8% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 35,8% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, лишь 10,6% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 3,8% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Диаграмма-337 Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-338 Качество интернет-соединения



Диаграмма-339 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-340 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **68,7%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,56 балла**.

Место в рейтинге государственных услуг: **43**

Таблица-146 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,65	76,7%	3,67	16,7%	4,56	68,7%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,76	85,4%	4,52	61,4%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,85	88,4%	4,49	61,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,76	82,8%	4,67	72,7%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворе нности качеством оказания государстве нной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СРОКИ	4,68	81,7%	4,60	72,7%		
ЗАТРАТЫ	4,83	80,6%	4,86	90,9%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,50	0,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,68	80,6%	4,90	81,8%		
Среднее значение по форме получения	4,59	72,0%	4,53	65,4%		

При обращении в ЦОН (в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (72,0%, средний балл – 4,59), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (65,4%, средний балл – 4,53).

При получении услуги самостоятельно в ЦОНе, наименьшие баллы были проставлены по критериям «Обратная связь» (3,5). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части получения обратной связи на жалобу (3,0), принятых мер по обжалованию (4,0). Наибольшие оценки были получены по критериям «информация и коммуникации» (4,85) и «затраты» (4,83).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл – 3,67). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов удобством использования виртуального ассистента (3,25). Наибольшие оценки были получены по критериям «результат» (4,9).

Лишь 1,0% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Колл-центр

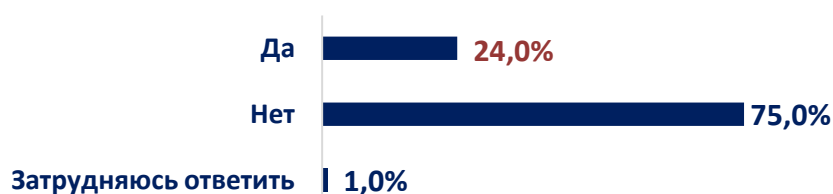


Диаграмма-341

Обращение в колл-центр

24% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части *скорости дозвона* (3,62), а также *компетентности консультации оператора* (4,0).

Таблица-147 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,62	33,3%	4,05	47,2%
	Компетентность консультации оператора	4,00	41,7%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,52	66,7%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 81,3% случаев возникали следующие трудности:

- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (25,0%)
- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (18,8%)
- Возникли неясные технические неполадки (12,5%)
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении (6,3%)
- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (6,3%)
- Сложности загрузки необходимых документов (6,3%)
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (6,3%)

Таблица-148 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,74	79,8%
Портал «электронного правительства»	4,34	52,9%
Госкорпорация «Правительство для граждан» (зона самообслуживания)	4,62	74,6%

При разделении оценок между услугодателями в зависимости от зон ответственности, наиболее высокий показатель качества оказания государственной услуги наблюдается при обращении в ЦОН в зону самообслуживания – 4,62 средний балл и 74,6% уровень удовлетворенности. Также высоко оценена проделанная работа МИО регионов – 4,74 средний балл и 79,8% уровень удовлетворенности. Тогда как возможность получения услуги онлайн показывает более низкие результаты – 4,34 средний балл и 52,9% уровень удовлетворенности.

Таблица-149 Распределение оценки качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,44	61,5%
Актюбинская область	4,72	79,4%
Алматинская область	4,61	71,0%
Атырауская область	4,53	66,1%
Восточно-Казахстанская область	4,70	77,9%
Жамбылская область	4,73	75,8%
Западно-Казахстанская область	4,93	92,1%

РЕГИОН	Средний балл	%
Карагандинская область	4,81	77,2%
Костанайская область	4,69	82,3%
Кызылординская область	4,47	57,3%
Павлодарская область	4,70	81,7%
Северо-Казахстанская область	4,69	81,3%
Туркестанская область	4,82	86,2%
г. Алматы	4,62	85,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Западно-Казахстанской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Акмолинской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

2.50 Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)

Наименование госуслуги: 2602002 «Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)».

Код услуги: L2.

Ответственный государственный орган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан»

Наименование услугодателя: Местными исполнительными органами городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения (далее – услугодатель).

Стандарт государственной услуги: Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 04.07.2017 № 438 *Ссылка:* <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011018>

Форма оказания государственной услуги: Электронная

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz

Стоимость: услуга предоставляется бесплатно.

Услугополучатели: физические и юридические лица

Результаты общественного мониторинга

В рамках общественного мониторинга по качеству оказания государственных услуг проведен массовый опрос услугополучателей, в результате которых получены следующие результаты.

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе приняли участие 295 услугополучателей (100%), из них 64,1% - представители мужского пола и 35,9% - женского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (42%), реже представители возрастной группы от 40 до 49 лет (24,7%) и возрастной группы от 50 до 59 лет (14,6%), редко лица возраста от 22 до 29 лет (9,8%), от 60 до 69 лет и старше (8,1%), а также от 18 до 21 года (0,7%).

В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (42%), представители сельской местности составляли 31,2%, городов республиканского значения - 21,7%, столицы – 5,1%.

Таким образом, за услугой обращаются преимущественно мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.

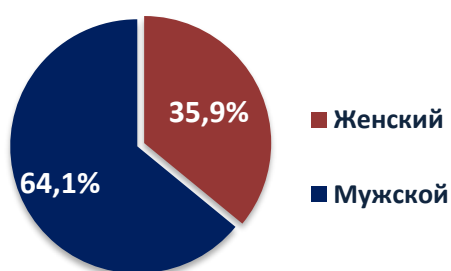


Диаграмма-342

Пол респондента

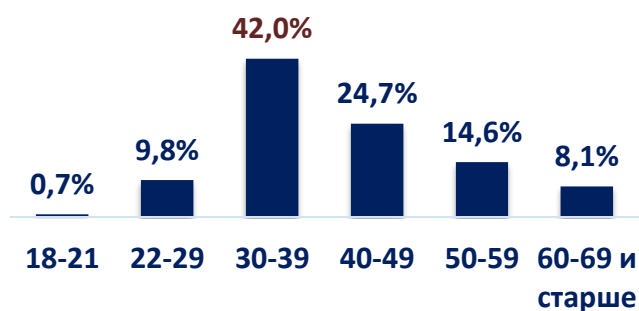


Диаграмма-343

Возраст респондента

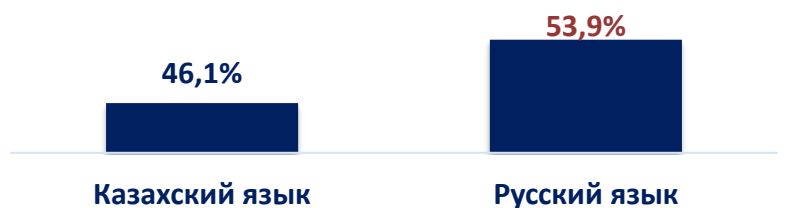
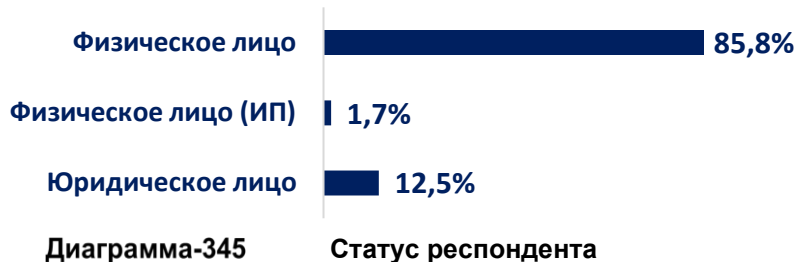


Диаграмма-344

Язык обращения при получении услуги



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский статус регистрации, а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя).

Услугой воспользовались преимущественно физические лица (85,8%), юридические лица составили 12,5%, физические лица в статусе индивидуального предпринимателя – 1,7%.

99% респондентов являются резидентами РК. 98% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 2% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность).

За услугой обращались респонденты, использующие как русский язык при обращении (53,9%), так и казахский язык (46,1%).

71,5% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение. 48,3% из них оценивают скорость интернета, как среднюю, а 26,1% - как высокую. 61,1% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 28,4% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможности самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. При этом 47,1% респондентов воспользовались услугой в электронной форме на портале. 3,4% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



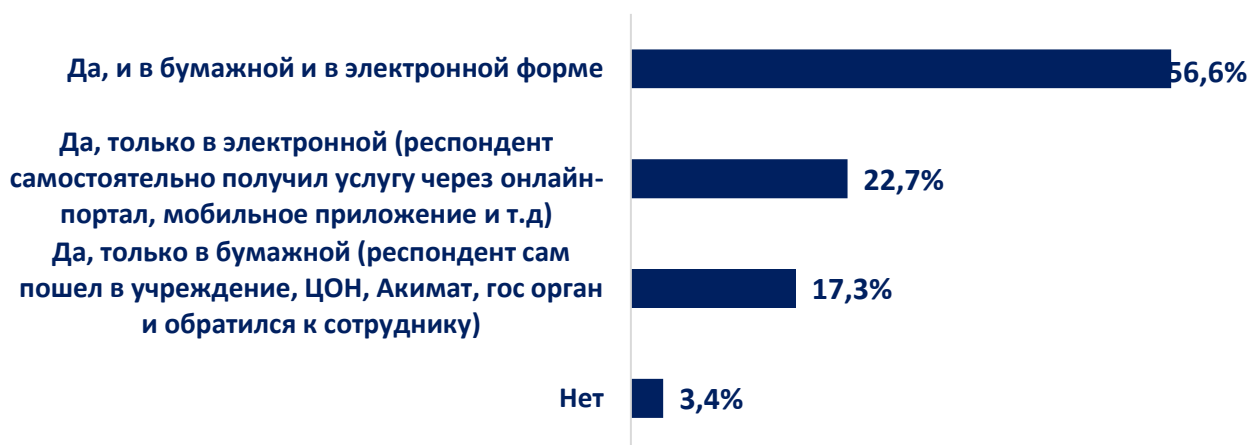


Диаграмма-349 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-350 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **77,6%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,60 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **34**

Таблица-150 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,73	84,0%	4,01	56,2%	4,60	77,6%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,77	85,3%	4,45	67,4%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,86	92,1%	4,34	60,4%		
ПРОЦЕДУРА	4,77	87,4%	4,49	69,8%		
СРОКИ	4,71	82,4%	4,60	81,3%		
ЗАТРАТЫ	4,79	84,9%	4,85	82,8%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			4,01	62,5%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,76	84,6%	4,65	74,1%		
Среднее значение по форме получения	4,77	85,8%	4,42	69,3%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Костанайской (средний балл – 4,24), Акмолинской (средний балл – 4,35), Павлодарской областей (средний балл – 4,38),

тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Мангистауской (средний балл - 4,85), Западно-Казахстанской (средний балл - 4,79), Северо-Казахстанской областях (средний балл - 4,72).

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (85,5%, средний балл – 4,77), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (69,3%, средний балл – 4,42).

Оценка при обращении в ЦОН в зону самообслуживания

При обращении в ЦОН (в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (85,8%, средний балл – 4,77), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (69,3%, средний балл – 4,42).

При получении услуги в ЦОНе самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Сроки» (4,71) и «Сотрудники» (4,73). Наибольшие оценки были получены по критерию «Информация и коммуникации» (4,86), а также таким показателям, как выбор казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,99), отсутствию необходимости дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (4,95).

Оценка при обращении самостоятельно, онлайн, на портале

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл - 4,01), «Виртуальная связь» (средний балл – 4,01). Также наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов простотой и понятностью информации по способу получения услуги на портале (4,23), простотой регистрации на портале для получения электронной услуги – 4,26. Наибольшие оценки были получены по критерию «Затраты» (4,85) а также по таким показателям, как информация на портале имеется на казахском/русском языке – 4,81, результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.) – 4,65.

3,7% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, но при этом никто не давал неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Среди причин обращения к личным связям респонденты назвали необходимость ускорения процедуры получения услуги (документа) – 0,7%, потому что сам не умею – 0,3%, чтобы не ждать очереди – 0,3%, чтобы помогли собрать документы – 0,3%, без взятки не получается – 0,3%.

Обратная связь, обжалование

4,4% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 2,7% респондентов оформили жалобу в устной форме, 1,7% - в письменной форме. 1,7% респондентов обратились в Единый контакт-центр 1414, 0,3% респондентов обратились в канцелярию государственного органа, 0,3% - обратились к сотруднику. 57,1% направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр

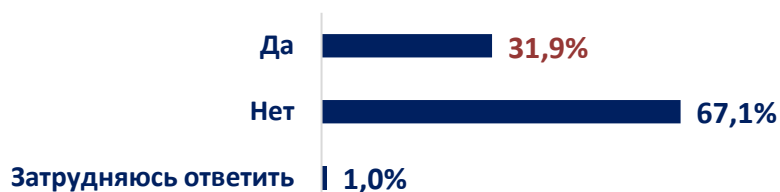


Диаграмма-351

Обращение в колл-центр

31,9% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы.

Таблица-151 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,52	32,6%	4,04	50,7%
	Компетентность консультации оператора	4,12	53,3%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,48	66,3%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 21% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (3,4%)
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (3,1%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (2,7%)
- Колл-цент не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2,7%)
- Проблемы с интернетом (1,7%)
- Была очередь (1,4%)
- Проблемы с загрузкой, не прикреплялся документ (0,7%)
- Была непонятна инструкция (0,7 %)
- Бюрократия, много документов запрашивают (0,7%)

Таблица-152 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,71	81,2%
Портал «электронного правительства», Портал «электронного лицензирования»	4,28	62,4%
Госкорпорация «Правительство для граждан» (зона самообслуживания)	4,79	87,1%

Разделенные между услугодателями оценки, баллы показывают, что наиболее комфортно для услугополучателей получать данную услугу в ЦОНах в зоне самообслуживания, так как там имеются сотрудники готовые помочь при получении услуги на портале – 4,79 средний балл и 87,1% уровень удовлетворенности. Тогда как на самом портале самостоятельное получение услуги оценено ниже – 4,28 средний балл и 62,4% уровень удовлетворенности. Также высоко оценена проделанная работа МИО регионов – 4,71 средний балл и 81,2% уровень удовлетворенности.

Таблица-153 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,50	71,2%
Актюбинская область	4,72	83,2%
Алматинская область	4,72	79,1%
Атырауская область	4,57	76,4%
Восточно-Казахстанская область	4,75	80,9%
Жамбылская область	4,49	71,4%
Западно-Казахстанская область	4,84	89,0%
Карагандинская область	4,53	75,6%
Костанайская область	4,34	70,0%
Кызылординская область	4,41	73,5%
Мангистауская область	4,88	91,7%
Павлодарская область	4,41	75,9%
Северо-Казахстанская область	4,72	80,9%
Туркестанская область	4,41	63,8%
г. Нур-Султан	4,54	71,2%
г. Алматы	4,56	73,0%
г. Шымкент	4,49	69,9%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Мангистауской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Костанайской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414;
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

Предложения по повышению качества оказания государственной услуги:

- 1) убрать электронную копию опросного листа с перечня документов прилагаемых к заявлению
- 2) в примечаниях указано что «В случае возникновения обстоятельств, требующих пересмотра условий АПЗ, изменения в него вносятся по согласованию с заказчиком» (дать возможность вносить изменения в выданный АПЗ на электронном портале при обращении заявителя)
- 3) в стандарте указано, что услуга предоставляется в веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, однако на сайте указано, что данная услуга предоставляется на портале «электронного лицензирования» www.elicense.kz (внести изменения в стандарт государственной услуги)

2.51 Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием

Наименование госуслуги: 403012 «Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием».

Код услуги: L3.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство образования и науки Республики Казахстан»

Стандарт госуслуги: 09.04.2020 №136. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/141589/rus/182>

Форма оказания госуслуги: бумажная / электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент через Государственную корпорацию "Правительство для граждан" и веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **99** услугополучателей (100%), из них 66% - представители женского пола и 34% - мужского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 40 до 49 лет (35%), реже представители возрастной группы от 50 до 59 лет (30%) и возрастной группы от 30 до 39 лет (24%), редко лица возраста от 22 до 29 лет (5%), от 60 до 69 лет и старше (4%), а также от 18 до 21 года (1%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (60%), представители сельской местности составляли 20%, городов республиканского значения - 17%, столицы – 3%. Таким образом, за услугой обращаются преимущественно женщины в возрасте от 30 до 39 лет.

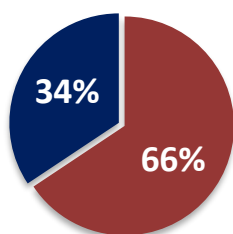


Диаграмма-352

Пол респондента

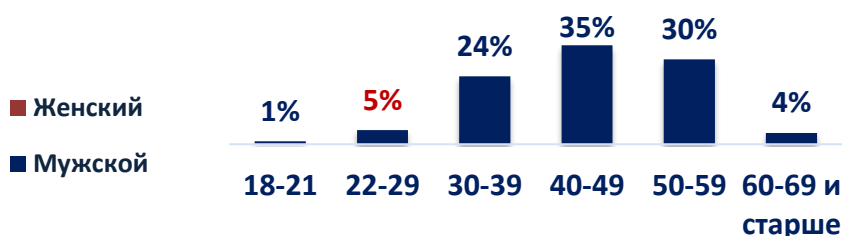


Диаграмма-353

Возраст респондента



Диаграмма-354

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услугой воспользовались преимущественно физические лица (82%), а также физические лица в статусе индивидуального предпринимателя – 12%. 100% респондентов являются резидентами РК. 99% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 1% указали, что им требуются повышенные потребности

обеспечения физического доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, использующие как русский язык при обращении (52%), так и казахский язык (48%).

91% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 40% случаев оценивают скорость интернета, как высокую, а в 54% - как среднюю и выше среднего. 90% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, лишь 8% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, 49% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 4% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Диаграмма-355

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-356

Качество интернет-соединения

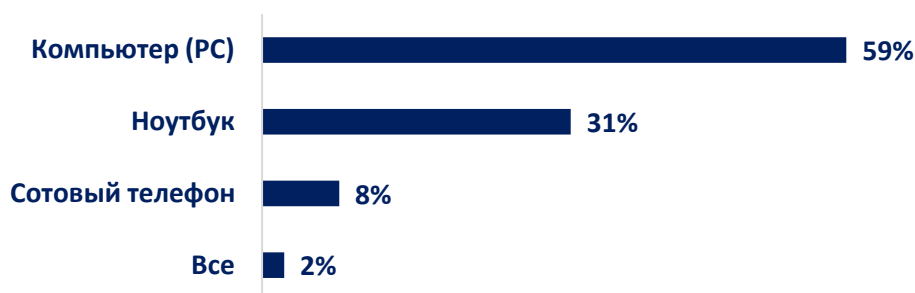


Диаграмма-357

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

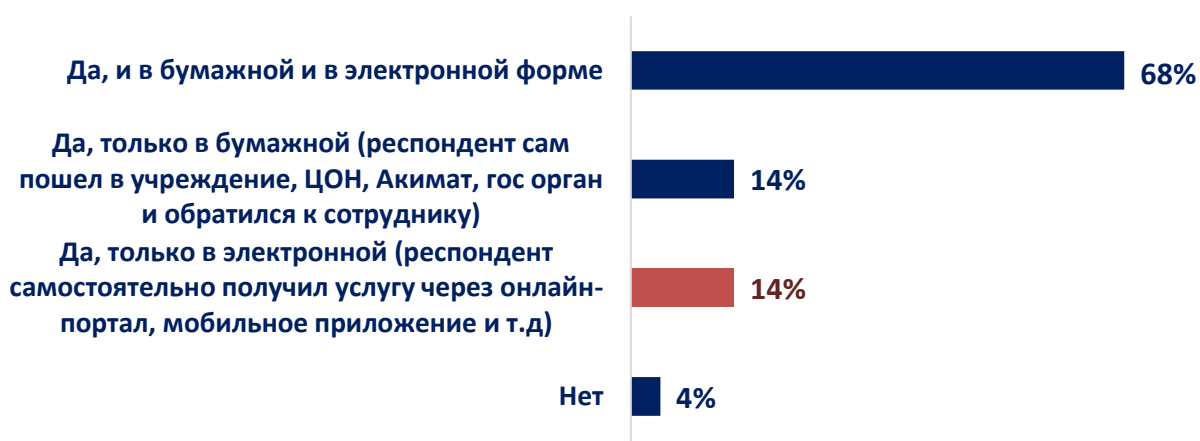


Диаграмма-358

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-359 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **84,9%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,79 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **4**

Таблица-154 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,89	92,7%	3,86	46,2%	4,79	84,9%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,86	89,2%	4,62	71,8%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,97	94,8%	4,64	73,5%		
ПРОЦЕДУРА	4,97	98,0%	4,67	82,2%		
СРОКИ	4,95	98,0%	4,88	89,8%		
ЗАТРАТЫ	4,97	81,0%	5,00	89,8%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,92	96,0%	4,84	85,7%		
Среднее значение по форме получения	4,93	92,8%	4,64	77,0%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители г. Нур-Султан (средний балл – 4,23), Алматинской (средний балл – 4,46), Кызылординской областей (средний балл – 4,54), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Актюбинской (средний балл - 4,94), Костанайской (средний балл - 4,91), Западно-Казахстанской областях (средний балл - 4,91).

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (85,5%, средний балл – 4,77), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (69,3%, средний балл – 4,42).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «доступность и удобство» (4,86) и «Сотрудники» (4,89). Наибольшие оценки были получены по критериям «Информация и коммуникации» (4,97), «Процедура» (4,97) и «Затраты» (4,97) документов, общения (4,99), отсутствию необходимости дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (4,95).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл – 3,86), «Доступность и удобство» (4,62). Наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов удобством виртуального ассистента (3,83), полнотой ответа на запрос (3,75) и простотой регистрации на портале для получения электронной услуги (4,45). Наибольшие оценки были получены по критерию «Затраты» (5,00) а также «Сроки» (4,88).

Ни один из опрошенных не подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

1% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, Все они оформили жалобу в устной форме.

Колл-центр:

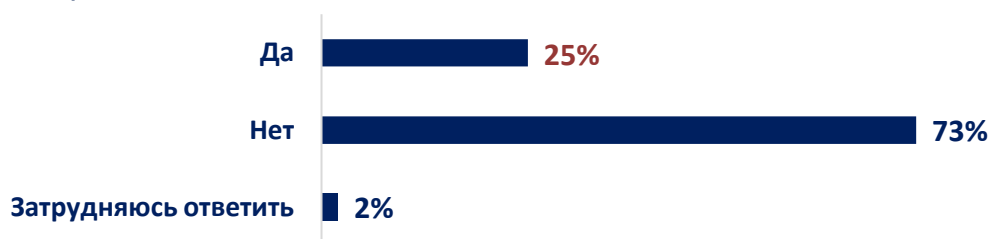


Диаграмма-360 Обращение в колл-центр

25% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по всем показателям Единого контакт-центра 1411, а именно *скорость дозвона* (3,88), *компетентность консультации оператора* (4,13).

Таблица-155 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,88	44,0%	4,23	54,7%
	Компетентность консультации оператора	4,13	48,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,67	72,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 21% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (3,4%)
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (3,1%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (2,7%)
- Колл-цент не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2,7%)
- Проблемы с интернетом (1,7%)
- Была очередь (1,4%)

- Проблемы с загрузкой, не прикреплялся документ (0,7%)
- Была непонятна инструкция (0,7 %)
- Бюрократия, много документов запрашивают (0,7%)

Таблица-156 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,90	89,2%
Портал "электронного правительства"	4,46	67,9%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,92	92,9%

Данная услуга оценивается на достаточно высоком уровне, при разделении баллов между услугодателями, на наиболее высокий балл услугополучатели оценили работу Госкорпорации в регионах – 4,92 средний балл и 92,9% уровень удовлетворенности. Также высокий показатель качества предоставляемой услуги показывает проделанная работа МИО регионов – 4,90 средний балл и 89,2% уровень удовлетворенности. Значительное снижение показателей оценки качества оказания данной услуги наблюдается при получении услуги онлайн через портал – 4,46 средний балл и 67,9% уровень удовлетворенности.

Таблица-157 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,75	80,7%
Актюбинская область	4,96	95,4%
Алматинская область	4,53	64,9%
Атырауская область	4,73	81,0%
Восточно-Казахстанская область	4,68	79,0%
Жамбылская область	4,84	88,7%
Западно-Казахстанская область	4,91	83,2%
Карагандинская область	4,82	84,4%
Костанайская область	4,91	88,6%
Кызылординская область	4,54	69,0%
Павлодарская область	4,96	92,9%
г. Нур-Султан	4,27	72,8%
г. Алматы	4,78	87,0%
г. Шымкент	4,9	89,5%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Актюбинской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из столицы.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414

- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

1. Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
2. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.52 Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта

Наименование госуслуги: 2201009 «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта».

Код услуги: L4.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения, акимы городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – услугодатель)

Стандарт госуслуги: 01.10.2020 №301 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021366>

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее - портал).

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается платно.

Результаты общественного мониторинга

В рамках общественного мониторинга по качеству оказания государственных услуг проведен массовый опрос услугодателей, в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический портрет услугодателя

В массовом опросе приняли участие 193 услугодателей (100%), из них большинство (68,4%) мужского пола и 31,6% женского. Наибольшая доля респондентов (44%) в возрасте 30-39 лет, реже представители возрастной группы от 40 до 49 лет (22%), от 22 до 29 лет (16%), от 50 до 59 лет (12%), редко лица возраста от 60 до 69 лет и старше (4%), а также от 18 до 21 года (3%).

В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители сельской местности (55%), представители города составляли 35%, городов республиканского значения - 1%, столицы – 8%.

Таким образом, за услугой обращаются преимущественно мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.

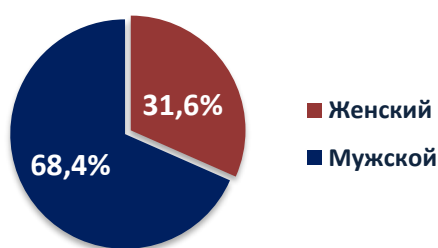


Диаграмма-361

Пол респондента

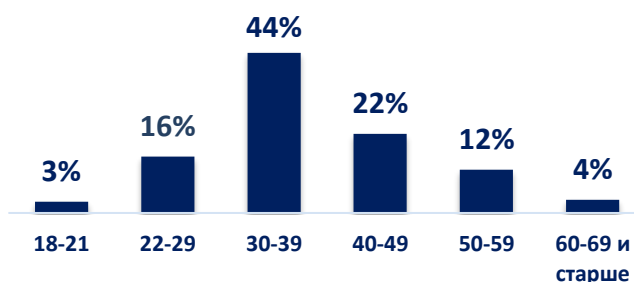


Диаграмма-362

Возраст респондента

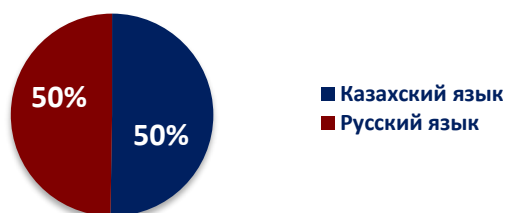


Диаграмма-363

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя).

Услугой воспользовались преимущественно физические лица (76%), юридические лица составили 23%, физические лица в статусе индивидуального предпринимателя – 1%.

99% респондентов являются резидентами РК. 98% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 2% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность).

За услугой обращались респонденты, использующие как русский язык при обращении (50%), так и казахский язык (50%).

69% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 44% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 28% - как высокую. 54% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 41% использовали сотовый телефон.

Таким образом, большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но, несмотря на это, 12% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале.

5% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания. Однако, данная услуга согласно правилам оказания государственных услуг предоставляется только в электронном формате.



69%

Диаграмма-364 Наличие интернет-соединения в доме



31%

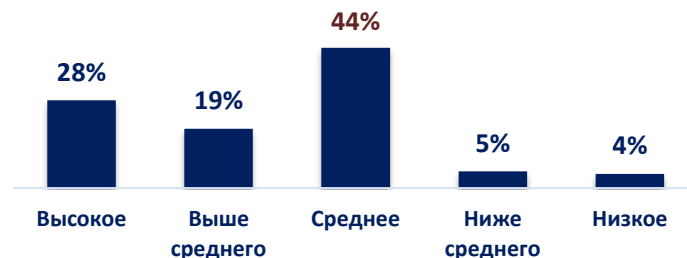


Диаграмма-365 Качество интернет-соединения

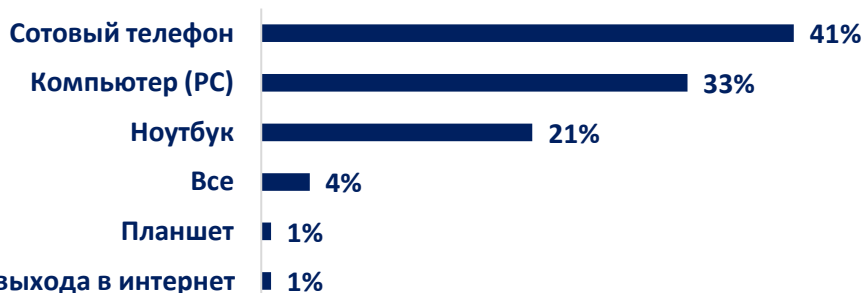


Диаграмма-366 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-367 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-368 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **67,4 %**.

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,45 баллов**
Место в рейтинге: **51**

Таблица-158 Уровень удовлетворенности и оценка качества государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,73	83,3%	4,67	83,3%	4,45	67,4%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,75	85,9%	4,51	66,3%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,84	88,6%	4,39	62,6%		
ПРОЦЕДУРА	4,77	86,1%	4,31	60,9%		
СРОКИ	4,70	84,1%	4,57	78,3%		
ЗАТРАТЫ	4,57	66,5%	4,87	71,7%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	2,75	0,0%	3,50	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,76	87,6%	4,57	73,9%		
Среднее значение по форме получения	4,48	72,8%	4,42	62,1%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Актюбинской области (средний балл – 3,83), г. Нур-Султан (средний балл – 4,12), г. Шымкент и Мангистауская область (средний балл – 4,36), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности

наблюдаются в Атырауской и Туркестанской области (средний балл - 4,91), Алматинская и Жамбылская область (средний балл - 4,86), Северо-Казахстанской областях (средний балл - 4,85).

Оценка при обращении в ЦОН в зону самообслуживания

При обращении в ЦОН (в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (72,8%, средний балл – 4,48), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (62,1%, средний балл – 4,42).

При получении услуги в ЦОНе самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Сроки» (4,70) и «Сотрудники» (4,73). Наибольшие оценки были получены по критерию «Информация и коммуникации» (4,84), а также таким показателям, как выбор казахского и русского языка для заполнения документов, обращения (4,96), отсутствию необходимости дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (4,95).

Оценка при обращении самостоятельно, онлайн, на портале

При получении услуги онлайн по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл - 4,67), «Виртуальная связь» (средний балл – 3,50). Также наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов простотой и понятностью информации по способу получения услуги на портале (4,13), простотой регистрации на портале для получения электронной услуги – 4,22. Наибольшие оценки были получены по критерию «Затраты» (4,87) а также по таким показателям, как информация на портале имеется на казахском/русском языке – 4,74, результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.) – 4,57.

2% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, и при этом 99% не давал неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги.

Среди причин обращения к личным связям респонденты назвали необходимость ускорения процедуры получения услуги (документа) – 1%, затруднились ответить – 1%.

Обратная связь, обжалование

2% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 1% респондентов оформили жалобу в устной форме, 1% - в письменной форме.

25% респондентов обратились в книгу жалоб и предложений, 25% респондентов обратились в прокуратуру, 25% - обратились к сотруднику и 25% обратились в государственный орган. 75% направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр

20% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 где, *скорость дозвона - 3,97 баллов, компетентность консультации оператора - 4,33 баллов и вежливость, и готовность оперативно помочь в решении вопроса – 4,83 балла.*

Чуть больше половины (51%) опрошенных оценили работу контакт-центра на отлично.

Таблица-159 Оценка работы Колл-центров

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,97	51,3%	4,38	65,0%
	Компетентность консультации оператора	4,33	61,5%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,83	82,1%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы - 3%
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться - 2%
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность - 2%
- Была очередь - 1%
- Проблемы с загрузкой, не прикреплялся документ - 1%
- Бюрократия, много документов запрашивают - 1%
- Народ не владеет информацией – 1%
- Неправильно написали имя. Ошибки в документе - 1%
- Технические неполадки – 1%
- Пришлось много ходить – 1%
- Вопрос не решился – 1%

Таблица-160 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,63	77,6%
Портал "электронного правительства"	4,38	58,4%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,53	74,5%

Разделение оценок услугополучателей между услугодателями показало, что услугополучатели предпочитают получать услугу в зоне самообслуживания в ЦОНе (4,53 и 74,5%), тогда как при самостоятельном получении госуслуги онлайн через портал качество сервиса портала оценивается ниже (4,38 и 58,4%). Вместе с тем проделанная МИО регионов работа оценивается на высоком уровне – 4,63 средний балл и 77,6% уровень удовлетворенности.

Таблица-161 Распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,95	92,4%
Актюбинская область	3,84	49,8%
Алматинская область	4,84	87,0%
Атырауская область	4,94	93,5%
Восточно-Казахстанская область	4,79	87,2%
Жамбылская область	4,85	86,3%
Западно-Казахстанская область	4,59	71,5%
Карагандинская область	4,60	73,4%
Костанайская область	4,79	82,1%
Мангистауская	4,37	67,1%
Павлодарская область	4,80	83,4%
Северо-Казахстанская область	4,84	85,7%
Туркестанская область	4,91	88,1%
г. Нур-Султан	4,15	54,4%
г. Алматы	4,71	82,6%
г. Шымкент	4,47	29,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Акмолинской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из столицы.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- улучшить качество работы колл-центров, путем систематического обучения сотрудников

Уполномоченный государственный орган

- возможность получения государственной услуги в одном месте, чтобы не приходилось ходить в другие организации
- Систематически повышать квалификацию сотрудников
- Одобрение заявки в короткие сроки
- Полностью автоматизировать услугу
- Сделать услугу прозрачной и доступной
- Увеличить количество сотрудников
- Необходим шаблон, образец

Портал

- Возможность получать ЭЦП онлайн в упрощенной форме
- Ускорить процесс выдачи

Предложения по повышению качества оказания государственной услуги:

- добавить техническое условие (ТУ) к результатам оказания государственной услуги

2. вместо электронной копией схемы расположения земельного участка, указать четко в перечнях документов ситуационная схема запрашиваемого земельного участка
3. разработать дополнительно АПЗ для предоставления данной услуги
4. Четкий алгоритм (по шаговая инструкция) получения государственной услуги
5. Указать в стандарте при каких случаях предоставляется земельный участок по данной услуги (в целях ГЧП, инвест. проект, социальное строительство)

2.53 Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений

Наименование госуслуги: 1301013 «Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений».

Код услуги: L5.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан».

Стандарт госуслуги: 30.03.2020г. № 107. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020209>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «Электронного правительства»: www.egov.kz

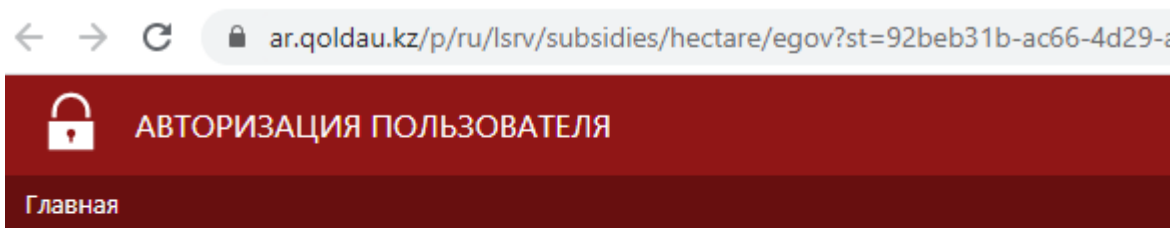
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Для определения качества оказания государственной услуги было проведено исследование методом «тайный покупатель». В рамках данного метода потенциальные услугополучатели («тайный покупатель») протестировали этапы получения государственной услуги. В результате были выявлены следующие трудности в процессе получения государственной услуги:

1. Поиск информации в системах поиска выдал в первых строках результата выдал веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, после перехода по ссылке вышла страница государственной услуги с кнопкой «заказать услугу», нажатие переадресовывает на внешний сайт ar.qoldau.kz.



[Начальная](#) » [Вход в систему](#)

ВХОД В СИСТЕМУ

Пользователь с ИИН: 840212450218 на портале qoldau.kz не зарегистрирован. [Регистрация](#)

2. На сайте пользователю предлагают пройти регистрацию, для которой необходимо наличие ЭЦП. При этом существует два этапа регистрации (в т.ч. код по электронной почте), при котором необходимо пользоваться ЭЦП ключом, для многих «тайных покупателей» вызвало сложность применение ЭЦП и введение пароля, так как выходили множественные ошибки, не с первого раза принимался ЭЦП и пароль. После 4-5 попыток на сайте был принят пароль.

Не удалось авторизоваться: указан неверный пароль. До блокировки учетной записи осталось попыток: 98

ПРОФИЛЬ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА

Воспользуйтесь мобильной подписью, либо выберите сертификат из файла

Выбрать сертификат ЭЦП из файла

Кому выдан **ОРАЗГАЛИЕВА АЛИЯ**
Кем выдан УЛТТЫҚ КҰӘЛАНДЫРУШЫ ОРТАЛЫҚ (RSA)
Действителен с 14.08.2020 по 14.08.2021
Алгоритм ключа sha256WithRSAEncryption
ИИН 840212450218
БИН
E-Mail ALIYA.ORAZGALIYEVA@YANDEX.KZ

Пароль

Регистрация Забыли пароль?

Доступ к базам данных информационной системы предоставляется зарегистрированным пользователям, при наличии у них электронной цифровой подписи, выданной Национальным удостоверяющим центром Казахстана (далее - ЭЦП НУЦ). Регистрация пользователей производится ими самостоятельно с использованием ЭЦП НУЦ, выданной физическому лицу.

3. На сайте ar.qoldau.kz находится меню с различными видами субсидий, был выбран нужный вид субсидии – «по многолетним насаждениям». Страница «справка» не открывается – «ошибка исполнения».

гектарные субсидии <
по ревизионным союзам <
по аквакультуре <
по пестицидам <
по семенам <
по переработке сельхозпродукции <
по воде <
по инвестиционным субсидиям <
по финансовому оздоровлению <
по субсидиям гарантирования (страхования) займов <
по процентной ставке <
по гарантированию микрокредитов <
по операционным расходам МФО <
по НДС <
по многолетним насаждениям <
по животноводству <

ОШИБКА ИСПОЛНЕНИЯ

Во время выполнения операции произошла ошибка.
Сведения об ошибке зарегистрированы в системе для выяснения причин.
Номер ошибки: 1692845.
Повторите попытку через некоторое время, вернувшись на [предыдущую](#) страницу.

QOLDAU
Цифровая платформа для бизнеса
info@qoldau.kz

Информация

Ресурсы

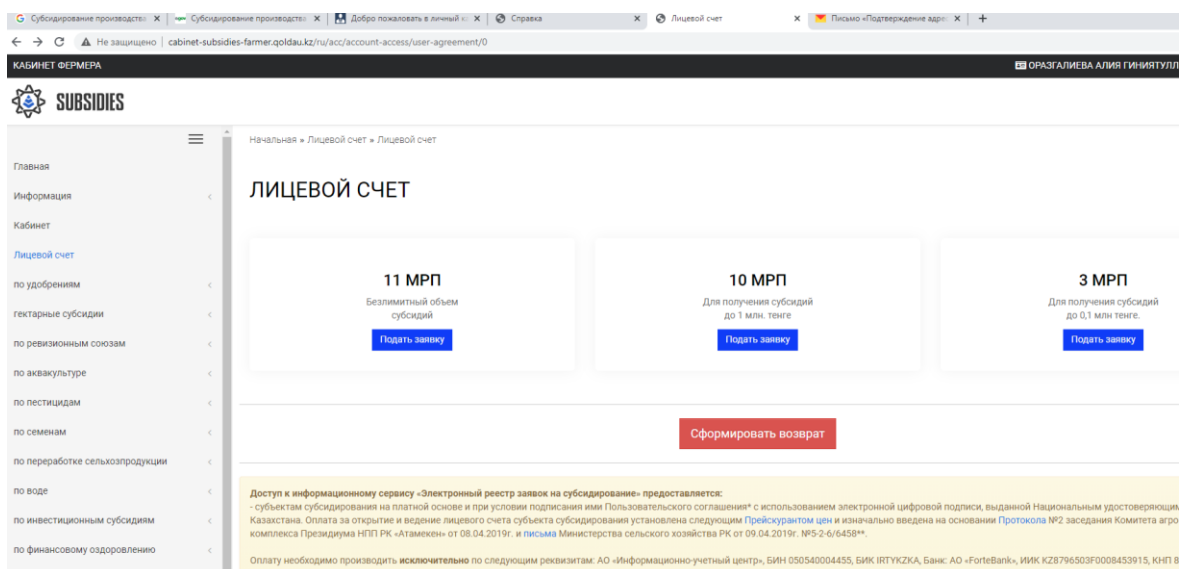
Книга обращений
Форум
Объявления
Архив извещений
Региональные отделения
Telegram канал

Регистр де
Электрон
Интервен
Распреде.
Электрон
Blockchair

AG DATA CERTIFIED

© 1993 - 2021 Разработчик АО "Информационно-учетный центр"

4. Страница «Заявки» открывается «Лицевой счет» с четырьмя опциями («11 МРП», «10 МРП», «3 МРП» и «Сформировать возврат»). Также на странице указано что «субъектам субсидирования на платной основе и при условии подписания ими Пользовательского соглашения».



5. При «подачи заявки» на сайте, предлагается оплатить счет в минимальном размере 8751 тенге, либо 29170 тенге, 32087 тенге для дальнейшего шага подачи заявки на субсидирование. При этом согласно Стандарта, данная государственная услуга предоставляется на бесплатной основе. Для потенциальных услугополучателей не было в полной мере ясно и понятно за какие услуги, сервис предлагается оплатить

Начальная » Лицевой счет » Лицевой счет

ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ

Тип соглашения > Оплата > Данные пользователя > Соглашение

Сумма оплаты: 8751 тенге.

Тип соглашения

3 МРП

Далее

Рекомендации:

1. Провести внутренний мониторинг тестирования регистрации на сайт ar.qoldau.kz
2. Протестировать страницу «Справка» («по многолетним насаждениям») для дальнейшей корректной работы
3. Внести необходимые коррективы в Стандарт оказания государственной услуги по вопросу оплаты, либо дополнительным затратам
4. Рассмотреть возможность размещение более подробной информации по вопросам Пользовательского соглашения, а также общих этапов/шагов получения государственной услуги – субсидирования, условий получения субсидий, условий отказа предоставления субсидирования
5. Рассмотреть возможность размещения контактной информации для подробных консультаций по вопросам получения субсидий

2.54 Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

Наименование госуслуги: 601001 «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

Код услуги: L6.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство здравоохранения Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Организация первичной медико-санитарной помощи.

Стандарт госуслуги: 13.11.2020г. № ҚР ДСМ-194/2020. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/148575/rus/172>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) непосредственно через организацию первичной медико-санитарной помощи (далее – ПМСП);
- 2) веб-портал "Электронного правительства" (далее – ПЭП).

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **309** услугополучателей (100%), из них 77,7% - представители женского пола и 22,3% - мужского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (35%), от 22-29 лет (33,7%), реже представители возрастной группы от 40 до 49 лет (12,6%), от 18 до 21 лет (11,3%), редко лица возраста от 50 до 59 лет (4,9%), от 60 до 69 лет и старше (2,6%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (50,2%) и сельской местности (24,6%), представители городов республиканского значения составляли 22%, столицы – 3,2%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 22 до 39.



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. Опрос показал, что 97,7% являются резидентами РК. 96,1% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 3,9% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (52,8%), так русский язык (47,2%).

Большая часть респондентов (70,9%) отметила, что в доме имеют интернет-соединение. В 47,9% случаев респонденты оценивают скорость интернет-соединения

как среднюю, а в 30,6% - как высокую. 31,5% опрошенных указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы и выхода в интернет, 63,5% использовали сотовый телефон. Таким образом у большей части опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. При этом лишь 47,9% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 3,9% опрошенных получателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



70,9%

Диаграмма-372

Наличие интернет-соединения в доме



29,1%

Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-373

Качество интернет-соединения

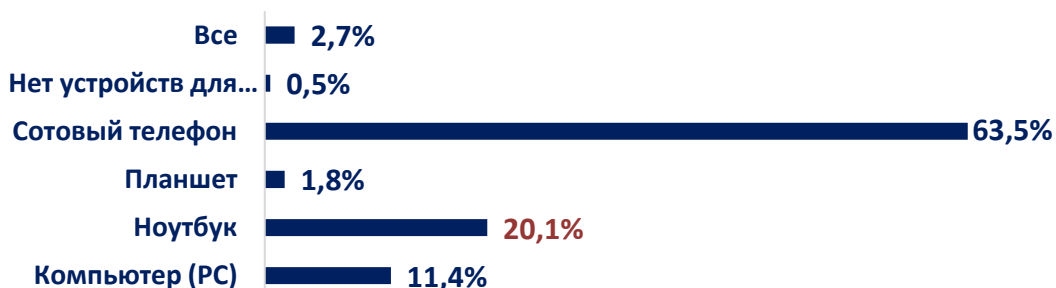


Диаграмма-374

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **77,0%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,58 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **37**

Таблица-162 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,56	77,8%	4,11	57,4%	4,58	77,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,77	84,3%	4,43	62,4%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,68	82,9%	4,44	62,8%		
ПРОЦЕДУРА	4,80	88,0%	4,64	72,2%		
СРОКИ	4,57	77,6%	4,69	79,7%		
ЗАТРАТЫ	4,80	87,0%	4,90	89,2%		
РЕЗУЛЬТАТ	5,00	100,0%	3,50	50,0%		
Среднее значение по форме получения	4,74	84,9%	4,42	69,1%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Алматинской области (средний балл – 3,79), Карагандинской (средний балл – 4,27), Жамбылской области (средний балл – 4,43), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Туркестанской (средний балл - 4,95), Павлодарской (средний балл - 4,78), Кызылординской областях (средний балл - 4,72).

При обращении в ЦОН (в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (84,9%, средний балл – 4,74), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (69,1%, средний балл – 4,42).

При получении услуги в ЦОНе самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Сроки» (4,57) и «Сотрудники» (4,56). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части приемлемости времени ожидания, очереди на месте обслуживания (4,40), оперативности сотрудников (4,48), получения пошаговой инструкции (информации, совета) по получению услуги (4,49). Наибольшие оценки были получены по критериям «Обратная связь» (5,00), «Процедура» (4,80) и «Затраты» (4,80), а также таким показателям, как легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем) (4,90), здание услугодателя удобно расположено (4,87).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Обратная связь» (средний балл - 4,50), «Виртуальный ассистент» (средний балл – 4,11). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов получением ответа на свою жалобу в краткие сроки (3,00), удобством использования ВА – 3,91, неудовлетворенностью принятыми мерами по обжалованию – 4,00. Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,90), «Процедура» (4,64), а также по таким показателям, как отсутствие дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки) – 4,94, наличие информации на портале на казахском/русском языке – 4,84.

4% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

2,9% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 1,9% респондентов оформили жалобу в устной форме, 1% - в письменной форме. 1,3% респондентов обратились в ПЭП, 1% - обратились к сотруднику. 66,7% направивших жалобу респондентов не получили ответ.

Колл-центр:



Диаграмма-375 Обращение в колл-центр

37,9% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работой. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части *скорости дозвона* (3,58), а также компетентности консультации оператора (4,14).

Таблица-163 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,58	38,3%	4,02	50,1%
	Компетентность консультации оператора	4,14	52,3%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,33	59,8%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 17,2% случаев возникали следующие трудности:

- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2,6%)
- Была очередь (2,3%)
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (1,6%)
- Проблемы с интернетом (1,3%)
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,3%)
- Технические неполадки (1%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (0,6%)
- Сложно получить ЭЦП (0,6%)
- Проблемы с бронированием (0,6%)

Таблица-164 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Медицинские организации, оказывающие первичную медико-санитарную помощь (МЗ РК)	4,74	82,5%
Портал "электронного правительства"	4,28	60,5%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,72	84,2%

При распределении оценок между услугодателями наблюдается высокий уровень удовлетворенности качеством оказания госуслуги в отделениях Госкорпорации – 4,72 средний балл и 84,2% уровень удовлетворенности. По сравнению с Госкорпорацией уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги онлайн через портал значительно ниже – 4,28 средний балл, 60,5% уровень удовлетворенности. Также качество оказания услуги в медицинской организации (ПМСП) показывает высокие значения – 4,74 средний балл и 82,5% уровень удовлетворенности.

Таблица-165 Распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,67	76,0%
Атырауская область	4,7	80,0%
Восточно-Казахстанская область	4,63	78,5%
Жамбылская область	4,43	62,4%
Западно-Казахстанская область	4,65	76,7%
Карагандинская область	4,35	64,9%
Костанайская область	4,57	77,6%
Кызылординская область	4,71	77,8%
Мангистауская	4,58	74,8%
Павлодарская область	4,84	83,8%
Северо-Казахстанская область	4,52	71,0%
Туркестанская область	4,95	90,5%
г. Нур-Султан	4,55	82,9%
г. Алматы	4,59	74,7%
г. Шымкент	4,59	74,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Туркестанской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Карагандинской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

1. Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
2. Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

1. Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
2. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

1. Стимулировать более эффективную работу по консультированию услугополучателей через ЕКЦ-1414 по процедуре получения услуги на портале.

2.55 Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния

Наименование госуслуги: 201007 «Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния».

Код услуги: L7.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство юстиции Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местными исполнительными органами городов Нур-Султан и Алматы, Шымкент, районов и городов областного значения

Стандарт госуслуги: 28.05.2020 г. № 64. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143323/rus/3415>

Форма оказания госуслуги: Электронная /бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) через Государственную корпорацию;
- 2) посредством портала.

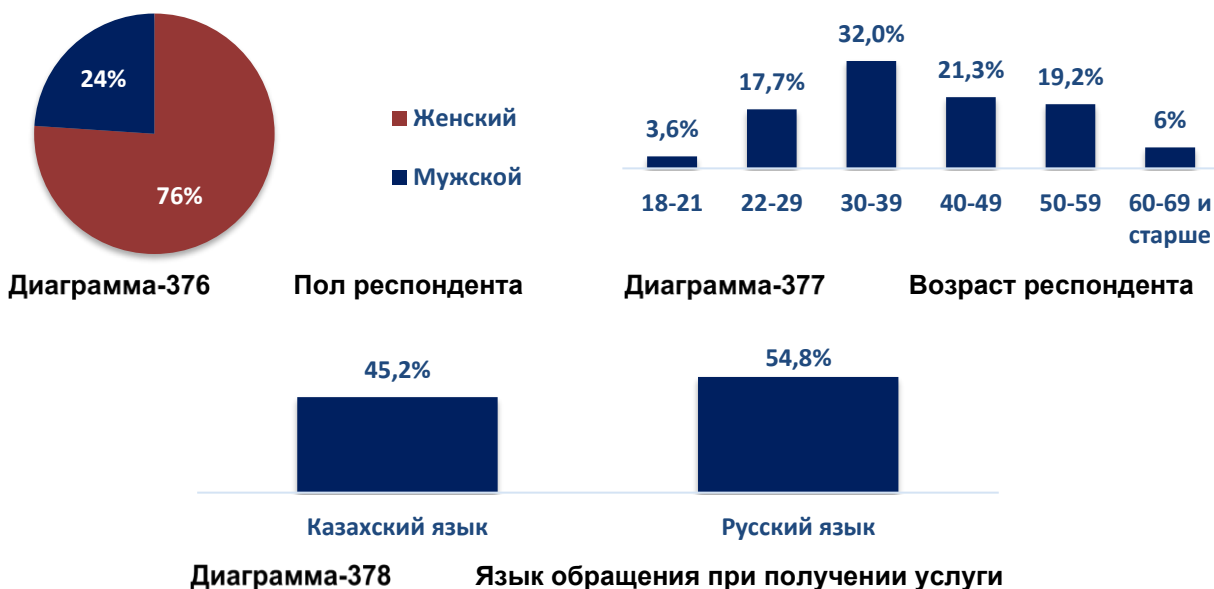
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается платно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **334** услугополучателей (100%), из них 76% - представители мужского пола и 24% - женского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (32%), реже представители возрастной группы от 40 до 49 лет (21,3%), 50-59 лет (19,2%) и 22-29 лет (17,7%), редко лица возраста 60-69 лет и старше (6%) и возраста 18-21 лет (3,6%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали представители сельской местности (39%), городов (31,4%), представители городов республиканского значения составляли 19,8%, столицы – 9,3%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. Опрос показал, что 99,4% являются резидентами РК, 95,5% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. За услугой обращались респонденты, использующие как русский язык при обращении (54,8%), так и казахский язык (45,2%).

61,7% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 48,1% случаев оценивают скорость интернета как среднюю, а в 20,9% - как высокую. 40,8% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 56,3% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это лишь 6% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 6,9% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Диаграмма-379 Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-380 Качество интернет-соединения

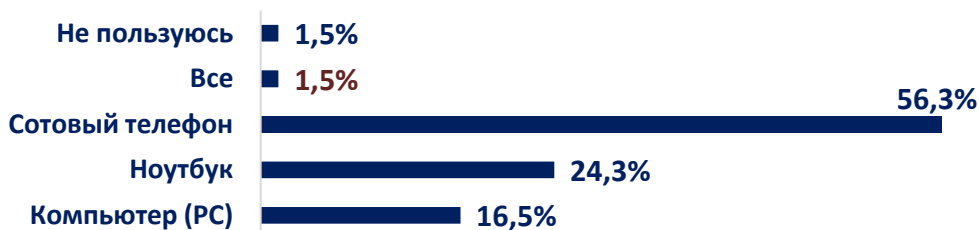


Диаграмма-381 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-382 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-383 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **77,2%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,69 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **21**

Таблица-166 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности и качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,70	81,7%	4,60	80,0%	4,69	77,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,75	84,8%	4,53	73,8%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,78	87,3%	4,48	66,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,85	91,4%	4,64	72,5%		
СРОКИ	4,73	86,6%	4,78	80,0%		
ЗАТРАТЫ	4,56	64,8%	4,71	61,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,50	50,0%	0,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,74	84,7%	4,95	95,0%		
Среднее значение по форме получения	4,70	78,9%	4,67	75,5%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Северо-Казахстанкой (средний балл – 3,68), Западно-Казахстанской (средний балл – 4,48), Восточно-Казахстанской областей (средний балл – 4,54), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Кызылординской (4,93), Павлодарской (4,89), Костанайской областях (4,85).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Обратная связь» (4,50) и «затраты» (4,56). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в связи с отсутствием ответа на жалобу в кратчайшие сроки (4,00), приемлемостью суммы затрат (4,23) и способом оплаты (4,42). Наибольшие оценки были получены по таким показателям, как принятые меры по обжалованию (5,00), выбор казахского и русского языка для заполнения документов (4,92), удобство часов работы (4,91), а также отсутствие дополнительных неофициальных затрат для получения государственной услуги (4,90).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «информация и коммуникации» (средний балл - 4,48), «виртуальный ассистент» (средний балл - 4,60), «процедура» (средний балл – 4,64). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов легкостью и скоростью поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) - 4,15, актуальностью и понятностью информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги – 4,40, простотой

получения ЭЦП – 4,45. Наибольшие оценки были получены по таким показателям, как отсутствие дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки) - 5,00, удовлетворенностью результатом полученной услуги - 4,95.

2,1% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

0,9% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем все респонденты оформили жалобу в устной форме. 0,6% респондентов использовали направили жалобу через ПЭП, 0,3% - обратились в государственный орган. 66,7% из направивших жалобу респондентов не получили ответ.

Колл-центр:

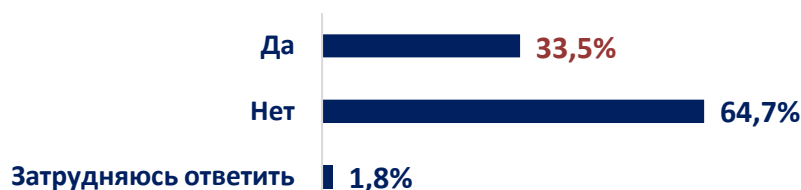


Диаграмма-384 Обращение в колл-центр

33,5% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей работой (4,27). Наименьшие баллы наблюдаются в части скорости дозвона (3,68), а также компетентности консультации оператора (4,49).

Таблица-167 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,68	36,4%	4,27	56,4%
	Компетентность консультации оператора	4,49	64,5%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,64	68,2%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 13,2% случаев возникали следующие трудности:

- Колл-цент не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2,4%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,8%)
- Была очередь (1,8%)
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,5%)
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (0,9%)
- Неправильно написали имя моего отца. Ошибки в документе (0,9%)
- Технические неполадки (0,6%)
- Пришлось много ходить (0,6%)
- Проблема с оплатой, неудобный способ оплаты (0,6%)
- Сложно получить ЭЦП (0,3%)

Таблица-168 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,72	78,3%
Портал "электронного правительства"	4,57	70,9%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,71	79,4%

При разделении оценок между услугодателями наблюдается общий высокий уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги. Тем не менее, при получении услуги онлайн самостоятельно через портал отмечается снижение среднего балла (4,57) и уровня удовлетворенности (70,9%) качеством оказания услуги.

Таблица-169 Распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,58	75,9%
Актюбинская область	4,72	70,8%
Алматинская область	4,68	77,8%
Атырауская область	4,91	87,8%
Восточно-Казахстанская область	4,5	67,1%
Жамбылская область	4,75	83,5%
Западно-Казахстанская область	4,59	76,4%
Карагандинская область	4,66	79,4%
Костанайская область	4,85	90,4%
Кызылординская область	4,97	92,2%
Мангистауская	4,77	86,4%
Павлодарская область	4,89	88,2%
Северо-Казахстанская область	3,68	86,5%
Туркестанская область	4,77	83,1%
г. Нур-Султан	4,68	80,3%
г. Алматы	4,74	82,3%
г. Шымкент	4,71	82,6%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Атырауской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Северо-Казахстанской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414

1. Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
2. Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

1. Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель;
2. Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услуги.

Уполномоченный государственный орган

1. Полностью автоматизировать услугу;
2. Отслеживать предоставление обратной связи на жалобы услугополучателей;
3. Рассмотреть возможность автоматической интеграции данных ИС ЗАГС, прочих информационных систем и Портала «Электронного правительства» для сокращения перечня запрашиваемых услугополучателями документов.

2.56 Выдача лицензии на строительно-монтажные работы

Наименование госуслуги: 2601003 «Выдача лицензии на строительно-монтажные работы».

Код услуги: L8.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента

Стандарт госуслуги: 01.04.2020г. № 175. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/141104/rus>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная)

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается платно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В опросе услугополучателей приняло участие 97 человек (100%) из всех областей и городов республиканского значения Республики Казахстан, за исключением Туркестанской области.

В разрезе типа местности сельское население составило 3,1%, городское – 71,1%, жители городов республиканского значения (г. Алматы, г. Шымкент) – 17,5% и жители столицы – 8,2%.

В гендерном разрезе преобладающим большинством стали представители мужского пола – 74,2%, женщины составили 25,8%. За услугой преимущественно обращались респонденты возрастной группы от 30 до 39 лет (56,7%), основная доля опрошенных 82,5% являются юридическими лицами, физические лица составили 14,4%, индивидуальные предприниматели – 3,1%, все 100% - граждане РК.

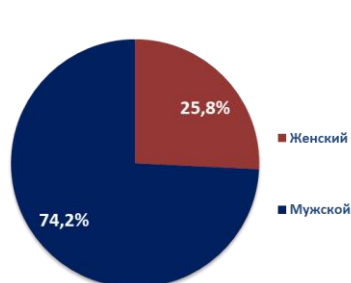


Диаграмма-385
Пол респондента

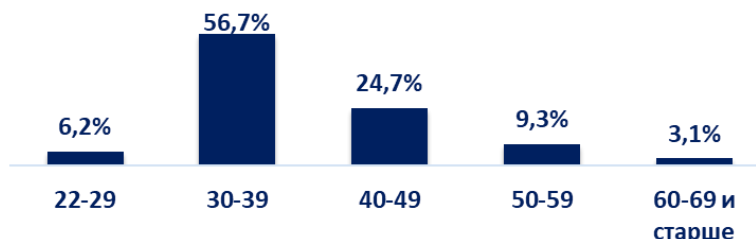


Диаграмма-386
Возраст респондента

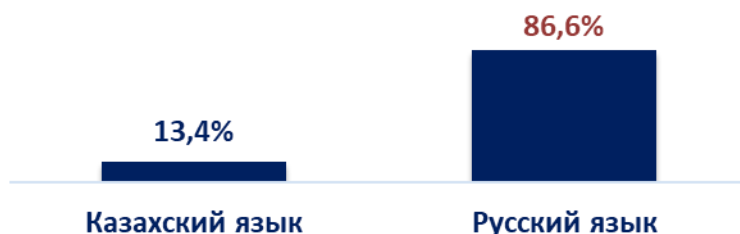


Диаграмма-387
Язык обращения при получении услуги

За услугой обращались респонденты преимущественно на русском языке – 86,6%, большинству из которых не требуются дополнительные повышенные потребности – 97,9%, лишь 2,1% анкетированных отметили, что нуждаются в обеспечении физического доступа, так как имеется инвалидность.

У 88,7% опрошенных получателей государственной услуги имеется в доме интернет-соединение, 46,5% респондентов оценивают качество этого соединения как среднее, 31,4% респондентов дали высокую оценку. 56,5% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение. Для того, чтобы выйти в интернет и получить электронную услугу, респонденты используют персональный компьютер – 43% или ноутбук – 41,9%.

При этом все 100% опрошенных воспользовались услугой в электронной форме на портале, онлайн-площадке самостоятельно, из них 55,7% использовали веб-портал электронного правительства E-gov.kz и 43,3% получили услугу на портале электронного лицензирования elicense.kz.



Диаграмма-388 Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-389 Качество интернет-соединения

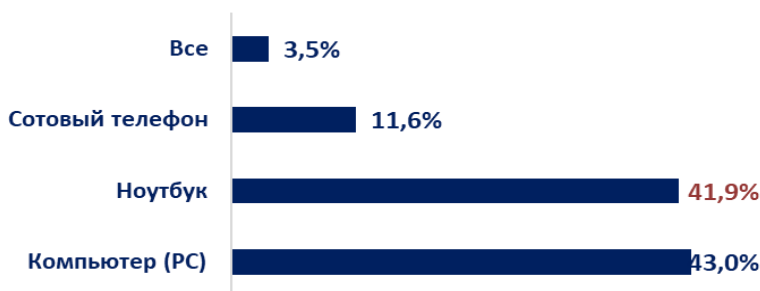


Диаграмма-390 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-391 Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **73,5%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,62 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **32**

Таблица-170 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,41	61,9%	4,62	73,5%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,53	69,8%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,46	64,7%		
ПРОЦЕДУРА	4,49	70,1%		
СРОКИ	4,79	87,6%		
ЗАТРАТЫ	4,81	72,9%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,82	87,6%		
Среднее значение по форме получения	4,62	73,5%		

Получение государственной услуги «Выдача лицензии на строительномонтажные работы» в текущем году оценена респондентами на 4,62 балла из 5,00 возможных, уровень удовлетворенности качеством оказания составил 73,5%. Детально рассмотрим критерии, по которым производилась оценка данной госуслуги.

Наиболее высокие средние баллы присвоены критериям «Результат» - 4,82 балла, «Затраты» - 4,81 балла и «Сроки» - 4,79 балла.

При получении услуги онлайн наименьшие баллы приходятся на критерии «Виртуальный ассистент» (4,41), «Информация и коммуникация» (4,46). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов удобством использования виртуального ассистента (4,29), полнотой ответа на отправленный запрос (4,22), полнотой ответа на отправленный запрос (4,38) и легкостью и скоростью поиска информации по необходимой услуге (4,18).

Критерий «Доступность и удобство» оценен на 4,53 балла. Средний балл по критерию «Процедура» составляет 4,49 балла.

1% опрошенных подтвердил использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

32% анкетированных указали, что обращались в колл-центр, из них 93,5% воспользовавшихся услугами колл-центра обратились по номеру 1414, 3,2% - не помнят куда обращались, 3,2% - на номер 1411.

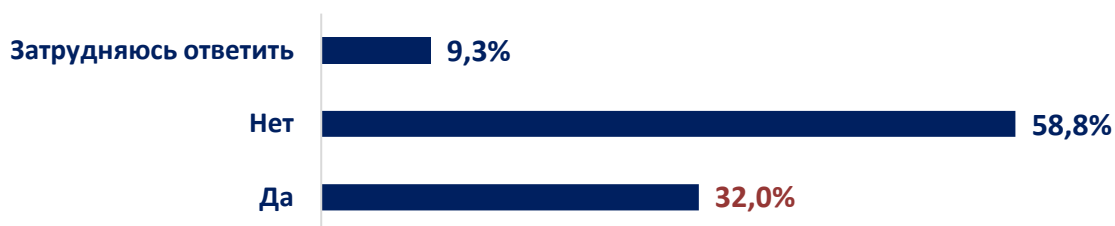


Диаграмма-392 Обращение в колл-центр

Средняя оценка работы ЕКЦ-1414 находится на уровне 4,15 балла из 5,00 возможных. Низкие баллы присуждены респондентами скорости дозвона по номеру 1414.

Таблица-171 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,54	31,0%	4,15	59,8%
	Компетентность консультации оператора	4,21	65,5%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,71	82,8%		

При опросе получателей государственной услуги попросили назвать сложности, с которыми они столкнулись в процессе получения услуги онлайн. Наиболее распространенными трудностями стали:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) – 10%;
- Сложности загрузки необходимых документов – 9,2%;
- Возникли неясные технические неполадки – 7,5%;
- Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении – 5,8%;
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу – 4,2%.

В качестве рекомендаций и предложений по повышению качества оказания госуслуги опрошенные услугополучатели в большей степени назвали: улучшить работу сайта, чтобы не подвисал, доработать сайт (17,5%), 4,1% предложили улучшить качество работы, еще по 2,1% предлагают улучшить работу колл-центра, автоматизировать, чтобы госуслуги были прозрачным и все услуги должны быть электронными, онлайн формат, а также улучшить качество интернета.

Таблица-172 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,72	77,5%
Портал "электронного правительства", Портал "электронного лицензирования"	4,48	65,6%

При разделении оценок между услугодателями в зависимости от зон ответственности при предоставлении услуги наблюдается высокий уровень оценки работы, сделанной МИО регионов, – 4,72 балла и 77,5% уровень удовлетворенности, но при этом возможности получения услуги онлайн через портал самостоятельно услугополучатели оценили значительно ниже – 4,48 средний балл и 65,6% уровень удовлетворенности.

Таблица-173 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,89	83,6%
Актюбинская область	4,73	78,8%
Алматинская область	4,30	54,0%
Атырауская область	4,74	73,7%
Восточно-Казахстанская область	4,61	69,3%
Жамбылская область	4,34	58,3%
Западно-Казахстанская область	4,17	67,0%
Карагандинская область	4,72	76,7%
Костанайская область	4,65	70,2%
Кызылординская область	4,39	59,1%
Мангистауская область	4,87	83,2%
Павлодарская область	4,55	70,9%
Северо-Казахстанская область	4,76	72,0%
г. Нур-Султан	4,60	71,6%
г. Алматы	4,54	73,7%
г. Шымкент	4,74	73,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Акмолинской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Западно-Казахстанской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.57 Предоставление отсрочки от призыва

Наименование госуслуги: 201014 «Предоставление отсрочки от призыва».

Код услуги: L9.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство обороны Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местными исполнительными органами районов и городов областного значения

Стандарт госуслуги: 05.11.2020г. № 605. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/148292/rus/114>

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал "электронного правительства"

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Для определения качества оказания государственной услуги было проведено исследование методом «тайный покупатель». В рамках данного метода потенциальный пользователь («тайный покупатель») тестировал этапы получения государственной услуги. Этапы получения государственной услуги включали:

1. На портале elicense.kz можно подать заявку онлайн по получение данной государственной услуги. Указан список необходимых документов, которые необходимо предоставить. Также в наличии видеоинструкция⁸ на двух языках по процедуре получения услуги на портале. У «тайного покупателя» (потенциального услугополучателя) вызвало затруднение, какой именно перечень документов необходимо приложить на портале, исходя из видео-ролика был приложен один документ и не указан, какой именно, тогда как в указанном перечне документов их 14 (максимальное количество). Также в перечне указано, что приложение каждого документа является «обязательным» пунктом и нет указаний, что делать если такого документа нет в наличии (к примеру, если отсутствуют дети, и т.д. по списку). Прописанные требования по предоставлению документов требуют дополнительных инструкций, разъяснений, с чем «тайный покупатель» обратился в Единый контакт-центр 1414.

⁸ [Предоставление отсрочки от призыва - YouTube](#)

Заказать услугу онлайн

Государственный орган
Местные исполнительные органы

Получатели услуги
Физическое лицо

Стоимость услуги
выдается бесплатно

Срок оказания услуги
5 рабочих дней

[Получить ЭЦП](#)

Для подачи заявления требуются следующие документы

[Для физических лиц
Скачиваемые документы](#)

Для физических лиц

1. электронная копия акта обследования семейного положения (выдается местным органом военного управления) (обязательно)
2. электронная копия выписки из книги протоколов призывной комиссии (обязательно)
3. электронная копия документа, подтверждающего депутатскую деятельность (обязательно, квалификационные требования)
4. электронная копия документа, подтверждающего о нахождении на иждивении призванного членов семьи (обязательно)
5. электронная копия свидетельства о рождении ребенка (детей) (обязательно)
6. электронная копия свидетельства о смерти супруги (обязательно)
7. электронная копия свидетельства о браке услугополучателя (обязательно)
8. электронная копия справки из организации образования, подтверждающие обучение (обязательно)
9. электронная копия справки из организации образования правоохранительных органов, подтверждающие обучение (обязательно)
10. электронная копия справки, из органов дознания и предварительного следствия о призывниках, в отношении которых ведется дознание или предварительное следствие и судов о призывниках, в отношении которых судом рассматриваются уголовные дела, а также о вступивших в законную силу в их отношении приговорах (обязательно)
11. электронная копия справки, подтверждающие место работы (обязательно)
12. электронная копия справки, подтверждающие место работы с отметкой о наличии соответствующего образования (обязательно)
13. электронная копия постановления местного исполнительного органа об опекунстве (обязательно)
14. Заявление на оказание государственной услуги в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью услугополучателя или одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала (обязательно)

2. Дозвон в Единый-контакт центр 1414 прошел не с первого раза, длительное время ожидания ответа, а также более двух переадресаций. Когда был задан уточняющий вопрос оператору о том, что делать в случае, если по объективным причинам нет необходимых документов, оператор порекомендовал обратиться за разъяснениями в офис услугодателя (региональный акимат). Данное обстоятельство снижает вероятность и возможности получения услуги самостоятельно, онлайн.

Также в рамках исследования оценки качества оказания государственных услуг, были проведен ряд глубинных интервью с услугополучателями. В результате интервью услугополучатели выразили следующие пожелания по дальнейшему повышению качества оказания государственной услуги:

- Сократить сроки ожидания в очереди. Одновременно в ожидании находилось от 20 до 40 услугополучателей («живая очередь», при этом не все успевают сдать документы в один день, в среднем на сдачу документов уходит 2-3 дня из-за очереди);
- Увеличить количество сотрудников услугодателя, принимающих документы;
- Также получать полное разъяснение о списке документов, необходимых для получения отсрочки от призыва (так как в ходе интервью с услугополучателями было отмечено, что запрашивали дополнительные документы, приходилось несколько раз приходиться в военкомат)

**Рекомендации по повышению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

- 1) Повысить скорость дозвона в колл-центр
- 2) Повысить возможности консультирования операторов колл-центр по вопросам прикрепляемых документов для получения услуги

Веб-портал "электронного правительства"/elicense.kz

- 1) Рассмотреть возможность разместить более подробный видеоролик с учетом подробных требований по прикрепляемым документам

Услугодатель (МИО):

- 1) Предоставить более подробную информацию по необходимым документам для видеоматериала на портал
- 2) Предоставлять исчерпывающую информацию по требуемым документам услугополучателям, пришедшим для получения услуги в МИО
- 3) Сократить время ожидания в очереди, к примеру путем организации очереди «по записи», и/или «электронной очереди»

2.58 Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей

Наименование госуслуги: 404002 «Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей». Код услуги: L10.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство образования и науки Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения

Стандарт госуслуги: 24.04.2020 г. № 158. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020478#z254>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация);

2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **244** услугополучателей (100%), из них 79,1% - представители женского пола и 20,9% - мужского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 40 до 49 лет (22,5%), от 60 до 69 лет и старше (22,5%), от 30 до 39 лет (21,7%), от 50 до 59 лет (20,1%), реже представители возрастной группы 22-29 лет (9,4%), редко лица возраста 18-21 лет (3,7%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (50,8%) и сельской местности (25%), представители городов республиканского значения составляли 16,4%, столицы – 7,8%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 и старше.

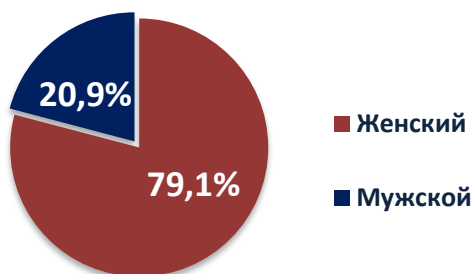


Диаграмма-393

Пол респондента

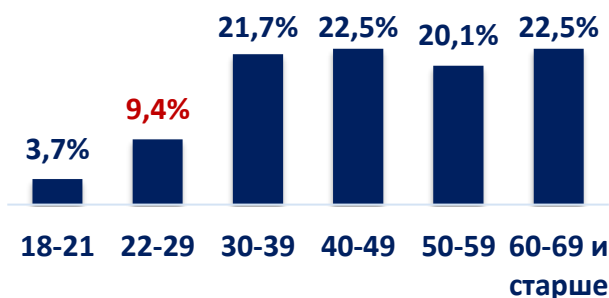


Диаграмма-394

Возраст респондента

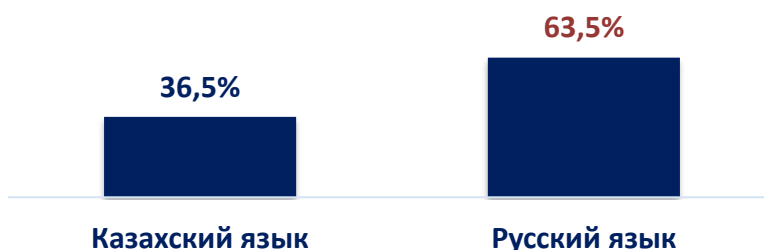


Диаграмма-395

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только

физическим лицам. Опрос показал, что 99,6% являются резидентами РК. 95,5% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 4,5% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, использующие как русский язык при обращении (63,5%), так и казахский язык (36,5%).

Более половины респондентов или 57,8% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 51,8% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 22% - как высокую. 43,9% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 53,2% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это лишь 14,3% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 4,9% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



57,8%

Диаграмма-396



42,2%

Наличие интернет-соединения в доме



Диаграмма-397

Качество интернет-соединения



Диаграмма-398

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-399

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **76,2%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,63 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **29**

Таблица-174 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,63	78,0%	4,12	60,6%	4,63	76,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,78	85,0%	4,39	66,4%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,84	89,4%	4,58	65,1%		
ПРОЦЕДУРА	4,75	87,7%	4,54	68,6%		
СРОКИ	4,70	82,3%	4,66	77,1%		
ЗАТРАТЫ	4,80	81,8%	4,92	82,9%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,33	50,0%	4,80	88,6%		
Среднее значение по форме получения	4,69	79,7%	4,57	72,8%		

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Актюбинской области (средний балл – 4,17), Кызылординской области (средний балл – 4,30), г. Шымкент (средний балл – 4,35), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Атырауской (средний балл - 4,96), Жамбылской (средний балл - 4,90), Северо-Казахстанской областях (средний балл - 4,83).

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (79,7%, средний балл – 4,69), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (72,8%, средний балл – 4,57).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Обратная связь» (4,33) и «Сотрудники» (4,63). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части принятых мер по обжалованию (4,25), компетентности сотрудников (4,57), оперативности сотрудников (4,60). Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,80) и

«Информация и коммуникации» (4,84), а также таким показателям, как отсутствие дополнительных неофициальных затрат (4,97), выбора казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,94).

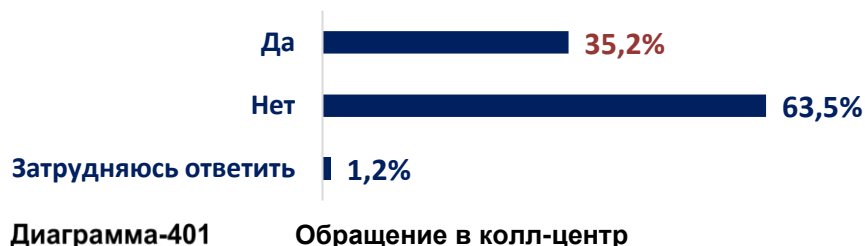
При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл - 4,12), «Доступность и удобство» (средний балл – 4,39). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов полнотой и скоростью работы виртуального ассистента (4,09), простотой регистрации на портале для получения электронной услуги – 4,15, трудностями загрузки необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги – 4,26. Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,92), «Результат» (4,80), а также по таким показателям, как наличие информации на портале на казахском/русском языке – 4,85, отсутствие дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки) – 5,00.

1,2% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем 98,8% отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

3,2% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем 2% респондентов оформили жалобу в устной форме, 1,2% - в письменной форме. 1,2% респондентов обратились в ПЭП, 0,8% - в канцелярию государственного органа либо оставили отзыв в книге жалоб и предложений. 62,5% направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр:



35,2% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414, 1411 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы, причем удовлетворенность работы колл-центра 1411 ниже, чем Единого контакт-центра 1414. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1411 в части *скорости дозвона* (2,00), а также вежливости и готовности оператора помочь в решении вопроса (3,00).

Таблица-175 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414, 1411

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,56	40,2%	4,04	53,2%
	Компетентность консультации оператора	4,17	57,3%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,39	62,2%		
1411	Скорость дозвона	2,00	0,0%	3,00	0,0%
	Компетентность консультации оператора	4,00	0,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	3,00	0,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 14,3% случаев возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (2,0%)
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (1,6%)
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,6%)
- В колл-центре 1414 некомпетентные сотрудники, ничего не знают (0,8%)
- Проблемы с интернетом (0,8%)
- Были проблемы с документами (0,8%)
- Бюрократия, много документов запрашивают (0,8%)
- Пришлось много ходить (0,8%)
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (0,4%)
- Бронирование очереди, консультация сотрудников не понравилось (0,4%)

Таблица-176 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,75	81,1%
Портал "электронного правительства"	4,41	64,2%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,71	81,0%

При разделении оценок между услугодателями, наблюдается высокий уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в ЦОНах – 4,71 средний балл и 81% уровень удовлетворенности, также высоко оценивается проделанная работа МИО регионов для обеспечения услугой население – 4,75 средний балл и 81,1% уровень удовлетворенности. Тогда как возможность и сервис портала при получении услуги онлайн самостоятельно оценивается ниже – 4,41 средний балл и 64,2% уровень удовлетворенности.

Таблица-177 Распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,78	81,1%
Актюбинская область	4,15	49,9%
Алматинская область	4,76	87,8%
Атырауская область	4,98	98,9%
Восточно-Казахстанская область	4,73	82,4%
Жамбылская область	4,95	94,9%
Западно-Казахстанская область	4,55	67,8%
Карагандинская область	4,77	83,7%
Костанайская область	4,54	75,2%
Кызылординская область	4,24	65,1%
Мангистауская область	4,78	80,9%
Павлодарская область	4,79	83,4%
Северо-Казахстанская область	4,8	85,0%
Туркестанская область	4,75	90,1%
г. Нур-Султан	4,4	66,6%
г. Алматы	4,53	62,0%
г. Шымкент	4,39	56,4%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Атырауской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Актыбинской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услуги.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.59 Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами

Наименование госуслуги: 705003 «Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами».

Код услуги: L11.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения

Стандарт госуслуги: 31.05.2020 г. № 205. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143427/rus/3086>

Форма оказания госуслуги: Бумажная и (или) электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Отделения Государственной корпорации «Правительство для граждан»;
- 2) управление занятости и социальной защиты города Нур-Султан, управление социального благосостояния города Алматы, управление занятости и социальной защиты города Шымкент (далее – горуправления), городские, районные отделы занятости и социальных программ по месту жительства (далее – отделы занятости);
- 3) проактивная услуга

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя.

В массовом опросе получателей государственной услуги «Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами» приняли участие 363 услугополучателя (100%) из всех областей и городов республиканского значения Республики Казахстан и города Нур-Султан.

71,1% респондентов – женщины, 28,9% - мужчины. За услугой преимущественно обращались представители возрастной группы от 30 до 49 лет (48,2%). Реже за получением государственной услуги обращались представители возрастной группы от 50 до 69 лет и старше (34,2%), редко лица возраста 22-29 лет (12,4%). Практически не обращались за услугой лица 18-21 лет (5,2%).

В разрезе типа местности среди респондентов сельское население составило 33,6%, городское – 32,8%, жители городов республиканского значения (г. Алматы, г. Шымкент) – 17,6% и жители столицы – 16,0%.

Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте старше 40 лет.

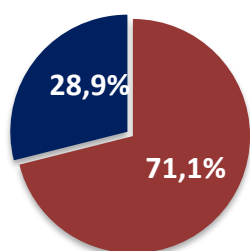


Диаграмма-402

Пол респондента

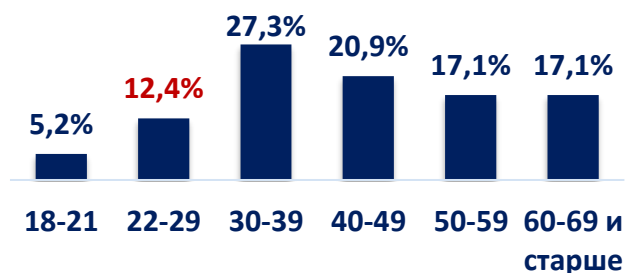


Диаграмма-403

Возраст респондента



Диаграмма-404

Язык обращения при получении услуги

При обращении за услугой респонденты использовали казахский (53,2%) и русский языки (46,8%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **81,8%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,72 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **12**

Таблица-178 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,77	85,7%	4,81	87,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,80	84,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,82	86,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,83	90,1%		
СРОКИ	4,72	83,6%		
ЗАТРАТЫ	4,82	80,4%		
РЕЗУЛЬТАТ	5,00	100,0%		
Среднее значение по форме получения	4,81	87,2%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (87,2%, средний балл – 4,81), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (76,4%, средний балл – 4,62).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Сроки» (4,72) и «Результат» (4,75). По вышеназванным критериям респонденты выразили неудовлетворенность в части времени ожидания, очереди на месте обслуживания (4,67) и результатами оказанной услуги (4,75). Наибольшие оценки были получены по критериям «Обратная связь» (5,00) и «Процедура» (4,89). Следует отметить, что средние баллы по всем критериям оценки государственной услуги «Обеспечение инвалидов сурдо-тифлотехническими и обязательными гигиеническими средствами» были не ниже 4,72 балла.

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (4,15), «Информация и коммуникация» (4,61). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов удобством использования виртуального ассистента (4,11), полнотой ответа на отправленный запрос (4,22), скоростью ответа на отправленный запрос (4,11) и понятностью инструкции по использованию портала. Наиболее высокие оценки были получены по критерию «Затраты» (4,97). Следует отметить, что кроме критерия «Затраты» ни один из критериев не набрал более 4,69 баллов.

1,4% опрошенных подтвердил использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

3,4% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 2,8% респондентов оформили жалобу в устной форме, 0,6% - в письменной форме.

Колл-центр:

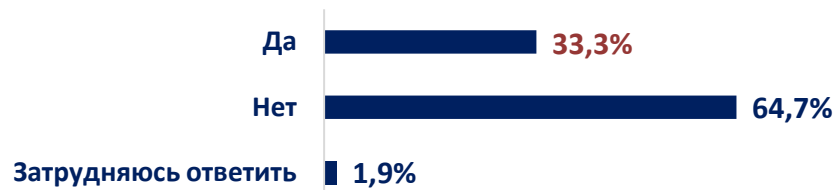


Диаграмма-405 Обращение в колл-центр

96,7% воспользовавшихся услугами в колл-центра обратились по номеру 1414, 0,6% - не помнят куда обращались, 0,3% - на стационарные номера телефонов услугодателя, 0,3% - на номер 1411.

Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части скорости дозвона (3,95), а также компетентности консультации оператора (4,60).

Таблица-179 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,95	44,4%	4,44	61,5%
	Компетентность консультации оператора	4,60	65,8%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,76	74,4%		
1411	Скорость дозвона	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 17% случаев возникали следующие трудности:

- Проблема с оплатой, неудобный способ оплаты (0,3%);
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,7%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (0,3%);
- Колл-цент не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (0,8%);
- Народ не владеет информацией (0,3%);
- Была очередь (1,9%);
- Трудно получить ответ (0,3%);
- Сложно получить ЭЦП (0,3%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (2,8%);

- Не получил документ. Не смог получить с первого раза. Услуга еще в обработке (0,3%)
- Непонятно и сложно найти услугу (0,3%);
- Непонятно было в электронном виде (0,3%);
- Технические неполадки (0,3%);
- Автоматизировать получение услуги онлайн (0,3%)
- Нет обратной связи (0,3%)
- Отказали в получении гос услуги (0,6%);
- Пришлось много ходить (1,1%);
- Не понравилось (0,8%);
- Затрудняюсь ответить (3,0%).

Таблица-180 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,81	85,9%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,81	87,5%

При распределении оценок между услугодателями наблюдается практически одинаково высокий уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, так, при получении услуги в Госкорпорации средний балл равен 4,81 и уровень удовлетворенности – 87,5%, оценка проделанной работы МИО регионов показывает аналогичный средний балл, уровень удовлетворенности немногим меньше – 85,9%.

Таблица-181 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,89	86,9%
Актюбинская область	4,85	88,1%
Алматинская область	4,93	90,5%
Атырауская область	4,82	86,2%
Восточно-Казахстанская область	4,84	82,7%
Жамбылская область	4,94	92,5%
Западно-Казахстанская область	4,76	82,2%
Карагандинская область	4,91	88,9%
Костанайская область	4,85	88,9%
Кызылординская область	4,82	88,8%
Мангистауская	4,79	86,6%
Павлодарская область	4,94	91,7%
Северо-Казахстанская область	4,85	85,7%
Туркестанская область	4,86	90,8%
г. Нур-Султан	4,67	82,8%
г. Алматы	4,85	87,3%
г. Шымкент	4,65	80,4%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Жамбылской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из города Шымкент.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.60 Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением

Наименование госуслуги: 705006 «Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением».

Код услуги: L12.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения

Стандарт госуслуги: 31.05.2020 г. № 205. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143427/rus/3086>

Форма оказания госуслуги: Бумажная и (или) электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Отделения Государственной корпорации «Правительство для граждан»;
- 2) управление занятости и социальной защиты города Нур-Султан, управление социального благосостояния города Алматы, управление занятости и социальной защиты города Шымкент (далее – госуправления), городские, районные отделы занятости и социальных программ по месту жительства (далее – отделы занятости);
- 3) проактивная услуга.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе получателей государственной услуги «Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением» приняли участие 275 услугополучателей (100%). 51,6% респондентов – женщины, 48,4% - мужчины. За услугой преимущественно обращались представители возрастной группы от 50 до 59 лет (33,5%) и 60-69 лет и старше (29,5%). Реже за получением государственной услуги обращались представители возрастной группы от 40 до 49 лет (21,8%), редко – лица возраста 30-39 лет (10,6%). Практически не обращались за услугой лица 22-29 лет (4%) и 18-21 лет (0,7%).

Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины и женщины в возрасте старше 40 лет.

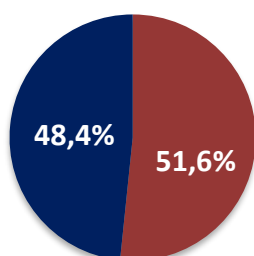


Диаграмма-406

Пол респондента

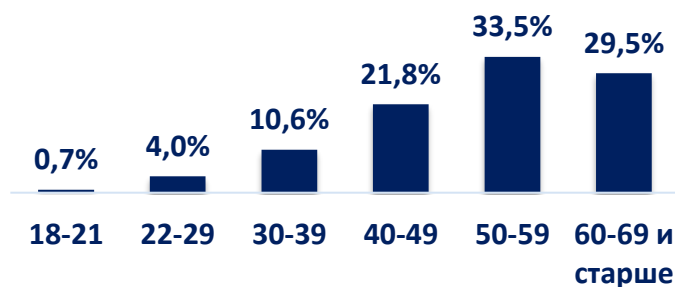


Диаграмма-407

Возраст респондента

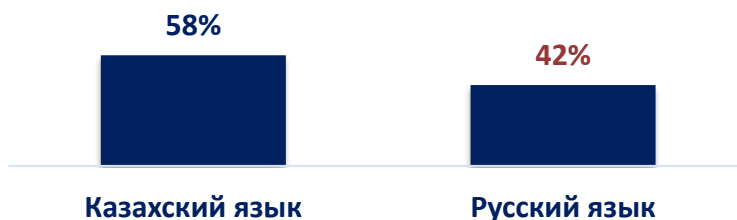


Диаграмма-408

Язык обращения при получении услуги

За услугой обращались респонденты, использующие при обращении как казахский язык (58%), так и русский язык (42%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **82,6%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,79 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **5**

Таблица-182 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ	4,78	87,6%	5,00	88,9%	4,79	82,6%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,80	86,5%	4,70	70,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,83	87,1%	4,60	69,3%		
ПРОЦЕДУРА	4,85	89,5%	4,69	73,3%		
СРОКИ	4,73	83,8%	4,93	86,7%		
ЗАТРАТЫ	4,81	83,1%	4,90	93,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,75	83,4%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,77	86,2%	4,67	73,3%		
Среднее значение по форме получения	4,79	85,9%	4,78	79,3%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности немного выше (85,9%, средний балл – 4,78), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (79,3%, средний балл – 4,78).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Сроки» (4,73) и «Обратная связь» (4,75). По вышеназванным критериям респонденты выразили неудовлетворенность в части срока, необходимого для получения услуги (4,72) и сроками ответа на жалобу (4,50). Наибольшие оценки были получены по критериям «Процедура» (4,85) и «Информация и коммуникация» (4,83). Следует отметить, что средние баллы по всем критериям оценки государственной услуги «Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением» были не ниже 4,73 балла.

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Информация и коммуникация» (4,60) и «Результат» (4,67%). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов легкостью и скоростью поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) (4,29), актуальностью и понятностью информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги (4,57). Из наиболее удовлетворивших респондентов критериев следует отметить «Виртуальный ассистент».

1,5% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

3,3% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно. 2,6% респондентов оформили жалобу в устной форме, 0,7% - в письменной форме.

Колл-центр:



88,5% воспользовавшихся услугами колл-центра обратились по номеру 1414, 7,7% - не помнят куда обращались, 3,9% - на номер 1411.

Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части скорости дозвона (4,03), а также компетентности консультации оператора (4,57).

Таблица-183 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	4,03	37,0%	4,42	52,2%
	Компетентность консультации оператора	4,57	58,7%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,66	60,9%		
1411	Скорость дозвона	4,00	50,0%	4,50	66,7%
	Компетентность консультации оператора	4,50	50,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 14,5% случаев возникали следующие трудности:

- Повысить места для зоны отдыха, ожидания, улучшить зону ожидания (1,1%);
- Большая очередь, долго работают (1,1%);
- Увеличить парковочные места (4,4%);
- Больше грамотных сотрудников (0,7%);
- Увеличивать количество услуг, которые можно получать дистанционно (0,7%);
- Увеличивать количество зданий, открывать больше ЦОНов (0,7%)

- Здание расположено неудобно, далеко (1,8%);
- Неудобные часы работы. Сделать 7:00 до 22:00 время работы (0,7%)
- Повысить грамотность специалистов (0,4%);
- Чтобы быстро работал интернет, вай-фай нужен (0,4%)
- Чтобы онлайн можно было получить (0,7%);
- База недоработанная (0,4%)
- Улучшить сан узел (0,4%)
- Улучшить качество оказания услуги (0,7%)

Таблица-184 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,75	82,3%
Портал "электронного правительства"	4,73	73,8%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,79	85,7%

При распределении оценок между услугодателями в зависимости от зон ответственности, наибольший средний балл оказания услуги получает Госкорпорация – 4,79 и 85,7% уровень удовлетворенности, а также высоко оценивается деятельность МИО по обеспечению услуги для населения – 4,75 средний балл и 82,3% уровень удовлетворенности. Ниже оценивают возможность получения услуги онлайн через портал – 4,73 средний балл, 73,8% уровень удовлетворенности.

Таблица-185 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,83	88,2%
Актюбинская область	4,53	71,4%
Алматинская область	4,96	98,4%
Атырауская область	4,89	85,3%
Восточно-Казахстанская область	4,32	62,7%
Жамбылская область	4,98	97,1%
Западно-Казахстанская область	4,99	98,4%
Карагандинская область	4,98	94,8%
Костанайская область	4,80	86,7%
Кызылординская область	4,77	85,1%
Мангистауская область	4,93	94,4%
Павлодарская область	4,91	88,0%
Северо-Казахстанская область	5,00	67,1%
Туркестанская область	4,80	83,1%
г. Нур-Султан	4,76	81,2%
г. Алматы	4,83	88,5%
г. Шымкент	4,57	68,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Северо-Казахстанской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Восточно-Казахстанской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414.

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.61 Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан

Наименование госуслуги: 601012 «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан».

Код услуги: L13.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство здравоохранения Республики Казахстан».

Стандарт госуслуги: 27.10.2015г. №12199. https://egov.kz/cms/ru/services/pharmaceutics/pass710_mz

Форма оказания госуслуги: Бумажная/электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Субъекты здравоохранения, веб-портал "электронного правительства"

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе получателей государственной услуги «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» принял участие 121 услугополучатель (100%). 70,2% респондентов – женщины, 29,8% - мужчины.

За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 60 до 69 лет и старше (40,5%), от 50 до 59 лет (24,8%). Реже за получением государственной услуги обращались представители возрастной группы от 40 до 49 лет (18,2%), редко лица возраста 30-39 лет (7,4%), 22-29 лет (8,3%). Практически не обращались за услугой лица 18-21 лет (0,8%).

В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (70%), представители сельской местности составили 12%, представители городов республиканского значения составляли 18%.

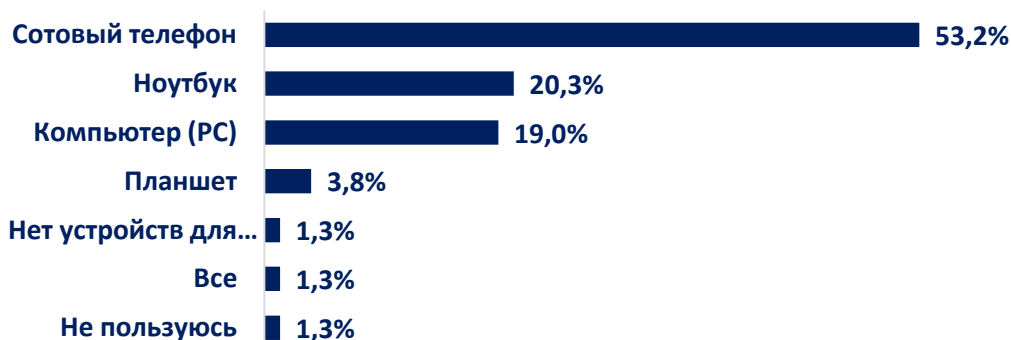
Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте старше 40 лет. Столь большой перевес доли опрошенных по гендерному признаку в сторону женского пола объясняется, предположительно, большей долей женщин старшего возраста, в котором человек наиболее подвержен заболеваниям.



Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только

физическим лицам. За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (33%), так и русский язык (67%).

65% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 35% случаев интернет-соединение отсутствует. 49% опрошенных, имеющих дома интернет-соединение, оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 22% - как высокую. 39,3% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 53,2% использовали сотовый телефон. Таким образом, у большей части опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. При этом лишь 12% опрошенных воспользовались услугой в электронной форме на портале, онлайн-площадке самостоятельно. 0,8% опрошенных получателей не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



Диagramма-415 Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса получателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **85%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,81 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **2**

Таблица-186 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,61	76,9%	4,83	83,3%	4,81	85,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,77	81,9%	4,77	73,8%		

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,73	82,6%	4,93	91,4%		
ПРОЦЕДУРА	4,89	86,0%	4,93	91,1%		
СРОКИ	4,63	78,0%	4,86	92,9%		
ЗАТРАТЫ	4,78	79,0%	4,85	89,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	5,00	100,0%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,62	73,8%	4,93	92,9%		
Среднее значение по форме получения	4,75	82,3%	4,87	87,8%		

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания уровень удовлетворенности ниже (82,3%, средний балл – 4,75), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (87,8%, средний балл – 4,87).

При получении услуги онлайн самостоятельно наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Доступность и удобство» (средний балл - 4,65), «Виртуальный ассистент» (средний балл – 4,77). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов простотой регистрации на портале для получения электронной услуги (4,67). Наибольшие оценки были получены по критериям «Информация и коммуникация» (4,93), «Процедура» (4,93) и «Результат» (4,93).

Ни один из опрошенных не подтвердил использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

5% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 4% респондентов оформили жалобу в устной форме, 1% - в письменной форме. 1% респондентов направили жалобу через виртуального ассистента, 1% - обратились в государственный орган, 1% - обратились через Портал электронного правительства. Только 1/5 часть респондентов из направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр

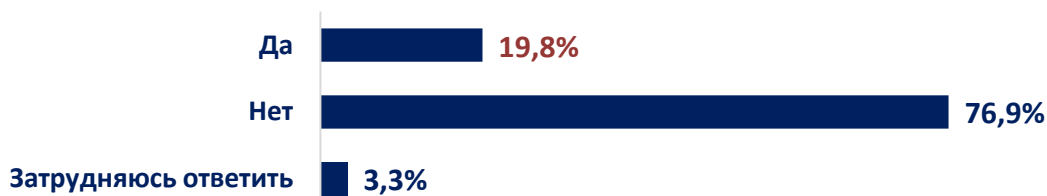


Диаграмма-416 Обращение в колл-центр

71% воспользовавшихся услугами в колл-центра обратились по номеру 1414, 13% - не помнят куда обращались, 8% - на стационарные номера телефонов услугодателя, 4% - на номер 111, 4% - по номеру 1208.

Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части скорости дозвона (3,31), а также компетентности консультации оператора (4,31).

Таблица-187 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,31	17,6%	4,10	43,1%
	Компетентность консультации оператора	4,31	47,1%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,69	64,7%		
111	Скорость дозвона	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 17% случаев возникали следующие трудности:

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (2%);
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (2%);
- Колл-цент не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2%);
- Была очередь (1%);
- Проблемы с бронированием (1%);
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (2%);
- Непонятно было в электронном виде (1%);
- Два месяца не работает аппарат МРТ, нет УЗИ (1%);
- Затрудняюсь ответить (4%);
- Не выдают нужные лекарства (1%).

Таблица-188 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения (МЗ РК)	4,81	85,9%
Портал "электронного правительства"	4,85	83,2%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,75	83,1%

При разделении оценок между услугодателями, в зависимости от зон ответственности, наиболее высокие показатели качества оказания государственной услуги были при получении услуги онлайн самостоятельно через портал – 4,85 средний балл и 83,2% уровень удовлетворённости. Также услугополучателями была дана высокая оценка проделанной работы МИО регионов – 4,81 средний балл и 85,9% уровень удовлетворённости. Немного ниже показатели при обращении за услугой в

Госкорпорацию в зону самообслуживания – 4,75 средний балл и 83,1% уровень удовлетворенности.

Таблица-189 Распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,87	92,2%
Актюбинская область	4,70	75,7%
Атырауская область	4,57	78,1%
Восточно-Казахстанская область	4,83	84,2%
Жамбылская область	5,00	90,5%
Карагандинская область	4,62	69,7%
Кызылординская область	4,87	89,6%
Павлодарская область	4,84	87,3%
Северо-Казахстанская область	4,67	68,4%
г. Алматы	4,89	88,4%
г. Шымкент	4,88	45,0%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Жамбылской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Карагандинской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Стимулировать более эффективную работу деятельности ЕКЦ-1414 по вопросам консультации услугополучателей при получении услуги на портале.

2.62 Вызов скорой медицинской помощи

Наименование госуслуги: 601009 «Вызов скорой медицинской помощи».

Код услуги: L14.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство здравоохранения Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Субъекты здравоохранения

Стандарт госуслуги: 02.12.2020г. №21713. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/149240/rus/344>

Форма оказания госуслуги: Бумажная/электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Субъекты здравоохранения, абонентское устройство сотовой связи.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Социально-демографический портрет услугополучателей

В опросе оценки качества оказания государственной услуги приняли участие 213 услугополучателей. Из них 20,7% обратившихся мужского и 79,3% женского пола. Возраст услугополучателей различный, так, большинство обратившихся за помощью лица старше 30 лет (80,7%). Большинство обратившихся услугополучателей жители городов (88,3%).



Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **82,5%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,69 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **22**

Колл-центр, диспетчер «103»

Из тех, кто обратился по номеру «103» за оказанием скорой медицинской помощью в 97,7% случаев по данному номеру был принят вызов, в 2,3% услугополучателям предоставили другой номер для обращения. В большинстве случаев операторы/диспетчера колл-центра владеют казахским и русским языками для изъяснения с услугополучателями, только в 0,9% оператор/диспетчер не владел языком понятным услугополучателю.



Диаграмма-420 Вы вызвали скорую помощь по номеру «103»?



Диаграмма-421 Вызов приняли по номеру «103»?



Диаграмма-422 Диспетчер скорой помощи говорил на понятном Вам языке?



Диаграмма-423 Задавал ли диспетчер уточняющие вопросы (ФИО, адрес, о состоянии здоровья и т.д.)?

Согласно Правилу оказания скорой медицинской помощи в РК⁹ время прибытия фельдшерских и специализированных (врачебных) бригад до места нахождения пациента с момента получения вызова от диспетчера ССМП в зависимости от категории срочности составляет от 10 до 60 минут. В большинстве случаев (85,4%) сроки ожидания скорой помощи входят в установленные нормативы (в данном исследовании нет возможности определить скорость приезда скорой помощи в зависимости от категории срочности, так как услугополучатели не осведомлены о своем статусе категории срочности). Тем не менее, в 10,4% случаев ожидание составило более 1 часа, и 4,2% не смогли вспомнить точное время ожидания скорой помощи. Среди тех услугополучателей, кто ожидал скорой помощи более 1 часа, жители Акмолинской (8,3%), Атырауской (25%), Восточно-Казахстанской (6,7%), Западно-Казахстанской (20%), Карагандинской (20%), Кызылординской (7,1%), Мангистауской (20%), Северо-Казахстанской (8,3%) областей, гг. Нур-Султан (9,1%), Алматы (10%), Шымкент (15%). В большинстве увеличен период ожидания скорой помощи в сельской местности (8%) и в столице (9,1%).

Таблица-190 Сколько минут Вы ожидали приезда скорой помощи?

	Кол-во ответов	%
До 10 минут	59	27,7%
До 15 минут	55	25,8%
До 30 минут	51	23,9%
До часа	17	8,0%
Более часа	17	8,0%
До 2 часов	3	1,4%
4 часа	1	0,5%
До 5 дней	1	0,5%
Не помню	9	4,2%
Всего	213	100,0

⁹ <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015473>

В большинстве случаев (94,8%) по приезду скорой помощи фельдшерская/специализированная (врачебная) бригада оказала необходимую помощь услугополучателю/пациенту. В 47,4% скорая медицинская помощь была оказана на дому, в 35,2% последовала госпитализация пациента, в 13,1% случае услугополучатель/пациент отказался от госпитализации, и 1,9% услугополучатели отметили, что бригада скорой помощи уехала, не оказав необходимой помощи (в Западно-Казахстанской (10%) Кызылординская (7,1%). Мангистауская (10%) областях, и городе Шымкент (5%)).

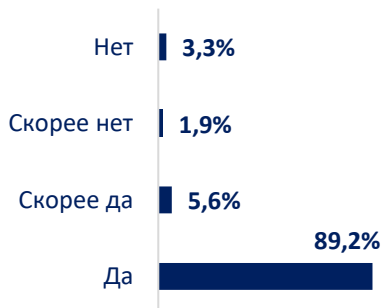


Диаграмма-424 По приезду скорой помощи фельдшерская/специализированная (врачебная) бригада оказала необходимую помощь?



Диаграмма-425 Результат визита скорой помощи

Средний балл оценки качества оказания государственной услуги – 4,69 из возможных 5 баллов, уровень удовлетворенности 82,5%. По отдельным критериям оценки, на достаточно высоком уровне оценивается вежливость, корректность, внимательность диспетчера при разговоре (4,73 балла, 83,1% уровень удовлетворенности), компетентность, оперативность, внимание и вежливость работников скорой помощи при работе с пациентом (см. Таблица-207). Чуть ниже оценивается скорость дозвона на пульт «103» (4,53 балла и 74,2% уровень удовлетворенности).

Таблица-191 Общие критерии оценки

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Вызов скорой помощи		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
Скорость дозвона на пульт «103»	4,53	74,2%	4,69	82,5%
Вежливость, корректность, внимательность диспетчера при разговоре	4,73	83,1%		
Работники компетентные, четко ставят вопросы	4,70	83,1%		
Работники оперативные	4,69	83,6%		
Работники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,78	88,3%		
Среднее значение по форме получения	4,69	82,5%		

В разрезе регионов на первых местах по совокупности критериев оценки, наиболее высокие баллы получили Жамбылская, Актюбинская области и город Нур-Султан. Наиболее низкий средний балл получили Восточно-Казахстанская, Мангистауская и Западно-Казахстанская области.

Таблица-192 Критерии оценки в разрезе регионов

№	Регион	Скорость дозвона в службу «103»	Вежливость, корректность, внимательность диспетчера при разговоре	Работники компетентные, четко ставят вопросы	Работники оперативные	Работники вежливые и внимательные к моим потребностям	Средний балл по региону
1	Жамбылская	5,00	5,00	5,00	4,90	5,00	4,98
2	Актюбинская	4,67	5,00	4,92	5,00	5,00	4,92
3	г. Нур-Султан	4,68	4,86	4,91	4,86	4,91	4,84
4	Акмолинская	4,83	4,83	4,92	4,67	4,92	4,83
5	Павлодарская	4,55	4,82	4,91	4,73	5,00	4,80
6	Карагандинская	4,70	4,55	4,85	4,85	4,95	4,78
7	Северо-Казахстанская	4,42	4,58	4,75	4,92	4,92	4,72
8	Костанайская	4,62	4,77	4,69	4,62	4,85	4,71
9	Кызылординская	4,57	5,00	4,57	4,64	4,57	4,67
10	Атырауская	4,33	4,17	4,92	4,83	4,92	4,63
11	г. Алматы	4,55	4,74	4,50	4,60	4,60	4,60
12	г. Шымкент	4,21	4,65	4,58	4,58	4,68	4,54
13	Восточно-Казахстанская	4,53	4,93	4,33	4,40	4,40	4,52
14	Мангистауская	4,22	4,78	4,40	4,40	4,60	4,48
15	Западно-Казахстанская	3,80	4,20	4,22	4,11	4,33	4,13

**В рейтинге/опросе не принимали участие услугополучатели Алматинской и Туркестанской областей, так как услугодатель не предоставил списки (контактные данные) услугополучателей по запросу от 10 октября 2020 года № 3-04/1360-И*

Рекомендации:

- 1) Повысить скорость дозвона на пульт «103»
- 2) Сократить период ожидания приезда скорой медицинской помощи
- 3) При приеме на работу диспетчеров «103» учитывать знание языков (казахский, русский).

2.63 Выдача заключений государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категорий

Наименование госуслуги: 1201007 «Выдача заключений государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категорий».

Код услуги: L15.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент

Стандарт госуслуги: 02.06.2020 г. №130. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143569/rus/7349>

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz

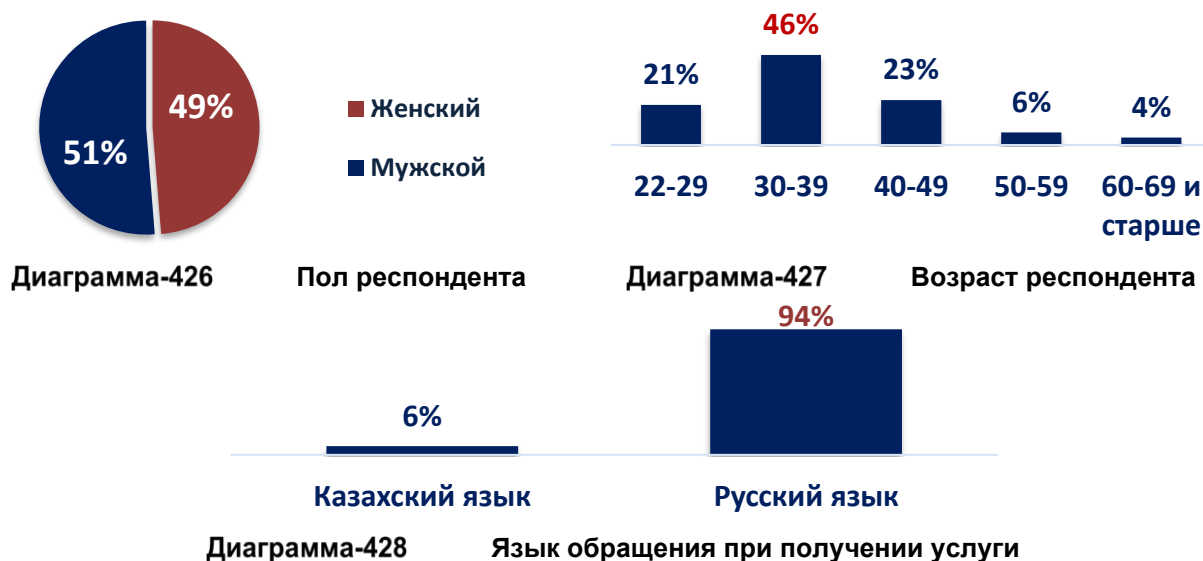
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **78** услугополучателей (100%), из них 51% - представители мужского пола и 49% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (46%), от 40 до 49 лет (23%), реже представители возрастной группы от 22 до 29 лет (21%), редко лица возраста 50-59 лет (6%), 60-69 лет (4%).



Большая часть респондентов или 85,9% отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 58% случаев оценивают скорость интернета, как высокую и выше среднего, а в 36% - как среднюю. 97% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 3% использовали планшеты и сотовые телефоны. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги. 6% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



85,9%



35,6%



Диаграмма-429
Наличие интернет-соединения в доме

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-430

Качество интернет-соединения

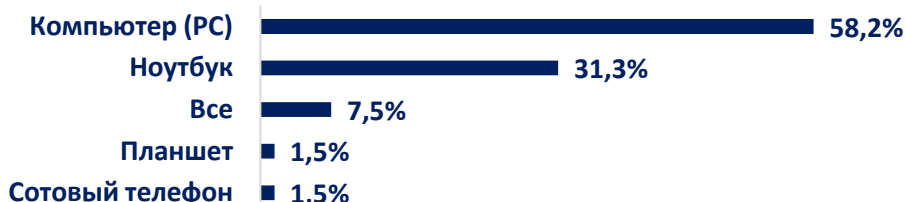


Диаграмма-431

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **75,1%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,7 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **17**

Таблица-193 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,82	81,5%	3,84	42,2%	4,70	75,1%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,87	91,1%	4,61	72,5%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,89	91,1%	4,58	70,7%		
ПРОЦЕДУРА	4,89	88,9%	4,73	82,2%		
СРОКИ	4,84	88,9%	4,76	82,6%		
ЗАТРАТЫ	4,86	66,7%	5,00	82,6%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ			5,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,89	88,9%	4,78	87,0%		
Среднее значение по форме получения	4,86	85,3%	4,54	65,0%		

При обращении в ЦОН в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (85,3%, средний балл – 4,86), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (65,0%, средний балл – 4,54).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл – 3,84). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов удобством использования виртуального ассистента (3,67). Наибольшие оценки были получены по критериям «результат» (4,78).

Опрошенные отметили, что не использовали личные связи и знакомства для получения услуги, также отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Колл-центр:

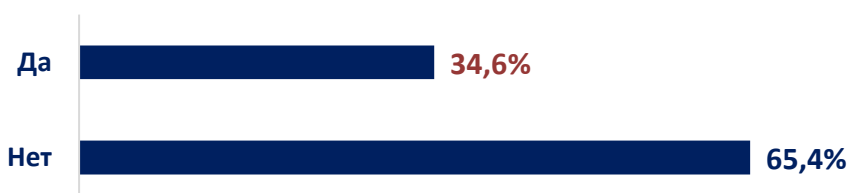


Диаграмма-432 Обращение в колл-центр

34,6% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается низкий уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части *скорости дозвона* (3,15), а также *компетентности консультации оператора* (3,88).

Таблица-194 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,15	18,5%	3,89	44,4%
	Компетентность консультации оператора	3,88	40,7%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,65	74,1%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 81,3% случаев возникали следующие трудности:

- Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал) (15,7%)
- Сложности загрузки необходимых документов (5,6%)
- Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу (4,5%)
- Услуга предоставляется в длительные сроки (4,5%)
- Возникли неясные технические неполадки (3,4%)
- Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения (2,2%)
- Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала) (2,2%)
- Непонятно/сложно получить ЭЦП (2,2%)
- Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (2,2%)
- Сложности оплаты услуги онлайн (2,2%)
- Отсутствие возможности выхода в интернет (1,1%)

- Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (1,1%)
- В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки (1,1%)
- Плохая работа Единого контакт-центра 1414 (1,1%)

Таблица-195 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения (МЭГПР РК)	4,86	83,7%
Портал "электронного правительства", Портал "электронного лицензирования"	4,38	57,6%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,86	88,2%

При разделении оценок между услугодателями наиболее высокий показатель удовлетворенности качеством оказания услуги наблюдается при обращении в ЦОНЫ в зону самообслуживания – 4,86 баллов, и 88,2% уровень удовлетворенности, тогда как при получении услуги самостоятельно онлайн через портал уровень удовлетворенности значительно ниже – 4,38 средний балл и 57,6% уровень удовлетворенности. Также была дана высокая оценка проделанной работы МИО регионов – **4,86 средний балл и 83,7%** уровень удовлетворенности.

Таблица-196 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,97	96,9%
Актюбинская область	4,35	61,4%
Алматинская область	4,7	79,6%
Атырауская область	4,79	83,6%
Восточно-Казахстанская область	4,73	73,9%
Жамбылская область	4,71	79,8%
Западно-Казахстанская область	5,00	100,0%
Карагандинская область	4,55	65,9%
Костанайская область	4,82	82,4%
Кызылординская область	4,67	72,9%
Мангистауская	4,57	60,8%
Павлодарская область	4,64	78,9%
Северо-Казахстанская область	4,89	89,5%
г. Нур-Султан	4,50	69,4%
г. Алматы	4,77	81,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Западно-Казахстанской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Актюбинской области.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

2.64 Регистрация договора залога права недропользования на разведку, добычу общераспространенных полезных ископаемых

Наименование госуслуги: 1205003 «Регистрация договора залога права недропользования на разведку, добычу общераспространенных полезных ископаемых».

Код услуги: L16.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента.

Стандарт госуслуги: 30.05.2020 г. №323. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143401/rus/269>

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал "электронного правительства"

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

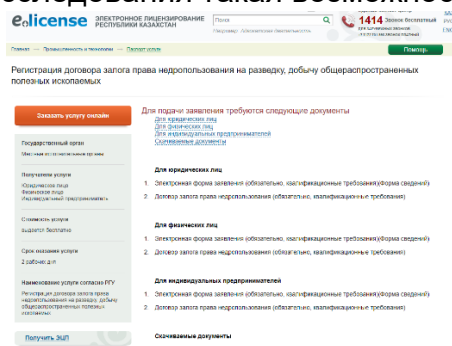
В рамках исследования оценки качества оказания государственных услуг, были проведен ряд глубинных интервью с услугодателями. В результате интервью услугодатели выразили следующие пожелания по дальнейшему повышению качества оказания государственной услуги:

1. Необходимость подавать заявку на предоставление услуги в городе Нур-Султан, а не на местном уровне. Было высказано пожелание, чтобы для услугодателей была возможность подавать услугу в электронном формате через портал.

Цитата из интервью с услугодателем:

«...В банке спрашивают у нас — зачем вам эти справки, ведь сейчас можно в электронной форме получить. Отсутствие налоговой задолженности, что компания зарегистрирована, все в электронном виде получить можно. Но именно с банка нам надо получить. В Министерстве просят именно с банка, а не в электронной форме полученные справки... Почему нельзя переходить на электронную сдачу и получить так же электронно как другие получают, например, проектные документы когда сдают. Мы сдаем документы не в электронном виде, а это создает почву для развития коррупции...»

По данным кабинетного исследования такая возможность имеется:



Тем не менее, наблюдается низкий уровень информированности услугодателей о возможностях получения услуги в электронном виде.

Цитата из интервью с услугодателем:

«...Наши трудности в том, что нам приходится распечатывать все документы, брать с банка справки, которые стоит по 1000 тенге каждая, нотариально заверяем много документов, хотя сейчас все есть в электронном виде, в базах ЕГОВ - там все сведения есть, но они требуют чтобы мы даже удостоверение личности заверили (прим.ред. - нотариально), заверили устав организации, заверили все юридические документы, которые относятся к той

компаний которая подает, а это дополнительные затраты. Затем мы отправляем все через почту, компания "DHL" берет около 5000 тенге на отправку этих документов, и они все равно вовремя не доставляют в два дня и нам приходится бегать в аэропорт командирской почтой отправлять, чтобы успеть туда сдать, и необходимо чтобы кто-то в Астане пакет документов так же встретил, и отвез в министерство и зарегистрировал, это получается с Актыбинской области в Астану сдаем...»

2. Услугополучатели отметили в интервью, что существует проблема дозвониться в Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК. Услугополучатели сообщили о необходимости предварительных консультаций и согласования документации со специалистами Министерства, при необходимости коррекции перед отправкой пакета документов

Цитата из интервью с услугополучателем:

«...Может специалист, которые там рассматривают не понимают, им может необходимо разъяснить и растолковать здесь так, здесь так и.т.д. Там сидят не геологи, а в основном юристы, а они обычно ограничиваются в рамках Закона, в итоге получается, что мы по-своему понимаем этот Закон, а они по-своему трактуют...»

3. Несмотря на то, что согласно Стандарту услуга оказывается бесплатно, услугополучатели указали на наличие дополнительных затрат в период сбора и подачи регистрационных документов:

Цитата из интервью с услугополучателем:

«Да, накладно. Бывает что справку берешь и в Астану летишь, а это билеты... Только на сборы документов 150 000 тенге уходит, все документы надо нотариально заверить, авиабилеты в Астану лететь туда и обратно. Потом, когда/если мы лицензию получаем, если нам одобряют, мы обратно должны в Астану лететь и забрать лично документы или же доверенность написать на человека, а тот должен лететь туда. Это уже выходит на 200 000 тенге. Если лицензию получаем, то подписной бонус выписывают в размере 100 МРП это 277 800 тенге государству...»

Рекомендации по повышению качества оказания государственной услуги:

1. Повысить информированность услугополучателей о возможностях получения услуги в электронном виде

2.65 Восстановление записей актов гражданского состояния

Наименование госуслуги: 201006 «Восстановление записей актов гражданского состояния».

Код услуги: L17.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство юстиции Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента

Стандарт госуслуги: 28.08.2020г. №64. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143323/rus/2863>

Форма оказания госуслуги: Электронная /бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) через услугодателя;
- 2) МИО районов в городе, городов районного значения, акимы поселков, сел, сельских округов;
- 3) Государственная корпорация;
- 4) посредством портала

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: Восстановление производится бесплатно; за выдачу свидетельств в связи с восстановлением записи актов гражданского состояния - 0,5 МРП, подробнее в Стандарте.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **164** услугополучателей (100%), из них 68% - представители мужского пола и 32% - женского. За услугой обращались преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (45%), от 40 до 49 лет (32%), реже представители возрастной группы от 20 до 29 лет (10%), редко лица возраста 18-21 лет (4%), 60-69 лет и старше (4%), 50-59 лет (5%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (55%), представители сельской местности составили 21%, представители городов республиканского значения составляли 12%, столицы – 12%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются мужчины в возрасте от 30 до 39 лет.

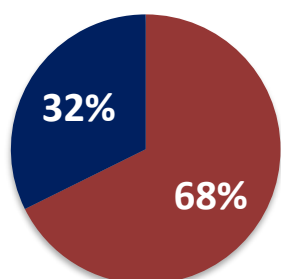


Диаграмма-433

Пол респондента

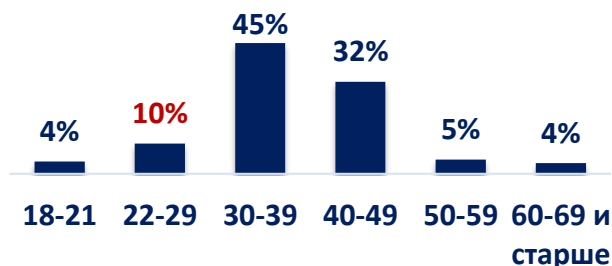


Диаграмма-434

Возраст респондента

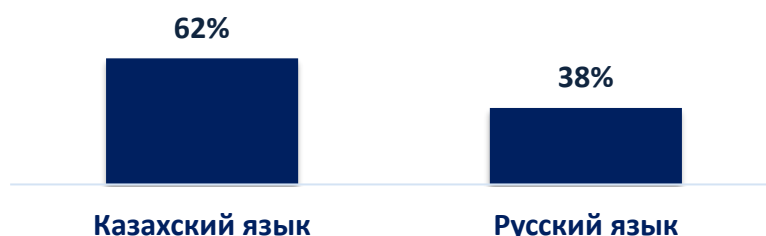


Диаграмма-435

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. Опрос показал, что 97% являются резидентами РК. 95% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 5%

указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (62%), так и русский язык (38%).

Большая часть респондентов или 74% отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 40% случаев оценивают скорость интернета как среднюю, а в 26% - как высокую. Только 33% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 66% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеется возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, лишь 11% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 6% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



74%



26%

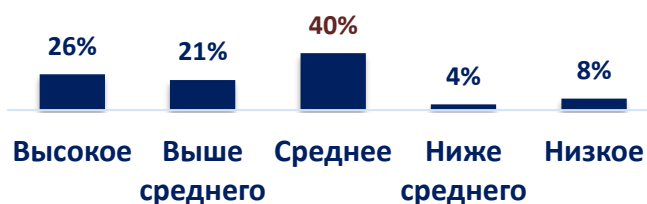


Диаграмма-436

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-437

Качество интернет-соединения

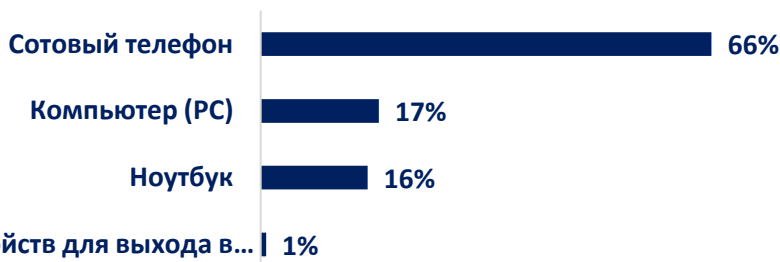


Диаграмма-438

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

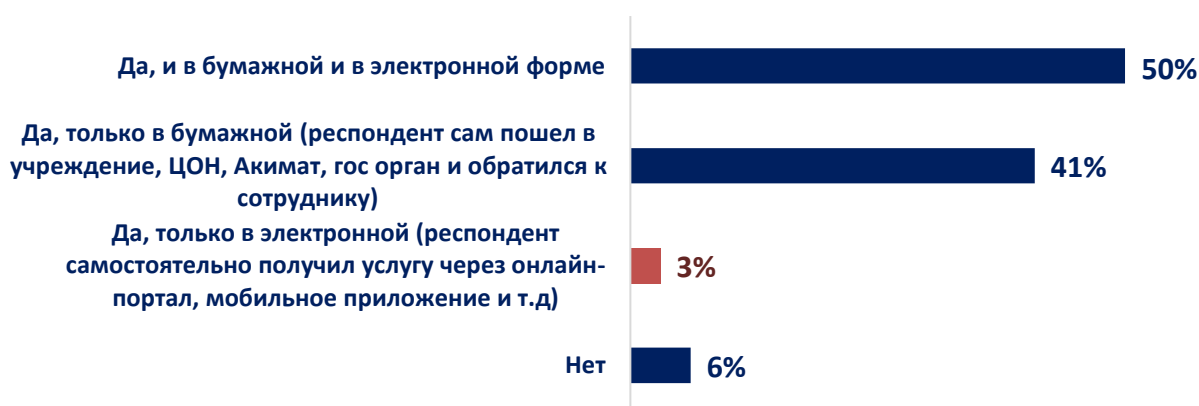


Диаграмма-439

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?



Диаграмма-440 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **76,3%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,68 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **24**

Таблица-197 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,59	78,3%	4,50	55,6%	4,68	76,3%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,74	85,7%	4,65	75,0%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,81	88,3%	4,77	78,9%		
ПРОЦЕДУРА	4,81	90,2%	4,78	75,0%		
СРОКИ	4,78	86,3%	4,82	77,8%		
ЗАТРАТЫ	4,61	66,5%	4,97	83,3%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	3,63	37,5%				
РЕЗУЛЬТАТ	4,77	84,2%	4,83	83,3%		
Среднее значение по форме получения	4,59	77,1%	4,76	75,6%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (83,8%, средний балл – 4,70), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (65,9%, средний балл – 4,57).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Обратная связь» (4,15) и «Результат» (4,66). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части получения обратной связи на жалобу (3,50), принятых мер по обжалованию (3,75), легкости и удобства способы оплаты (4,41). Наибольшие оценки были получены по критериям «Процедура» (4,81) и «Информация и коммуникации» (4,81), а также таким показателям, как отсутствие дополнительных неофициальных затрат для получения государственной услуги (4,93), легкости доступа в здание (4,91), выбора казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,92).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Доступность и удобство» (средний балл - 4,65), «Виртуальный ассистент» (средний балл – 4,50). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов простотой регистрации на портале для получения электронной услуги (4,50), простотой получения ЭЦП (4,50), удобству использования виртуального

ассистента (4,33). Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,97), «Результат» (4,83), а также по таким показателям, как полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки – 4,82.

Лишь 1,2% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

4% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 2% респондентов оформили жалобу в устной форме, 2% - в письменной форме. 1% респондентов использовали направили жалобу через ПЭП, 1% - обратились в канцелярию государственного органа, 1% - обратились к сотруднику, 1% - через Единый контакт центр 1414. Только половина респондентов из направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр:

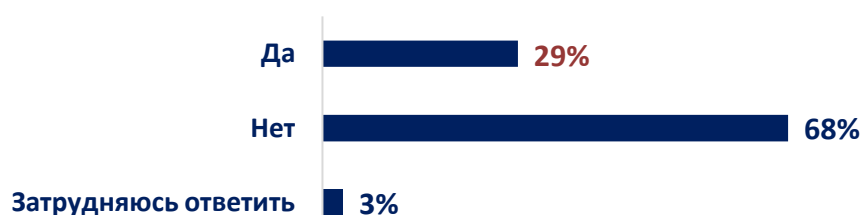


Диаграмма-441 Обращение в колл-центр

29% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр. По работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается средний уровень удовлетворенности получателей услуги. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части скорости дозвона (3,51), а также компетентности консультации оператора (4,21).

Таблица-198 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,51	32,6%	4,11	53,6%
	Компетентность консультации оператора	4,21	58,7%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,60	69,6%		

Среди комментариев получатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 13% случаев возникали следующие трудности:

- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (4%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1%)
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (1%)
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (1%)
- Были проблемы с документами (1%)
- Бюрократия, много документов запрашивают (1%)
- В селах не поступают деньги на почту (1%)

- Нет обратной связи (1%)
- Была непонятна инструкция (1%)

Таблица-199 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения (МЮ РК)	4,80	81,5%
Портал "электронного правительства"	4,70	71,9%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,60	78,1%

При распределении оценок среди услугодателей в зависимости от зоны ответственности наибольшее количество высоких оценок поставили при обращении на портал «электронного правительства» - 4,70 средний балл и 71,9% уровень удовлетворенности, тогда как при обращении в Госкорпорацию (ЦОНЫ) – средний балл 4,60 и уровень удовлетворенности 78,1%. На высоком уровне была оценена деятельность МИО регионов при повышении качества оказания услуги – 4,80 средний балл и 81,5% уровень удовлетворенности.

Таблица-200 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,74	78,0%
Актюбинская область	4,52	81,0%
Алматинская область	4,81	87,0%
Атырауская область	5,00	89,1%
Восточно-Казахстанская область	4,48	68,7%
Жамбылская область	5,00	97,1%
Западно-Казахстанская область	4,65	91,3%
Карагандинская область	4,67	80,6%
Костанайская область	4,84	74,8%
Кызылординская область	4,86	89,8%
Мангистауская	4,84	87,2%
Павлодарская область	4,50	69,0%
Северо-Казахстанская область	4,99	94,5%
Туркестанская область	4,93	92,0%
г. Нур-Султан	4,78	77,7%
г. Алматы	4,98	97,4%
г. Шымкент	4,65	76,1%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Жамбылской и Атырауской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Восточно-Казахстанской области, в частности услугополучатели данного региона неудовлетворены доступностью и ясностью информации по процедуре получения услуги в ЦОНах, а также знанием сотрудниками языков (казахского, русского) при общении с услугополучателями.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.66 Освобождение граждан от призыва на воинскую службу

Наименование госуслуги: 201015 «Освобождение граждан от призыва на воинскую службу».

Код услуги: L18.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство обороны Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента

Стандарт госуслуги: 05.11.2020г. №605. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/148292/rus/362>

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал «электронного правительства»

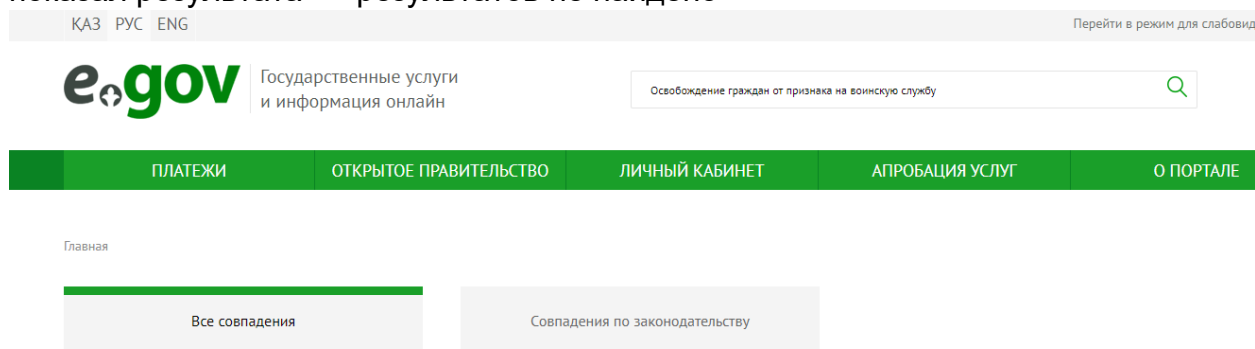
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

Для определения качества оказания государственной услуги было проведено исследование методом «тайный покупатель». В рамках данного метода потенциальные услугополучатели («тайный покупатель») тестировали этапы получения государственной услуги:

1. При поиске на веб-портале «электронного правительства» e-gov.kz в поисковой строке по полному наименованию государственной услуги поиск не показал результата – «результатов не найдено»



2. При поиске государственной услуги в поисковых системах (т.к. Google, Yandex) вышли прямые ссылки на портал электронного правительства с общей информацией о государственной услуге. При поиске кнопки для перехода к получению услуги «Тайный покупатель» (потенциальный услугополучатель) испытывал затруднения, так как данный переход к текущей услуге визуально выглядит по-другому, менее заметно.



3. При переходе по ссылке «на страницу рубрики», вышла страница со списков услуг, среди которых была найдена необходимая, перейдя по ссылке

«тайный покупатель» попадает на портал elicense.kz со списком требуемых документов и видеоинструкцией по процедуре получения услуги на портале. Освобождение граждан от призыва на воинскую службу

Заказать услугу онлайн

Государственный орган
Местные исполнительные органы

Получатели услуги
Физическое лицо

Стоимость услуги
выдается бесплатно

Срок оказания услуги
5 рабочих дней

[Получить ЭЦП](#)

Для подачи заявления требуются следующие документы

[Для физических лиц](#)
[Скачиваемые документы](#)

Для физических лиц

1. документы, подтверждающие родственную связь с призывником (обязательно, квалификационные требования)
2. электронная копия выписки из приказа руководства воинской части (учреждения) или Центрального архива Министерства обороны Республики Казахстан о гибели или получении инвалидности в период прохождения воинской службы близких родственников (обязательно, квалификационные требования)
3. электронная копия диплома, подтверждающая ученую степень (обязательно, квалификационные требования)
4. электронная копия документа, подтверждающего прохождение службы в специальных государственных органах Республики Казахстан (обязательно, квалификационные требования)
5. электронная копия свидетельства о смерти близких родственников (обязательно, квалификационные требования)
6. электронная копия справки или военного билета с отметкой о прохождении воинской (альтернативной) службы в другом государстве (нотариально засвидетельствованный перевод на государственном или русском языке) (обязательно, квалификационные требования)
7. электронная копия справки об инвалидности с соответствующего лечебного учреждения (обязательно, квалификационные требования)
8. электронная копия справки, подтверждающая статус священнослужителя (обязательно, квалификационные требования)
9. электронная копия выписки из книги протоколов районной (городской) призывной комиссии о признании призывника негодным к воинской службе в мирное время, ограниченно годными в военное время (обязательно, квалификационные требования)
10. Заявление на оказание государственной услуги в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью услугополучателя или одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала (обязательно, квалификационные требования)

4. Исходя из видео инструкции «тайному покупателю» не в полной мере были ясны требования по документам: где можно получить каждый документ по списку, в какие государственные и иные организации необходимо обращаться для получения полного списка.

По результатам проведенных глубинных интервью с услугополучателями были получены следующие пожелания по улучшению качества оказания государственных услуг:

1. Сократить сроки оказания государственной услуги. Несмотря на то, что сроки оказания государственной услуги согласно Стандарта – 5 рабочих дней, сбор и сдача документов занимает более 10 дней, также ситуация усложняется тем, что услугополучатели вынуждены многократно возвращаться с нужными документами, о которых не было сказано заранее, а также для сбора документов необходимо посетить множество кабинетов.

Рекомендации по повышению качества оказания государственной услуги:

Веб-портал "электронного правительства"/elicense.kz

- 1) В поисковых системах выдавать прямую ссылку на страницу «заказать услугу онлайн» по наименованию услуги
- 2) Рассмотреть возможность разместить более подробную информацию о требуемых документах, в т.ч. адреса и наименования организаций, которые

выдают данные документы, с контактными данными для дополнительных консультаций о процедуре получения данных документов

- 3) В случае если документы из списка можно получить онлайн, расположить ссылку на получение услуги в текущем списке Услугодатель (МИО)
- 4) Рассмотреть возможность разработки более подробной инструкции по сбору и предоставлению документов, а также более подробной первичной консультации сотрудниками услугодателя о требованиях полного пакета документов для услугополучателей

2.67 Установление опеки или попечительства над ребенком- сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей

Наименование госуслуги: 402003 «Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей».

Код услуги: L19.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство образования и науки Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента

Стандарт госуслуги: 24.04.2020г. №158. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142171/rus/503>

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация);

2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **135** услугополучателей (100%), из них 80% - представители женского пола и 20% - мужского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 40 до 49 лет (32,6%), реже представители возрастной группы от 50 до 59 лет (19,3%), от 30 до 39 лет (17,8%), от 60 до 69 лет и старше (16,3%) и 22-29 лет (11,1%), редко лица возраста 18-21 лет (3%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (51,9%) и сельской местности (25,2%), представители городов республиканского значения составляли 15,6%, столицы – 7,4%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 40 до 49 лет.

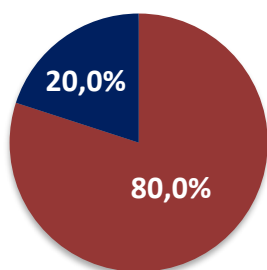


Диаграмма-442

Пол респондента

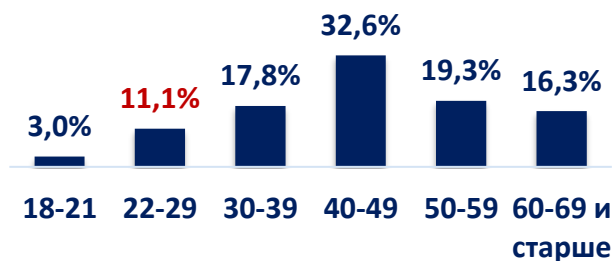


Диаграмма-443

Возраст респондента



Диаграмма-444

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. Опрос показал, что 99,3% являются резидентами РК. 96,3% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 3,7% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического

доступа (имеется инвалидность). За услугой обращались респонденты, использующие как русский язык при обращении (61,5%), так и казахский язык (38,5%).

Более половины респондентов или 57,8% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 47,4% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 23,1% - как высокую. 35,9% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 57,7% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, лишь 10,4% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 3,7% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



57,8%



42,2%



Диаграмма-445

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-446

Качество интернет-соединения



Диаграмма-447

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-448

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

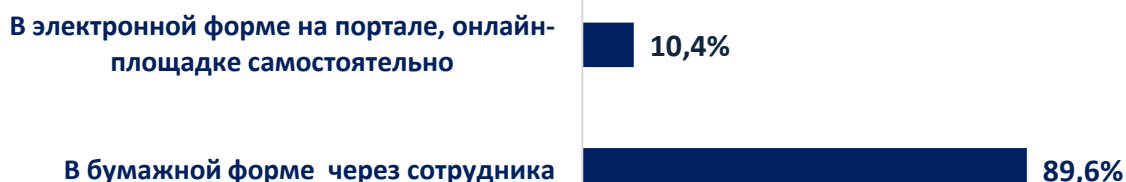


Диаграмма-449 Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **79,2%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,70 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **18**

Таблица-201 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,64	78,5%	4,78	71,4%	4,70	79,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,82	86,9%	4,39	69,7%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,84	89,4%	4,48	71,4%		
ПРОЦЕДУРА	4,79	88,2%	4,43	75,0%		
СРОКИ	4,73	86,0%	4,64	78,6%		
ЗАТРАТЫ	4,75	76,9%	4,75	71,4%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,50	50,0%	5,00	100,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,84	88,4%	4,86	85,7%		
Среднее значение по форме получения	4,74	80,5%	4,67	77,9%		

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (80,5%, средний балл – 4,74), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (77,9%, средний балл – 4,67).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Обратная связь» (4,50) и «Сотрудники» (4,64). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части понесенных дополнительных затрат на получение услуги (4,57), компетентности сотрудников (4,62), оперативности сотрудников (4,64). Наибольшие оценки были получены по критериям «Результат» и «Информация и коммуникации» (4,84), а также таким показателям, как удовлетворенности принятых мер по обжалованию (5,00), выбора казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,96).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Процедура» (средний балл - 4,43), «Информация и коммуникации» (средний балл – 4,48). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов простотой регистрации на портале для получения электронной услуги (3,86), излишней бюрократии при сборе документов необходимых для получения электронной услуги – 4,14. Наибольшие оценки были получены по критериям «Обратная связь» (5,00), «Результат» (4,86), а также по таким показателям, как

полнота и скорость ответа виртуального ассистента – 4,83, наличие информации на портале на казахском/русском языке – 4,79.

5,2% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем 99,7% отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

1,5% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем все респонденты оформили жалобу в устной форме. 0,7% респондентов обратились в государственный орган, 0,7% - обратились к сотруднику. Все направившие жалобу респонденты получили ответ.

Колл-центр:



Диаграмма-450 Обращение в колл-центр

34,8% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414, 1411 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1411 в части *скорости дозвона* (2,00).

Таблица-202 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414, 1411

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	4,20	53,3%	4,54	69,6%
	Компетентность консультации оператора	4,68	75,6%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,75	80,0%		
1411	Скорость дозвона	2,00	0,0%	4,00	66,7%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 10,4% случаев возникали следующие трудности:

- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (3,7%)
- Были проблемы с документами (2,2%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (0,7%)
- Колл-цент не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (0,7%)
- Была очередь (0,7%)
- Сложно получить ЭЦП (0,7%)

- Неправильно написали имя моего отца. Ошибки в документе (0,7%)
- Не смог получить госуслугу из-за карантина вовремя (0,7%)

Таблица-203 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения (МОН РК)	4,70	80,4%
Портал "электронного правительства"	4,57	75,0%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,75	81,7%

При распределении оценок среди услугодателей, по месту получения услуги в большей степени удовлетворены услугополучатели обратившиеся в Госкорпорацию (ЦОНЫ) – 4,75 средний балл и 81,7% уровень удовлетворенности, также высоко оценена проделанная работа МИО регионов – 4,70 средний балл и 80,4% уровень удовлетворенности. Вместе с тем, при получении услуги онлайн через портал самостоятельно оценка качества услуги снижается – 4,57 средний балл и 75% уровень удовлетворенности.

Таблица-204 Распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	5,00	98,6%
Актюбинская область	4,39	65,8%
Алматинская область	4,96	96,9%
Атырауская область	4,84	87,6%
Восточно-Казахстанская область	4,88	91,5%
Жамбылская область	4,81	87,4%
Западно-Казахстанская область	4,94	92,1%
Карагандинская область	4,89	88,4%
Костанайская область	4,73	80,6%
Кызылординская область	4,60	68,7%
Мангистауская область	4,83	86,7%
Павлодарская область	4,73	88,1%
Северо-Казахстанская область	4,08	85,2%
Туркестанская область	4,91	94,0%
г. Нур-Султан	4,85	89,5%
г. Алматы	4,49	74,2%
г. Шымкент	4,80	85,0%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Акмолинской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Северо-Казахстанской области. В большей степени неудовлетворены услугополучатели Северо-Казахстанской области при получении услуги онлайн через портал по большинству критериев оценки, а также работой сотрудников ЦОНов.

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.68 Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным

Наименование госуслуги: 701001 «Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным».
Код услуги: L20.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента

Стандарт госуслуги: 27.05.2020г. №194. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143278/rus/322>

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная) или бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) государственную корпорацию «Правительство для граждан»;
- 2) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz и абонентское устройство сотовой связи;
- 3) услугодатель.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **408** услугополучателей (100%), из них 68,1% - представители женского пола и 31,9% - мужского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастных групп от 22 до 29 лет (31,4%) и от 30 до 39 лет (24,8%), реже представители возрастных групп от 40 до 49 лет (18,6%), 18-21 лет (16,4%) и 50-59 лет (8,3%). Редко за услугой обращались лица возраста 60-69 лет и старше (0,5%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (36%) и сельской местности (32,1%), представители городов республиканского значения составляли 20,6%, столицы – 11,3%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 22 до 39 лет.

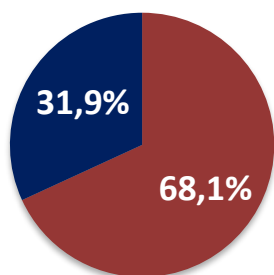


Диаграмма-451

Пол респондента

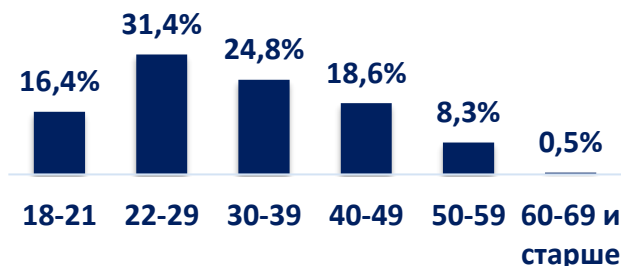


Диаграмма-452

Возраст респондента

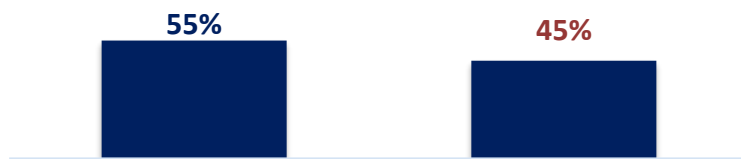


Диаграмма-453

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. Опрос показал, что 99% являются резидентами РК, 94,6% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа. За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (55%), так и русский язык (45%).

Большее половины респондентов или 55,9% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 50,4% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 25% - как высокую. 30,7% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 67,1% использовали сотовый телефон. 5,6% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



55,9%

Диаграмма-454 Наличие интернет-соединения в доме



44,1%



Диаграмма-455 Качество интернет-соединения

Нет устройств для выхода в интернет

0,4%

Сотовый телефон

67,1%

Планшет

1,8%

Ноутбук

20,6%

Компьютер (PC)

10,1%

Диаграмма-456

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-457

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

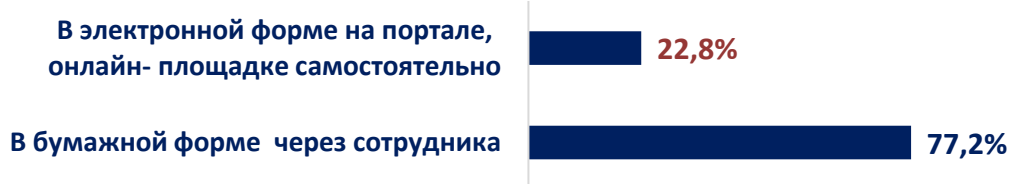


Диаграмма-458

Форма получения государственной услуги

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **81,0%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,70 баллов**

Место в рейтинге государственных услуг: **19**

Таблица-205 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,72	82,5%	4,40	70,4%	4,70	81,0%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,78	85,5%	4,42	60,8%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,79	88,8%	4,52	69,0%		
ПРОЦЕДУРА	4,87	91,3%	4,72	78,0%		
СРОКИ	4,74	85,1%	4,47	74,2%		
ЗАТРАТЫ	4,85	80,6%	4,73	68,8%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	5,00	100,0%	5,00	100,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,75	86,0%	4,51	75,3%		
Среднее значение по форме получения	4,81	87,5%	4,60	74,5%		

На портале указано, что услуга не автоматизирована, при этом имеется инструкция как получить услугу через портал (предполагается, что услуга частично автоматизирована), тем не менее отсутствует кнопка "заказать услугу онлайн".

The screenshot shows the e.gov portal interface. At the top, there is a search bar and contact information for the 1414 call center. The main navigation menu includes options like 'ПЛАТЕЖИ', 'ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО', 'ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ', 'АПРОБАЦИЯ УСЛУГ', 'О ПОРТАЛЕ', and 'ПОМОЩЬ'. The main content area displays the service 'Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным'. A yellow warning box states: 'Уважаемые граждане Республики Казахстан! Для предотвращения распространения коронавирусной инфекции в Республике Казахстан оказание услуг на бумажных носителях возможно через онлайн бронирование в ЦОНах на период карантина.' Below this, there are instructions on how to obtain the service online and at a service center, along with a list of required documents.

При обращении в ЦОН уровень удовлетворенности выше (87,5%, средний балл – 4,81), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (74,5%, средний балл – 4,60).

При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «Сотрудники» (4,72) и «Сроки» (4,74). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части получения пошаговой инструкции по получению услуги (4,67), приемлемости времени ожидания, очереди на месте обслуживания (4,68), достаточности мест парковки (4,67). Наибольшие оценки были получены по критерию «Обратная связь» (5,00), а также таким показателям, как отсутствие дополнительных неофициальных затрат для получения государственной услуги (4,94), легкости поиска необходимых сотрудников и кабинетов (4,89), выбора казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,88).

3% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги.

Обратная связь, обжалование

0,9% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 0,7% респондентов оформили жалобу в устной форме, 0,2% - в письменной форме. 0,5% респондентов использовали или направили жалобу через ПЭП, 0,2% - обратились в государственный орган, 0,2% - обратились к сотруднику. 75% из направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр

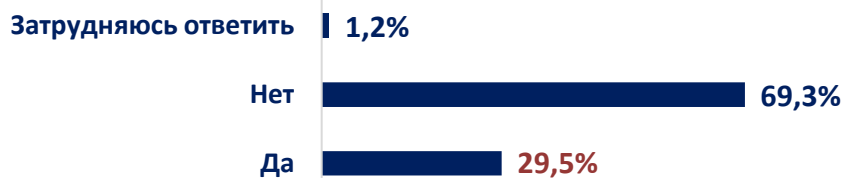


Диаграмма-459 Обращение в колл-центр

29,5% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 и 1411 наблюдается средний уровень удовлетворенности получателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части *скорости дозвона* (3,58), а также *компетентности консультации оператора* (4,24).

Таблица-206 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414 и 1411

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,58	35,2%	4,11	52,2%
	Компетентность консультации оператора	4,24	56,5%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,51	64,8%		
1411	Скорость дозвона	5,00	50,0%	5,00	50,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	50,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	50,0%		

Среди комментариев получатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 11,5% случаев возникали следующие трудности:

- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (2,7%)
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (0,7%)

- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (0,5%)
- В колл-центре 1414 не компетентные сотрудники, ничего не знают (0,5%)
- Была очередь (0,5%)
- Не получил документ. Не смог получить с первого раза. Услуга еще в обработке (0,5%)
- Были проблемы с документами (0,5%)
- Сложно получить ЭЦП (0,2%)
- Была непонятна инструкция (0,2%)
- Сотрудники потеряли оригинал документы (0,2%)

Таблица-207 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения (МТСЗН РК)	4,79	84,4%
Портал "электронного правительства"	4,56	71,8%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,81	87,8%

При распределении баллов между услугодателями, высоко оценена проделанная работа госоргана (МИО регионов) по повышению качества оказания госуслуги – 4,79 средний балл и 84,4% уровень удовлетворенности. При обращении в региональные офисы Госкорпорации услугополучатели выше оценивают качество оказания госуслуги – 4,81 средний балл и 87,8% уровень удовлетворенности. Оценка качества оказания госуслуги через портал онлайн самостоятельно значительно ниже – 4,56 средний балл и 71,8% уровень удовлетворенности.

Таблица-208 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,89	92,1%
Актюбинская область	4,90	91,9%
Алматинская область	4,63	67,5%
Атырауская область	4,78	83,7%
Восточно-Казахстанская область	4,84	84,6%
Жамбылская область	4,79	83,4%
Западно-Казахстанская область	4,79	87,6%
Карагандинская область	4,48	71,0%
Костанайская область	4,79	81,9%
Кызылординская область	4,79	79,7%
Мангистауская область	4,74	80,4%
Павлодарская область	4,78	78,8%
Северо-Казахстанская область	4,47	77,9%
Туркестанская область	4,89	91,6%
г. Нур-Султан	4,46	69,0%
г. Алматы	4,59	76,2%
г. Шымкент	4,61	74,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Актюбинской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из столицы. В меньшей степени

услугополучатели получившие услугу в столице не довольны сроками реализации и результатом получения услуги. По результатам глубинных интервью можно выделить несколько факторов, во-первых, во многом услугополучатели предполагают, что результатом оказанной госуслуги является трудоустройство, а не регистрация, соответственно выражают недовольство сроками оказания услуги, также при получении потенциального места работы, часть услугополучателей не удовлетворяют условия трудоустройства. Также стоит отметить, что те услугополучатели, кто получал услугу онлайн, то в большей степени недовольны сложностью при самостоятельной попытке получить услугу на портале – сниженный уровень юзабилити портала, которые в свою очередь связаны с низкими техническими навыками пользователей и, с другой стороны, сложностью инструкций на портале, в т.ч. получении ЭЦП, и получении консультации по использованию портала. В частности, сложности работы на портале выразили жители Северо-Казахстанской области, столицы, Карагандинской области.

**Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Уточнить инструкции на портале по заполнению формы сведений для регистрации в качестве лица, ищущего работу
- 2) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 3) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

- 1) Автоматизировать услугу
- 2) Рассмотреть возможность автоматической интеграции данных АИС "Рынок труда" и Портала «Электронного правительства» для сокращения перечня запрашиваемых документов услугополучателей.

2.69 Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов

Наименование госуслуги: 704004 «Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов».

Код услуги: L21.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №279. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011342#z577>

Форма оказания госуслуги: электронная и (или) бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: МИО городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения, веб-портал "электронного правительства".

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **387** услугополучателей (100%), из них 68,5% - представители женского пола и 31,5% - мужского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 30 до 39 лет (27,9%), от 60 до 69 лет и старше (26,1%) и 40-49 лет (22%), реже представители возрастной группы от 50 до 59 лет (12,1%) и 22-29 лет (10,3%), редко лица возраста 18-21 лет (1,6%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители городов (38,2%) и сельской местности (30,7%), представители городов республиканского значения составляли 19,9%, столицы – 11,1%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 30 до 39 лет.

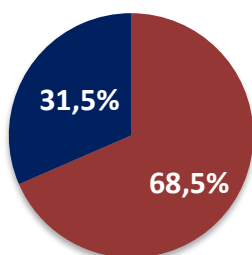


Диаграмма-460

Пол респондента

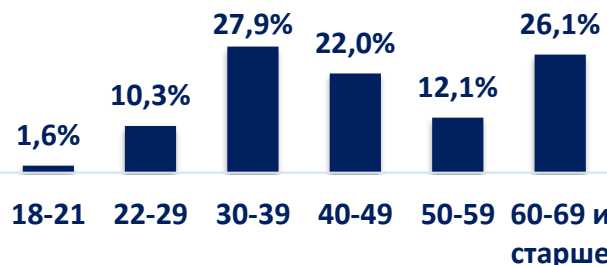


Диаграмма-461

Возраст респондента



Диаграмма-462

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам. Опрос показал, что 99,7% являются резидентами РК. Примечательно, что 83,2% услугополучателей не указали, что требуются дополнительные условия доступа, 16,5% указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность), 0,3% - повышенные потребности обеспечения коммуникации (переводчик с иностранного

языка, язык Брайля, сурдопереводчик). За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (48%), так и русский язык (52%).

Чуть менее половины респондентов или 48,6% респондентов отметили, что в доме имеют интернет-соединение, в 44,2% случаев оценивают скорость интернета, как среднюю, а в 22,9% - как высокую. Только 22,9% респондентов указали, что имеют ноутбук либо компьютер для работы для выхода в интернет, 75,5% использовали сотовый телефон. Таким образом большая часть опрошенных имеет возможность самостоятельного выхода в интернет для получения той или иной государственной услуги, но несмотря на это, лишь 17,6% респондентов использовали услугу в электронной форме на портале. 5,4% опрошенных услугополучателей отметили, что не имели возможность получить государственную услугу в населенном пункте проживания.



48,6%



51,4%

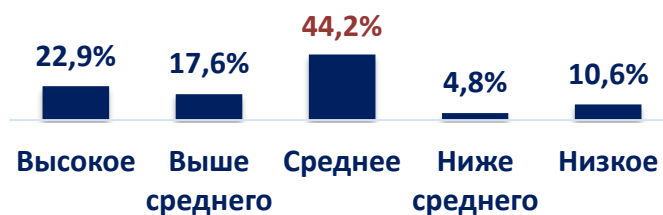


Диаграмма-463

Наличие интернет-соединения в доме

Диаграмма-464

Качество интернет-соединения

Нет устройств для выхода в интернет

0,5%

Сотовый телефон

75,5%

Планшет

1,1%

Ноутбук

11,7%

Компьютер (PC)

11,2%

Диаграмма-465

Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?



Диаграмма-466

Была ли у Вас возможность получить государственную услугу в Вашем населенном пункте проживания?

Нет

5,4%

Да, только в электронной (респондент самостоятельно получил услугу через онлайн-портал, мобильное приложение и т.д)

9,3%

Да, только в бумажной (респондент сам пошел в учреждение, ЦОН, Акимат, гос орган и обратился к сотруднику)

43,2%

Да, и в бумажной и в электронной форме

42,1%



Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **74,8%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,63 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **30**

Таблица-209 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе в зоне самообслуживания		Услуга получена самостоятельно, онлайн, на портале		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	%	средний балл	%		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,74	84,5%	4,45	70,8%	4,63	74,8%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,80	84,0%	4,62	70,2%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,84	88,9%	4,66	77,6%		
ПРОЦЕДУРА	4,85	90,4%	4,71	79,0%		
СРОКИ	4,74	85,4%	4,67	80,9%		
ЗАТРАТЫ	4,79	76,4%	4,91	70,6%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,15	78,6%	4,00	0,0%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,66	82,1%	4,53	77,9%		
Среднее значение по форме получения	4,70	83,8%	4,57	65,9%		

При обращении в ЦОНе в зону самообслуживания уровень удовлетворенности выше (83,8%, средний балл – 4,70), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (65,9%, средний балл – 4,57). При получении услуги в ЦОНе в зоне самообслуживания наименьшие баллы были проставлены по критериям «Обратная связь» (4,15) и «Результат» (4,66). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части принятых мер по обжалованию (3,86), получения ответа на свою жалобу в краткие сроки (4,43), неудовлетворенности результатом оказанной услуги (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.) (4,66). Наибольшие оценки были получены по критерию «Процедура» (4,85), а также таким показателям, как отсутствие дополнительных неофициальных затрат для получения государственной услуги (4,93), легкости поиска необходимых сотрудников и кабинетов (4,90), выбора казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,92).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Обратная связь» (средний балл - 4,00), «Виртуальный ассистент» (средний балл – 4,45). Так, наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов получения ответа на свою жалобу в краткие сроки (4,00), а также неудовлетворенностью принятых мер по обжалованию (4,00), удобству использования виртуального ассистента (4,38), а легкостью и скоростью поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке) – 4,38. Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,91), «Процедуры»

(4,71), а также по таким показателям, как наличие информации на портале на казахском/русском языке – 4,91, отсутствие дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки)– 4,94.

Лишь 1% опрошенных подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги, причем отметили, что неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги не давали.

Обратная связь, обжалование

2,8% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, 2,3% респондентов оформили жалобу в устной форме, 0,5% - в письменной форме. 0,8% респондентов использовали или направили жалобу через ПЭП, 0,8% - обратились в канцелярию государственного органа, 0,5% - обратились к сотруднику, 0,5% - оставили комментарий в книге жалоб и предложений. 72,7% из направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр:

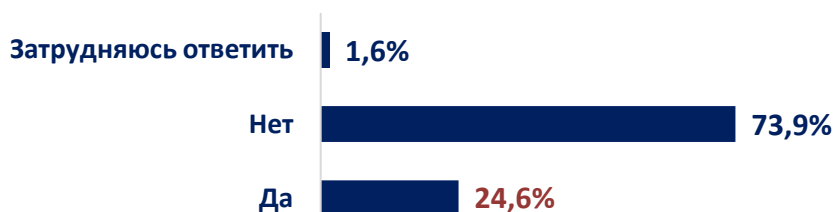


Диаграмма-468 Обращение в колл-центр

24,5% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414, 1411 и 111 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1414 в части *скорости дозвона* (3,70), а также *компетентности консультации оператора* (4,37).

Таблица-210 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414, 1411 и 111

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,70	34,8%	4,21	50,6%
	Компетентность консультации оператора	4,37	56,2%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,56	60,7%		
1411	Скорость дозвона	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		
111	Скорость дозвона	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 11,9% случаев возникали следующие трудности:

- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (1,6%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,3%)
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,3%)
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (1%)
- Не получил документ. Не смог получить с первого раза. Услуга еще в обработке (0,5%)
- Были проблемы с документами (0,5%)
- Бюрократия, много документов запрашивают (0,5%)
- В селах не поступают деньги на почту (0,3%)
- Нет обратной связи (0,3%)
- Была непонятна инструкция (0,3%)

Таблица-211 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения (МТСЗН РК)	4,77	80,7%
Портал "электронного правительства"	4,52	64,2%
Госкорпорация "Правительство для граждан" (зона самообслуживания)	4,72	85,2%

При разделении оценки между услугодателями, высоко оценивается качество оказания госуслуги при обращении в ЦОН в зону самообслуживания, так как при наличии помощника/сотрудника ЦОНа услугополучателю проще и быстрее получить услугу на портале (4,72 средний балл и 85,2% уровень удовлетворенности), в то время как при самостоятельном получении услуги через портал, работа портала и возможности получения оцениваются значительно ниже – 4,52 средний балл и 64,2% уровень удовлетворенности.

Таблица-212 Распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,80	81,5%
Актюбинская область	4,75	81,1%
Алматинская область	4,81	81,8%
Атырауская область	4,81	90,4%
Восточно-Казахстанская область	4,93	93,0%
Жамбылская область	4,70	73,0%
Западно-Казахстанская область	4,24	52,4%
Карагандинская область	4,69	77,8%
Костанайская область	4,88	89,2%
Кызылординская область	4,79	82,3%
Мангистауская область	4,86	90,0%
Павлодарская область	4,82	86,4%
Северо-Казахстанская область	4,80	84,6%
Туркестанская область	4,81	83,4%
г. Нур-Султан	4,57	74,2%
г. Алматы	4,57	76,4%
г. Шымкент	4,64	80,9%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Восточно-Казахстанской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Западно-Казахстанской области (средний балл – 4,24), г. Нур-Султан (средний балл – 4,57), г. Алматы (средний балл – 4,57), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Восточно-Казахстанской (средний балл - 4,93), Мангистауской (средний балл - 4,86), Костанайской областях (средний балл - 4,88).

**Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:
Единый контакт-центр 1414**

- 1) Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414
- 2) Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Веб-портал «Электронного правительства»

- 1) Улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель.
- 2) Загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить постоянную работу по автоматизации внутренних бизнес-процессов с целью сокращения сроков оказания услуги.

2.70 Оформление документов на инвалидов для предоставления им услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху

Наименование госуслуги: 705004 «Оформление документов на инвалидов для предоставления им услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху».

Код услуги: L22.

Ответственный госорган: ГУ «Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан».

Наименование услугодателя: Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента

Стандарт госуслуги: 31.05.2020 г. №205. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143427/rus/349>

Форма оказания госуслуги: Бумажная и (или) электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- 1) Отделения Государственной корпорации «Правительство для граждан»;
- 2) управление занятости и социальной защиты города Нур-Султан, управление социального благосостояния города Алматы, управление занятости и социальной защиты города Шымкент, городские, районные отделы занятости и социальных программ по месту жительства (далее – отделы занятости);
- 3) проактивная услуга.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Результаты общественного мониторинга

Социально-демографический портрет услугополучателя

В массовом опросе приняли участие **376** услугополучателей (100%), из них 54,8% - представители женского пола и 45,2% - мужского. За услугой обращалась преимущественно представители возрастной группы от 60 до 69 лет и старше (33,8%), 50-59 лет (25,5%), 40-49 лет (19,7%), и 30-39 лет (16,0%), редко лица возраста 22-29 лет (4,3%) и 18-21 лет (0,8%). В разрезе типа местности среди респондентов преобладали жители сельской местности (36,7%) и городов (32,4%), представители городов республиканского значения составляли 21,5%, столицы – 9,3%. Таким образом, за услугой преимущественно обращаются женщины в возрасте от 50 и старше.

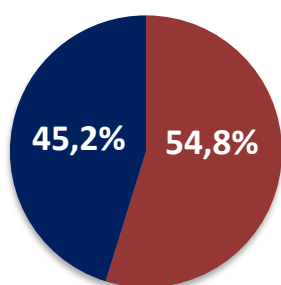


Диаграмма-469

Пол респондента

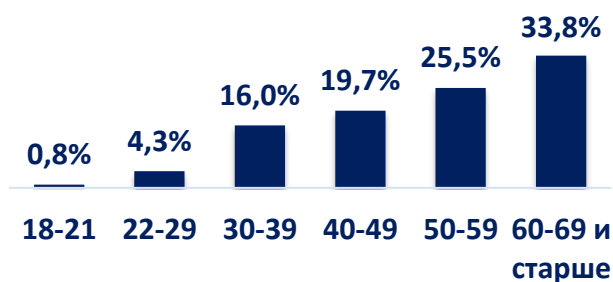


Диаграмма-470

Возраст респондента



Диаграмма-471

Язык обращения при получении услуги

Также стоит отметить, что классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные

потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Услуга адресована только физическим лицам, резидентам РК. Принимая во внимание специфику государственной услуги, 66,0% респондентов указали, что им требуются повышенные потребности обеспечения физического доступа (имеется инвалидность), 1,6% - повышенные потребности обеспечения коммуникации (переводчик с иностранного языка, язык Брайля, сурдопереводчик). За услугой обращались респонденты, использующие как казахский язык при обращении (54%), так и русский язык (46%).

Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: **81,1%**

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): **4,77 балла.**

Место в рейтинге государственных услуг: **8**

Таблица-213 Критерии оценки качества оказания государственной услуги

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Услуга получена в ЦОНе у менеджера, у сотрудника услугодателя		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	средний балл	уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ / ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,72	80,6%	4,77	81,1%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	4,77	82,9%		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	4,80	85,6%		
ПРОЦЕДУРА	4,82	88,1%		
СРОКИ	4,72	82,7%		
ЗАТРАТЫ	4,86	77,4%		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	4,67	66,7%		
РЕЗУЛЬТАТ	4,78	85,1%		
Среднее значение по форме получения	4,77	81,1%		

Необходимо отметить **значительный рост уровня удовлетворенности услугополучателей по сравнению с 2018 г.** (доля удовлетворенных услугой – 68,9%, средний балл – 4,60).

В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители Алматинской (средний балл – 4,49), Восточно-Казахстанской областей (средний балл – 4,53) и г. Нур-Султан (средний балл – 4,56), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Северо-Казахстанской (средний балл - 4,94), Акмолинской (средний балл - 4,93), Мангистауской областях (средний балл - 4,87).

При оценке уровня удовлетворенности наименьшие баллы были проставлены по критериям «Обратная связь» (4,67), «Сроки» (4,72) и «Сотрудники» (4,72). Так, респонденты выразили неудовлетворенность в части времени ожидания, очереди на месте обслуживания (4,62), оперативностью сотрудников (4,66), удобством расположения здания услугодателя (4,67). Наибольшие оценки были получены по критериям «Затраты» (4,86), «Процедуры» (4,82) а также таким показателям, как отсутствие дополнительных неофициальных затрат для получения государственной услуги (4,97), выбор казахского и русского языка для заполнения документов, общения (4,92).

Обратная связь, обжалование

1,9% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно, причем все респонденты оформили жалобу в устной форме. 0,3% респондентов использовали направление жалобы через ПЭП, 0,5% - обратились в канцелярию государственного органа, 0,3% - обратились к сотруднику. Лишь 42,9% из направивших жалобу респондентов получили ответ.

Колл-центр:

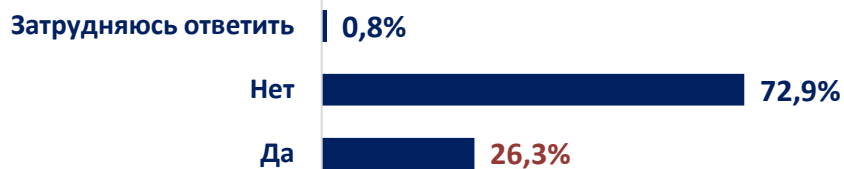


Диаграмма-472 Обращение в колл-центр

26,3% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414, 1411 и 109 наблюдается средний уровень удовлетворенности услугополучателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по Единому контакт-центру 1411 в части *скорости дозвона* (2,00), а также *компетентности консультации оператора* (3,00).

Таблица-214 Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414, 1411 и 109

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,86	38,2%	4,32	55,1%
	Компетентность консультации оператора	4,45	61,8%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,65	65,2%		
1411	Скорость дозвона	2,00	0,0%	3,00	0,0%
	Компетентность консультации оператора	3,00	0,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,00	0,0%		
109	Скорость дозвона	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Компетентность консультации оператора	5,00	100,0%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	5,00	100,0%		

Среди комментариев услугополучатели отметили, что в процессе получения государственной услуги в 9,6% случаев возникали следующие трудности:

- Была очередь (1,6%)
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (1,3%)
- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (1,3%)

- Были проблемы с документами (1,3%)
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (1,1%)
- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (0,3%)
- Бюрократия, много документов запрашивают (0,3%)
- Карантин (0,3%)
- Нет обратной связи (0,3%)
- Отказали в получении государственной услуги (0,3%)

Таблица-215 Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения (МТСЗН РК)	4,80	82,7%
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	4,76	81,5%

При распределении оценок между услугодателями в зависимости от зоны ответственности, проделанную работу МИО в регионах оценивают как высокую – 4,80 средний балл и 82,7% уровень удовлетворенности. При обращении в Госкорпорацию – средний балл 4,76 и уровень удовлетворенности – 81,5% незначительно ниже.

Таблица-216 Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов

РЕГИОН	Средний балл	%
Акмолинская область	4,92	90,8%
Актюбинская область	4,83	85,1%
Алматинская область	4,61	73,1%
Атырауская область	4,87	88,1%
Восточно-Казахстанская область	4,65	80,5%
Жамбылская область	4,93	93,7%
Западно-Казахстанская область	4,81	85,7%
Карагандинская область	4,84	87,0%
Костанайская область	4,78	82,8%
Кызылординская область	4,79	84,6%
Мангистауская область	4,87	89,9%
Павлодарская область	4,81	78,7%
Северо-Казахстанская область	4,98	94,2%
Туркестанская область	4,81	84,5%
г. Нур-Султан	4,82	83,9%
г. Алматы	4,63	74,6%
г. Шымкент	4,66	68,7%

Наиболее высокую оценку качества оказания данной услуги получили МИО Северо-Казахстанской области, в меньшей степени удовлетворены качеством оказания государственной услуги опрошенные из Алматинской области. В меньшей степени услугополучатели Алматинской области недовольны зоной ожидания в ЦОНе (4,14 балла), недостаточно ясны и понятны инструкции, информация и процедура получения услуги (4,23 балла), дополнительными затратами для получения госуслуги (4,25 балла).

Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги:

Единый контакт-центр 1414

1. Улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414

2. Проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414

Уполномоченный государственный орган

1. Рассмотреть возможность автоматической пролонгации предоставления услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху без необходимости посещения услугополучателями ЦОНа.

2. В целях прозрачности и удобства предоставляемой услуги перевести в онлайн формат.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

На основе данных общественного мониторинга, а также последующего анализа оказания государственных услуг разработаны рекомендации по совершенствованию соответствующих процедур.

В целом все рекомендации могут быть структурированы по их характеру (организационные вопросы, информационное обеспечение, кадровое обеспечение, техническое обеспечение) и адресату (уполномоченные органы, веб-портал «Электронного правительства», Единый контакт-центр 1414). С учетом того, что разработчиками стандартов оказания государственных услуг, а также во многих случаях услугодателями являются уполномоченные органы, большинство рекомендаций относятся к их деятельности.

Анализ оказания государственных услуг выявил необходимость совершенствования деятельности государственных органов. Так, большинство пожеланий, высказанных респондентами, так же, как и проведенный анализ, указывают на значимость решения организационных вопросов, оказывающих влияние на доступность и качество оказания госуслуг. В частности, процедуры оказания государственных услуг «Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов», «Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт», «Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан», «Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство», «Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса», «Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии «Болашак», «Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)» могут быть значительно упрощены, сокращены сроки их оказания за счет оптимизации внутренних бизнес-процессов в уполномоченных органах.

К рекомендациям, требующим **организационных изменений**, также относится вопрос консолидации нескольких государственных органов и интеграции их информационных систем. Несмотря на то, что в рамках программы «Цифровой Казахстан» ведется соответствующая работа, но проведенный анализ показывает наличие потенциала в этом направлении, что может способствовать повышению качества, доступности оказания госуслуг и, в конечном счете, повысить удовлетворенность населения. К примеру, назрела необходимость консолидации государственных органов для создания единого ресурса (окна) государственных услуг для юридических лиц. Кроме того, уполномоченным органам предлагается рассмотреть возможность автоматической интеграции данных ИС ЗАГС, прочих информационных систем и Портала «Электронного правительства» для сокращения перечня запрашиваемых документов услугополучателей.

Следующая группа рекомендаций связана с **решением финансовых вопросов**: снижение стоимости оказания госуслуг, внедрение безналичной оплаты, возможность получения различных видов социальной помощи через все банки второго уровня, а не только Halyk Bank. Так, за счет пересмотра внутренних бизнес-процессов возможно сократить не только сроки оказания услуг, но и снизить стоимость их оказания («Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом»), упростить процедуру оплаты («Выдача заключения о безопасности, качестве и эффективности лекарственных средств и медицинских изделий»).

Безналичная оплата и перечисление пособий на уже имеющиеся у услугополучателей карт-счета особенно актуальны в период пандемии коронавируса.

По отдельным услугам имеется **возможность доработки стандартов** оказания госуслуг для автоматической пролонгации. К примеру, такую опцию возможно ввести в части предоставления услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху. В настоящее время они вынуждены ежегодно обращаться в ЦОНЫ для продления этих услуг.

Вопросы **информационного обеспечения** также требуются в совершенствовании практически во всех органах и службах, вовлеченных в оказание государственных услуг. В целях обеспечения доступности информации о государственных услугах, повышения информированности населения и устранения информационных пробелов уполномоченным органам, веб-порталу «Электронного правительства» и Единому контакт-центру рекомендуется:

- обеспечить обязательную обратную связь с услугополучателями по всем заявленным официальным каналам связи (в т.ч. по электронной почте);
- отслеживать качество предоставления обратной связи на жалобы и обращения услугополучателей;
- усилить контроль за работой онлайн ресурсов по предоставлению услуги в части простоты и доступности, понимания населением информации;
- расширить консультационные возможности для услугополучателей, в том числе обновлять требования и стандарты, инструкции, проводить вебинары по вопросам получения отдельных государственных услуг;
- создать обучающие видеоролики по использованию веб-портала для получения конкретной государственной услуги;
- разместить инструкцию по сжатию документов до необходимого по техническим требованиям размера;
- упростить инструкции на веб-портале для обеспечения в целях обеспечения доступности информации для людей пожилого возраста;
- обеспечить операторов единого контакт-центра скриптами по вопросам обжалования согласно Стандарту оказания госуслуги.

Повышение качества оказания госуслуг и соответственно удовлетворенности населения невозможно без **обеспечения качественного кадрового состава** соответствующих служб. Так, операторы единого контакт-центра зачастую не владеют информацией по специфике государственных услуг и могут лишь ответить на самые базовые вопросы. В связи с этим требуется рассмотреть возможность более тщательной подготовки и повышения компетенций сотрудников контакт-центра в части государственных услуг; необходимо проводить регулярные консультационные работы с операторами для решения функциональных и технических вопросов, проблем работы портала электронного правительства; при приеме на работу диспетчеров службы «103» учитывать знание языков (казахский, русский).

Несмотря на то, что Глава государства еще в 2018 году дал поручение по переводу 80% государственных услуг в электронный формат, до сих пор сохраняются проблемы их **автоматизации и дальнейшего технического обеспечения**. Пандемия коронавируса способствовала пересмотру многих организационных вопросов, в том числе организации удаленной работы, автоматизации госуслуг, переводу их в онлайн-формат. Вместе с тем, на сегодняшний день имеются государственные услуги, которые еще не автоматизированы / не переведены в онлайн формат (предоставление услуги индивидуального помощника для инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении, и специалиста жестового языка для инвалидов по слуху, «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом»,

«Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта»).

Помимо этого, необходимо повысить качество технического обеспечения услуг, уже переведенных в электронный формат. Так, в части совершенствования веб-портала «Электронного правительства» рекомендуется:

- 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;

- повысить нативность интерфейса услуги, простоту изложений и формулировок инструкций по получению услуги и заполнению документации.

- улучшить техническое, консультационное сопровождение портала для услугополучателей (техническую поддержку).

В целях **повышения эффективности Единого контакт-центра** должны быть приняты меры по обеспечению возможности и скорости дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414, а также функции перевода звонка на сотрудников услугодателя для возможности консультирования по вопросам получения государственной услуги.

Государственным органам – услугодателям рекомендуется усовершенствовать навигатор поиска государственных услуг на портале office.sud.kz, разместить краткие инструкции по получению госуслуг (где отсутствуют), при необходимости уведомления о платности предоставляемых услуг («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»), повысить возможности свободного поиска по наименованию, либо по ключевым словам услуги.

Низкая востребованность отдельных услуг в электронном формате также, может быть, вызвана и обилием технических проблем и процедурных сложностей при работе с порталом. Кроме того, зачастую непопулярность электронного формата госуслуг связана с низкой информированностью о преимуществах использования портала. В связи с этим рекомендуется усилить работу по популяризации портала и сокращению количества госуслуг, оказываемых напрямую через госорганы.

Помимо вышеуказанных, отмечается и ряд других проблемных вопросов, в том числе касающихся организационной структуры, информационной безопасности, рациональности административно-хозяйственных расходов, автоматизации внутренних процессов, которые требуют оперативного решения.

В целом необходимо постоянно проводить оптимизацию процессов по предоставлению государственных услуг, пересматривать перечень документов, предоставляемых услугополучателями, с целью их сокращения. Кроме того, требуется пересмотреть также Реестр государственных услуг с целью исключения из него госуслуг, связанных с предоставлением различного вида справок (по аналогии с адресной справкой). В настоящее время в Реестре все еще сохраняются множество подобных услуг. Гражданам можно предоставить доступ к информационным системам для самостоятельного получения документов, предоставляемых в различные инстанции (к примеру, сведения о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество, об отсутствии (наличии) недвижимости, а также судимости). Тем самым можно сократить Реестр государственных услуг.

Одной из основных проблем в сфере оказания государственных услуг остается **превалирование административного подхода**, так как абсолютное большинство госуслуг происходят от функций госорганов по документированию, регулированию, учету и регистрации. Между тем, множество функций госорганов, направленных на реализацию прав, свобод и законных интересов населения, реализуются без

обращения в индивидуальном порядке, соответственно они остаются без достаточного внимания.

В связи с этим представляется необходимым в целом изменить подходы в этой сфере. Целесообразно наполнить понятие «государственная услуга» новым смыслом с учетом лучших мировых практик путем расширения его охвата и общественными услугами (public services), предоставляемыми государственными органами в рамках реализации функций (включая услуги образования, медицины, транспорта, жилищно-коммунального обеспечения, правопорядка и т.д.).

Первым шагом в этом направлении должен стать **пересмотр нормативно-правовых основ определения государственной услуги**, исходя из понимания запросов граждан и общества в необходимости получения и оказания той или иной услуги. То есть, предлагается в целом перейти к парадигме «государственная услуга для человека» взамен применяемой «человек для государственной услуги». В таком случае услуга, оказываемая обществу, может рассматриваться как общественная услуга. Более того, необходимо обеспечить активное вовлечение граждан в процесс совершенствования сферы оказания госуслуг в целом и в формирование Реестра услуг в частности.

Также в целях формирования инновационной экосистемы оказания услуг, востребованных гражданами и обществом, **необходима дальнейшая децентрализация и уменьшение роли государства в регулировании данной сферы**. К примеру, наряду с государственными органами, возможно вовлечение более широкого круга организаций в сферу оказания услуг. Данный подход будет способствовать повышению конкурентоспособности и качества оказываемых услуг, а также позволит кардинально изменить философию и концептуальные подходы к предоставлению государственных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Рейтинг ЦГО (с учетом зон ответственности всех услугодателей, в т.ч. НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» и веб-портал «электронное правительство»)

№ п/п	Наименование уполномоченного государственного органа	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Министерство иностранных дел РК	4,81	87,6%
2	Министерство финансов РК	4,77	82,8%
3	Министерство обороны РК	4,72	83,7%
4	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	4,70	82,4%
5	Министерство здравоохранения РК	4,69	77,6%
6	Министерство труда и социальной защиты населения РК	4,67	81,0%
7	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы	4,67	77,9%
8	Национальный Банк Казахстана	4,62	78,6%
9	Министерство национальной экономики РК	4,59	78,4%
10	Министерство культуры и спорта РК	4,58	73,2%
11	Генеральная прокуратура РК	4,58	73,0%
12	Госкорпорация «Правительство для граждан»	4,57	71,6%
13	Министерство внутренних дел РК	4,55	73,2%
14	Верховный суд РК	4,55	75,3%
15	Министерство сельского хозяйства РК	4,54	74,4%
16	Министерство энергетики РК	4,48	68,9%
17	Министерство юстиции РК	4,47	72,0%
18	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК	4,46	67,0%
19	Министерство информации и общественного развития РК	4,44	68,3%
20	Министерство образования и науки РК	4,41	71,1%
21	Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК	4,38	67,6%
22	Комитет национальной безопасности РК	4,36	67,1%
23	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК	4,31	62,9%
24	Министерство торговли и интеграции РК	4,16	63,7%

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Рейтинг МИО (с учетом зон ответственности всех услугодателей, в т.ч. НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» и веб-портал «электронное правительство»)

Место в рейтинге	Регион	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Туркестанская область	4,78	83,6%
2	Атырауская область	4,77	82,2%
3	Павлодарская область	4,73	80,2%
4	Акмолинская область	4,72	79,5%
5	Жамбылская область	4,71	79,3%
6	Северо-Казахстанская область	4,68	77,4%
7	Актюбинская область	4,66	78,1%
8	Мангистауская область	4,64	78,7%
9	Восточно-Казахстанская область	4,63	75,8%
10	Костанайская область	4,62	77,3%
11	Алматинская область	4,61	74,5%
12	г. Шымкент	4,60	74,0%
13	Кызылординская область	4,59	75,0%
14	Карагандинская область	4,58	74,0%
15	г. Алматы	4,57	74,4%
16	Западно-Казахстанская область	4,56	76,4%
17	г. Нур-Султан	4,54	72,9%