



ОБЩЕСТВЕННОЕ
ОБЪЕДИНЕНИЕ
«ЖАҢА ШАБЫТ»

ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ
ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Астана, 2022

Оглавление

I. ВВЕДЕНИЕ	6
1.1 Аббревиатуры и сокращения.....	8
1.2 Методология общественного мониторинга.....	9
II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА	16
2.1 СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК	19
2.2 ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ	21
2.2.1 Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях.....	30
2.2.2. Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 50 государственных услуг.....	36
2.2.3. Результаты онлайн мониторинга на портале «Электронное правительство»	38
2.3 Рейтинг государственных услуг.....	57
2.5 Рейтинг местных исполнительных органов.....	67
2.6 Рейтинг регионов.....	71
III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ..	73
3.1 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу.....	73
3.2 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям.....	77
3.3 Выдача лицензии на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг.....	80
3.4 Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности.....	82
3.5 Выдача разрешения на неоднократное пересечение Государственной границы Республики Казахстан казахстанскими судами для ведения промысловой деятельности в территориальных водах (море), внутренних водах и на континентальном шельфе.....	85
3.6 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	88
3.7 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.....	92

3.8 Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	96
3.9 Выдача свидетельства на возвращение в Республику Казахстан.....	99
3.10 Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений.....	103
3.11 Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	106
3.12 Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан.....	111
3.13 Выдача, восстановление или продление на территории Республики Казахстан иностранцам и лицам без гражданства виз на право выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан	114
3.14 Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков.....	118
3.15 Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств.....	122
3.16 Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя.....	125
3.17 Проведение государственной научно-технической экспертизы	128
3.18 Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании ..	131
3.19 Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций образования	137
3.20 Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования "Назарбаев Интеллектуальные школы"	141
3.21 Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий.....	144
3.22 Присвоение учетного номера объекту производства пищевой продукции, подлежащего государственному контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	148
3.23 Назначение пенсионных выплат по возрасту	151

3.24 Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	155
3.25 Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов.....	159
3.26 Таможенная очистка товаров.....	163
3.27 Выдача свидетельства о допусчении транспортного средства к перевозке опасных грузов в международном сообщении.....	166
3.28 Выдача заключения о возможности (невозможности) и экономической целесообразности (нецелесообразности) промышленного извлечения драгоценных металлов из сырьевых товаров в Республике Казахстан.....	169
3.29 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок («Е-архив»).....	172
3.30 Присвоение спортивных званий: «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан», «мастер спорта международного класса Республики Казахстан», «мастер спорта Республики Казахстан», «Заслуженный тренер Республики Казахстан» и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья.....	176
3.31 Выдача разрешения на экспорт и (или) импорт отдельных видов товаров на территории Республики Казахстан	180
3.32 Предоставление гарантий по кредитам в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025».....	184
3.33 Выдача заключения об определении сферы охвата оценки воздействия на окружающую среду и (или) скрининга воздействий намечаемой деятельности.....	187
3.34 Выдача разрешения на изъятие видов животных, численность которых подлежит регулированию	190
3.35 Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период	194
3.36 Заявление для переоформления лицензии и (или) приложения к лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	196
3.37 Аттестация профессиональных аварийно-спасательных служб в области промышленной безопасности	199
3.38 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации.....	202

3.39 Сертификация лиц, претендующих на присвоение квалификации государственного аудитора	205
3.40 Внесение в правовой кадастр идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача технического паспорта объектов недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	207
3.41 Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка	212
3.42 Государственная регистрация (перерегистрация) пестицидов, временная регистрация пестицида биологического препарата с низким риском	215
3.43 Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	218
3.44 Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	223
3.45 Назначение государственной адресной социальной помощи	227
3.46 Назначение жилищной помощи	231
3.47 Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	235
3.48 Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	239
3.49 Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	243
3.50 Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений	248
IV. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	254

I. ВВЕДЕНИЕ

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

В 2013 году принят Закон Республики Казахстан «О государственных услугах», который позволил урегулировать общественные отношения в сфере оказания государственных услуг. Утверждены Реестр государственных услуг в новом формате, стандарты предоставления государственных услуг, поэтапно проводится автоматизация госуслуг.

Агентство РК по делам государственной службы является организатором проведения 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.

Следует отметить, что в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 13 апреля 2022 года № 872 «О мерах по дебиюрократизации деятельности государственного аппарата» в рамках процедур общественного мониторинга качества оказания государственных услуг также в текущем году проведен опрос по дебиюрократизации деятельности государственного аппарата.

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, бюрократизма и волокиты в государственных органах/организациях.

В ходе реализации проекта решены следующие основные задачи. 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, проведено ранжирование государственных органов и регионов по качеству оказания государственных услуг на основе полученных по итогам мониторинга баллов. 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.

Вместе с тем общественный мониторинг выявил мнение населения о степени забюрократизированности при взаимодействии с государственными органами и организациями.

При помощи единой методологии оценки качества оказания государственных услуг проведен анализ динамики изменения эффективности оказания государственных услуг за обозначенный мониторинговый период. Также по итогам массового опроса услугополучателей, в т. ч. из числа услугополучателей бизнес-сферы, были 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 и повысить их качество.

1.1 Аббревиатуры и сокращения

АДГС	Агентство по противодействию коррупции
АЗРК	Агентство по защите и развитию конкуренции
АПК	Агентство по противодействию коррупции
АРРФР	Агентство по регулированию и развитию финансового рынка
АСПИР	Агентство по стратегическому планированию и реформам
БНС	Бюро национальной статистики
ВС	Верховный суд
ГП	Генеральная прокуратура
НБ	Национальный Банк
Госкорпорация	Государственная корпорация «Правительство для граждан»
КНБ	Комитет национальной безопасности
МВД	Министерство внутренних дел
МЗ	Министерство здравоохранения
МИД	Министерство иностранных дел
МИИР	Министерство индустрии и инфраструктурного развития
МИОР	Министерство информации и общественного развития
МКС	Министерство культуры и спорта
МНВ	Министерство науки и высшего образования
МНЭ	Министерство национальной экономики
МО	Министерство обороны
МОН	Министерство образования и науки
МП	Министерство просвещения
МСХ	Министерство сельского хозяйства
МТИ	Министерство торговли и интеграции
МТСЗН	Министерство труда и социальной защиты населения
МФ	Министерство финансов
МЦРИАП	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности
МЧС	Министерство по чрезвычайным ситуациям
МЭ	Министерство энергетики
МЭГПР	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов
МЮ	Министерство юстиции
ВКО	Восточно-Казахстанская область
ЗКО	Западно-Казахстанская область
СКО	Северо-Казахстанская область
РК	Республика Казахстан
ЦГО	центральные государственные органы
МИО	местные исполнительные органы
ГРЗ	город республиканского значения
ГОЗ	город областного значения
НПО	неправительственные организации

1.2 Методология общественного мониторинга

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

Основные задачи

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

Объект исследования – население 20 регионов РК, старше 18 лет

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

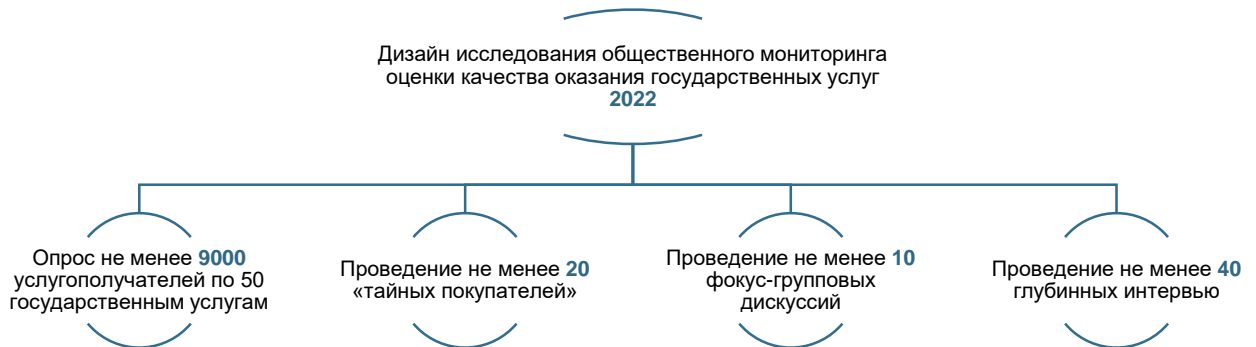
Предмет общественного мониторинга

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

Стратегия исследования

Количество респондентов – выборочная совокупность составляет не менее 9 000 респондентов, в том числе:

Диаграмма 1.2.1. Выборка респондентов



Выборка исследования

Расчет выборки по территориальному принципу производится по формуле: $X=(N*P):100$, где N – выборочная совокупность, P – доля населения, выраженная в процентах (по статистическим данным). Этот принцип предполагает пропорциональное отражение генеральной совокупности в выборке. Подобная структура выборки позволяет оптимизировать выборочную совокупность, обеспечивая как территориальный принцип репрезентативности, так и репрезентируя генеральную совокупность каждого региона и страны в целом.

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

Методы исследования

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

1. Кабинетные исследования (desk research) – в рамках кабинетных исследований сделаны официальные запросы в центральные государственные органы с просьбой предоставить необходимую информацию по каждой государственной услуге – данные актуального Стандарта услуги, общее количество человек, получивших услугу с 1 января по ноябрь 2022 года включительно и контактные данные услугополучателей и др. Кроме того, кабинетные исследования осуществляли такую задачу, как получение первичной информации о государственной услуге.

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

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

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

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

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

Расчет оценки качества оказания государственных услуг

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

- «5» – «полностью удовлетворен», «полностью согласен», «отлично»
- «4» – «скорее удовлетворен», «скорее согласен», «хорошо»
- «3» – «скорее не удовлетворен», «скорее не согласен», «средне»
- «2» – «неудовлетворен», «несогласен», «плохо»
- «1» – «работа отсутствует», «очень плохо»

Интерпретация 5-балльной оценочной шкалы:

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

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

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

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

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

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

$$Q = \frac{n_1 \cdot x_1 + n_2 \cdot x_2 + n_3 \cdot x_3 + n_4 \cdot x_4 + n_5 \cdot x_5}{N}$$

где:

Q – уровень удовлетворенности качества оказания государственной услуги

X1 – оценка «1 балл»

X2 – оценка «2 балла»

X3 – оценка «3 балла»

X4 – оценка «4 балла»

X5 – оценка «5 баллов»

N – количество респондентов, поставившие соответствующую оценку

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

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

Оценка качества оказания государственных услуг проводится по 8 основным критериям, которые подразделяются на подкритерии. Также при распределении оценок учитывается форма получения услуги (бумажная и электронная) и место получения государственной услуги (услугодатель фронт-офис и услугодатель бэк-офис): государственный орган, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» и веб-портал «электронного правительства».

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

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

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

1. К ЦОНам отнесены такие подкритерии, как -
 - 1.1 Сотрудники компетентны и владеют информацией, оперативны, вежливы и внимательны к потребностям услугополучателя;
 - 1.2 Доступность и удобство расположения здания ЦОНов/услугодателя, удобство часов работы, возможность парковки у здания, безбарьерно получить доступ в здание (к примеру, для людей с инвалидностью), наличие и комфортность зон для ожидания;
 - 1.3 Информация и коммуникация в здании услугодателя, в том числе наличие в здании необходимых и понятных указателей, легкий поиск необходимых кабинетов и сотрудников, предоставление пошаговой инструкция\информация по получению услуги, предоставление информации об услуги на языке общения услугополучателя (казахский, русский на выбор);
 - 1.4 Предоставление полной информации о перечне документов необходимых для получения услуги;
 - 1.5 Организация очереди и приемлемое время ожидания в очереди на месте получения услуги;
 - 1.6 Понятный и удобный способ оплаты услуги (в случае если услуга платная);
 - 1.7 Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования (устной или письменной).
2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как –
 - 2.1 Процедура сбора и подачи документов, а также формы и бланки для заполнения документов просты и понятны для услугополучателей;
 - 2.2 Сроки для получения услуги приемлемы для услугополучателей;
 - 2.3 Официальная плата за услугу приемлема (в случае если услуга платная), дополнительные затраты на получения услуги были минимальны, либо отсутствовали (ксерокопии, фото, проезд, проживание и т. д.), отсутствие коррупционных и административных барьеров при получении услуги (неофициальных затрат);
 - 2.4 Результат оказанной услуги удовлетворил услугополучателя (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия и т. д. не содержало ошибок и пр.)
3. Также определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (ЦОН и государственный орган):
 - 3.1 Расширенные возможности доступа к информации об услуге, о процедуре получения услуги (через интернет, телефон, в здании и пр.).

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

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

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

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

1.3 Возможность, простота загрузки документов на портал;

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

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

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

2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как –

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

2.2 Услуга оказана в краткие и/или установленные сроки;

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

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

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

3.1 Процесс сбора документов для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн).

Ниже приведены примеры распределения оценок (средних баллов) в соответствии с зоной ответственности услугодателей

Контроль поля

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

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

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

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

В общественном мониторинге оценки качества оказания государственных услуг 2022 года, в количественных и качественных исследованиях фактически приняли участие более 9 000 респондентов, в том числе:

- **9810 респондентов** оценили качество полученных услуг в массовом опросе по 47 государственным услугам (3 государственные услуги являются малочисленными, и оценка качества производилась через качественные методы исследования);
- **20 респондентов** приняли участие в мониторинге методом «тайный покупатель»;
- **10 услугополучателей** приняли участие в фокус-групповых дискуссиях (по 8–10 человек в каждой ФГД);
- **40 услугополучателей** оценили качество государственных услуг в глубинном интервью.

Также в 2022 году представлены результаты обработки полученных данных онлайн опроса на портале «электронного правительства», где с начала текущего года по ноябрь включительно было заполнено и обработано 22762 анкеты по 365 государственным услугам.

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

Таблица 2.1. Выборка исследования, количество респондентов и государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу в 2022 году

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Количество опрошенных
1	АДГС	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	225
2	НБ	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	23
3	АРФФР	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	18
4	КНБ	Выдача разрешения на неоднократное пересечение Государственной границы Республики Казахстан казахстанскими судами для ведения промысловой деятельности в территориальных водах (море), внутренних водах и на континентальном шельфе	10
5	ВС	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	188
6	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	57

7	МЦРИАП	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	39
8	МИД	Выдача свидетельства на возвращение в Республику Казахстан	83
9	МО	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	168
10	МИОР	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	156
11	МСХ	Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан	208
12	МВД	Выдача, восстановление или продление на территории Республики Казахстан иностранцам и лицам без гражданства виз на право выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан	102
13		Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков	137
14	МЮ	Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств	56
15		Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	109
16	МНВ	Проведение государственной научно-технической экспертизы	153
17		Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании	151
18	МП	Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций образования	166
19		Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан – Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования «Назарбаев Интеллектуальные школы»	282
20	МЗ	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	50
21		Присвоение учетного номера объекту производства пищевой продукции, подлежащего государственному контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	36
22	МТСЗН	Назначение пенсионных выплат по возрасту	301
23		Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	210
24	МФ	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	213
25		Таможенная очистка товаров	116
26	МИИР	Выдача свидетельства о допуске транспортного средства к перевозке опасных грузов в международном сообщении	113
27	МИИР	Выдача заключения о возможности (невозможности) и экономической целесообразности (нецелесообразности) промышленного извлечения драгоценных металлов из сырьевых товаров в Республике Казахстан	31
28	МКС	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок («Е-архив»)	166
29		Присвоение спортивных званий: «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан», «мастер спорта международного класса Республики Казахстан», «мастер спорта Республики Казахстан», «Заслуженный тренер Республики Казахстан» и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист	303

		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	
30	МТИ	Выдача разрешения на экспорт и (или) импорт отдельных видов товаров на территории Республики Казахстан	43
31	МНЭ	Предоставление гарантий по кредитам в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	138
32	МЭГПР	Выдача заключения об определении сферы охвата оценки воздействия на окружающую среду и (или) скрининга воздействий намечаемой деятельности	86
33		Выдача разрешения на изъятие видов животных, численность которых подлежит регулированию	109
34	МЭ	Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период	16
35	АЗРК	Заявление для переоформления лицензии и (или) приложения к лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	3
36	МЧС	Аттестация профессиональных аварийно-спасательных служб в области промышленной безопасности	14
37	АСПИР	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	11
38	Госкорпорация	Внесение в правовой кадастр идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача технического паспорта объектов недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	209
39		Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка	186
40	МСХ	Государственная регистрация (перерегистрация) пестицидов, временная регистрация пестицида биологического препарата с низким риском	14
41	МИО	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	835
42		Назначение государственной адресной социальной помощи	891
43		Назначение жилищной помощи	522
44		Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	511
45		Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	878
46		Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	1433
47		Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений	39
			Всего
№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Качественные методы сбора информации
48	СК	Сертификация лиц, претендующих на присвоение квалификации государственного аудитора	-
49	АРРФР	Выдача лицензии на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг	-
50	МИО	Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	-

2.1 СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК

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

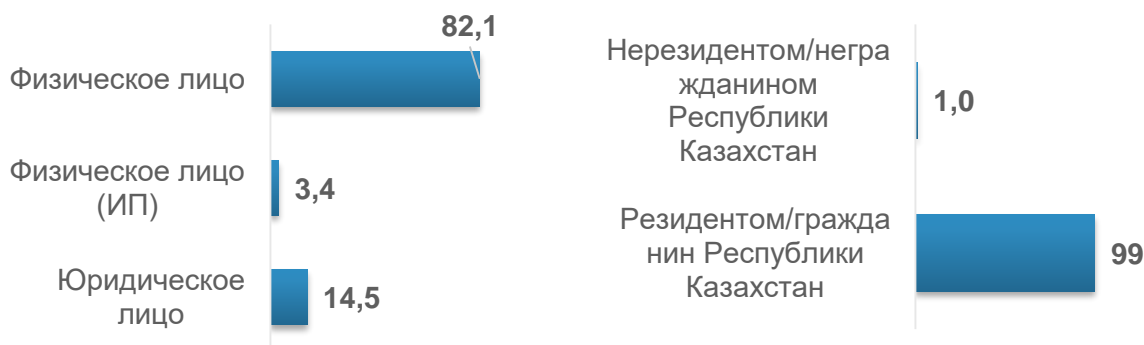
Среди опрошенных услугополучателей 63% женского и 37% мужского пола, наиболее значимая возрастная категория – это услугополучатели 30–39 лет (37,6%), а также 40–49 лет (27%). Молодежь также является активной категорией услугополучателей – в совокупности 18,5% население в возрасте до 29 лет. Наиболее малочисленная категория услугополучателей люди старшего возраста от 50 лет и старше – в совокупности 16,9%.

Диаграмма 2.1.1. Распределение респондентов по полу и возрасту



Также среди опрошенных услугополучателей основная масса (82,1%) являются физическими лицами, и еще 3,4% обратились за услугой в качестве индивидуального предпринимателя, почти каждый шестой услугополучатель обратился за услугой в качестве юридического лица (14,5%).

Диаграмма 2.1.2. Распределение респондентов по категориям (в %)



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

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



Среди опрошенных услугополучателей 92,8% не нуждались в дополнительных коммуникационных навыках, либо инфраструктурных приспособлений со стороны услугодателя для получения услуги, тогда как в 3% случаев услугополучатели нуждались в обеспечении перевода с иностранного языка, наличии языка Брайля, либо сурдопереводчика. А также в 4,2% случаев опрошенные обозначили, что при обращении за услугой нуждались в специальных приспособлениях для физического доступа в здание услугодателя.

Таблица 2.1.1. География массового опроса

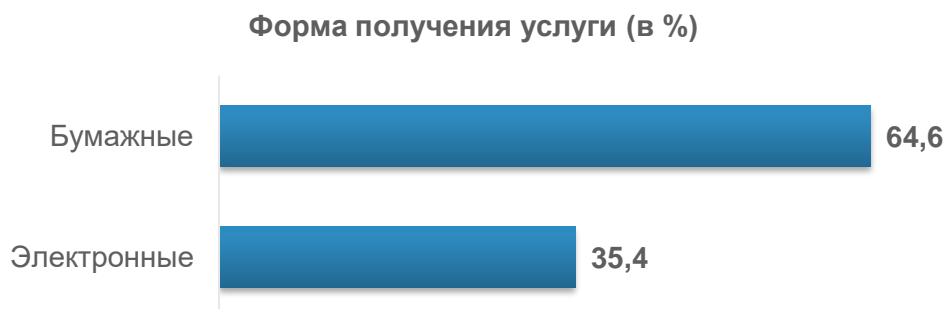
№	РЕГИОН	Кол-во	Процент
1	Акмолинская область	640	6,5
2	Актюбинская область	707	7,2
3	Алматинская область	428	4,4
4	Атырауская область	668	6,8
5	Восточно-Казахстанская область	602	6,1
6	Жамбылская область	925	9,4
7	Западно-Казахстанская область	427	4,4
8	Карагандинская область	380	3,9
9	Костанайская область	469	4,8
10	Кызылординская область	519	5,3
11	Мангистауская область	407	4,1
12	Павлодарская область	315	3,2
13	Северо-Казахстанская область	444	4,5
14	Туркестанская область	319	3,3
15	г. Нур-Султан	565	5,8
16	г. Алматы	1358	13,8
17	г. Шымкент	513	5,2
18	Абайская область*	11	0,1
19	Жетысуская область*	7	0,1
20	Улытауская область*	1	0,0
	Другие страны	83	0,8
	Не указали регион	22	0,2
	Всего	9810	100

*Новые регионы в Казахстане были введены 8 июня 2022 года, большинство услугополучателей, которые были опрошены, получили услуги в первой половине года и вписывали актуальные наименования регионов на момент получения услуги, также услугополучатели в некоторых случаях вписывали старые названия своих регионов, в связи с чем произошел дисбаланс распределения количества услугополучателей между тремя разделенными регионами. В связи с чем новые регионы не участвуют в рейтинге регионов в 2022 году.

2.2 ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Большинство опрошенных (64,6%) обратились и получили услугу в бумажной форме, а оставшаяся часть обратилась и получила услугу в электронной форме (35,4%).

Диаграмма 2.2.1. Форма получения государственной услуги



При получении услуги в бумажной форме большинство обратилось к сотрудникам в ЦОНах (70%), каждый четвертый опрошенный услугополучатель обратился в тот или иной государственный орган, учреждение – 24,2%. При получении государственных услуг за рубежом в Консульства страны обратились 1,3% опрошенных и за получением определенных образовательных услуг в автономную организацию образования "Назарбаев Интеллектуальные школы" обратились еще 4,2% опрошенных услугополучателей.

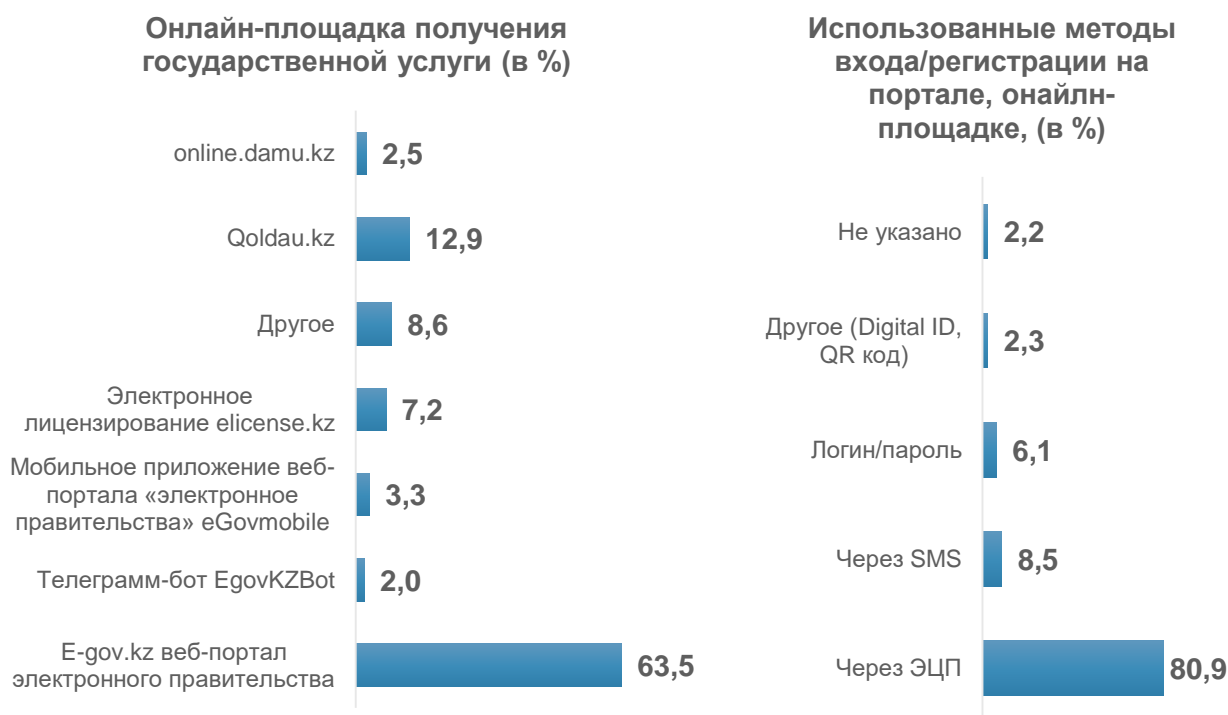
Таблица 2.2.1. Место получения государственных услуг

Бумажная форма	Кол-во	Процент
ЦОН (обратились к сотруднику)	4434	70,0%
Государственный орган, учреждение	1540	24,2%
Консульство	83	1,3%
В автономную организацию образования "Назарбаев Интеллектуальные школы"	269	4,2%
Не указано	16	0,3%
Всего (от общего количества услуг)	6342	65%
Электронная форма	Кол-во	Процент
ЦОН (самостоятельно в зоне самообслуживания)	613	17,7%
ПЭП (Еgov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы)	2803	80,8%
Не указано	52	1,5%
Всего (от общего количества услуг)	3468	35%
ИТОГО	9810	100%

Большинство электронных услуг было получено на электронных порталах и сервисах, в частности на портале «Электронного правительства» (80,8%), еще 17,7% воспользовались зонами самостоятельного обслуживания в ЦОНах, а 1,5% не указали точное место получения услуги.

Среди электронных порталов и сервисов, опрошенные указали, что в большинстве случаев услуга была получена через портал «электронное правительство» E-gov.kz (63,5%), значительная часть услуг была получена на Qoldau.kz (12,9%), портале электронного лицензирования elicense.kz (7,2%), а также дополнительными онлайн сервисы – телеграм-бот EgovKZBot (2%) и мобильное приложение веб-портала «электронное правительство» eGovmobile (3,3%), а также обратились на портал online.damu.kz (2,5%).

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



Основная масса опрошенных, получившие электронные услуги, использовали ЭЦП для авторизации и регистрации на портале (80,9%), остальная часть (19,1%) использовали альтернативные способы входа на портал: через SMS (8,5%), логин и пароль (6,1%) и QR-код (2,3%) и пр.

Доступность и удобство

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

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

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

Так, в 2022 году при оценке 50 государственных услуг, среднее значение оценки доступности и удобства оказания услуг находится на отметке **4,47 баллов** и уровень удовлетворенности находится в среднем на уровне 65,4%. При этом, удобство и доступность услуг, полученных в бумажной форме, оцениваются выше (4,49 баллов), чем те, что были получены в электронном виде (4,45 баллов).

Таблица 2.2.2. Доступность и удобство оказания услуг, 2022 год

	Бумажная форма		Средний балл	Уровень удовл-ти	
	ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,49	4,49	65,3%
Удобные часы работы		4,53	68,0%		
Имеет достаточно мест парковки		4,43	62,4%		
Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)		4,51	66,4%		
Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно		4,48	64,9%		
Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе		4,49	66,1%		
Электронная форма					
Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги		4,42	4,45	64,7%	65,3%
Простота получения ЭЦП		4,45		65,7%	
Простота использования ЭЦП		4,47		66,8%	
Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,46	64,1%			
Среднее значение			4,47		65,4%

При получении услуг в бумажной форме, услугополучатели выше всего оценили подкритерий – «удобные часы работы» (4,53 балла) и «легкий и безбарьерный доступ в здание» (4,51 баллов), тогда как в меньшей степени удовлетворены были доступностью и удобством «наличием мест для парковки перед зданием» (4,43 балла) и недостаточностью комфортных зон ожидания (4,48 баллов).

При получении услуг в электронной форме наименьший средний балл получил подкритерий – «оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги» (4,42 балла), что может указывать на то, что когда услугополучатель впервые регистрируется, то возникают сложности и возможно необходимы дополнительные знания ИКТ для самостоятельной регистрации, особенно для людей старшего поколения и тех, кто не использует компьютер на повседневной основе. Тем не менее, при дальнейшей авторизации и использовании ЭЦП, услугополучатели поставили наибольшую оценку и средний балл равен – 4,47 баллов – отметив при этом простоту использования ЭЦП в дальнейшем.

Информация и коммуникация

Следующий критерий оценки качества оказания государственных услуг – это информация и коммуникация. Информация, которая предоставляется всеми звеньями услугодателей должна быть доступной, открытой, полной, достоверной и актуальной, а этапы заполнения и дополнительные пояснения понятны для любого услугополучателя, вне зависимости от возраста, пола, языка общения, уровня образования и прочих особенностей.

Так, информация и коммуникация оценивается одинаково вне зависимости от формы получения услуги – **4,49 средний балл**, при этом уровень удовлетворенности немногим выше для услуг оказанных оффлайн (на +1% выше).

При этом услугополучатели наиболее оценили то, что при получении услуг и онлайн и оффлайн, то информация предоставляется на двух языках, а также есть сотрудники, владеющие двумя языками (4,53 и 4,57 соответственно).

Таблица 2.2.3. Информация и коммуникация при оказании услуг, 2022 год

	Бумажная форма	Средний балл		Уровень удовл-ти		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,48	4,49	65,1%	66,7%	
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,47		66,1%		
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,47		65,3%		
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,51		66,5%		
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,53		68,3%		
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,51		67,9%		
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,50		67,5%		
	Электронная форма					
	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,45	4,49	63,9%	65,7%	
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,47		64,3%		
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,46		64,1%		
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,57		71,0%		
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,49		65,2%		
	Среднее значение			4,49		66,2%

В меньшей степени услугополучателей удовлетворило наличие сложности поиска необходимых кабинетов и сотрудников и то, что в здании услугодателя не все указатели были понятны и просты (по 4,47 баллов).

При получении услуг в электронной форме в меньшей степени услугополучателей удовлетворила возможность доступа к информации о госуслуге различными способами – поиск на сайте, при звонке в call-центр (4,45 балла).

Сотрудники

Опрошенные услугополучатели оценили работу сотрудников услугодателя на **4,46 баллов** и уровень удовлетворённости зафиксирован на 64,3%.

Таблица 2.2.4. Оценка работы сотрудников при оказании государственных услуг, 2022 год

СОТРУДНИКИ	Бумажная форма	Средний балл		Уровень удовл-ти	
	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,48	4,46	65,6%	64,3%
	Сотрудники оперативные	4,43		63,4%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,45		64,0%	

При этом наибольшее значение получил подкритерий «сотрудники компетентны и владеют информацией» (4,48 баллов), тогда как оперативность сотрудников оценена ниже остальных подкритериев (4,43 балла).

Процедура

Одним из значимых критериев оценки качества государственной услуги является процедура ее оказания. Процедура сбора и процесс подачи документов должны предполагать простоту и ясность, как в организационном, так и техническом смысле. Так, общее среднее значение равно **4,47 баллам**, а уровень удовлетворенности был оценен на 61,9%.

Таблица 2.2.5. Оценка процедуры предоставления государственных услуг, 2022 год

ПРОЦЕДУРА	Бумажная форма	Средний балл		Уровень удовл-ти		
	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,42	4,44	56,6%	58%	
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,46		59,8%		
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,44		58,2%		
	Электронная форма					
	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,50	4,49	66,3%	65,7%	
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,50		66,8%		
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,43		61,7%		
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,53		68,1%		
	Среднее значение			4,47		61,9%

При этом процедура получения услуги онлайн, через электронные порталы и сервисы, оценена услугополучателями выше, чем те, что были получены в офисах услугодателей – 4,49 и 4,44 соответственно.

Выше остальных этапов был оценен полученный итоговый документ (справка, сертификат и пр.), который не имеет ошибок и неточностей в электронной форме (4,53 баллов), тогда как наибольшие сложности вызывает процесс загрузки требуемых документов на электронные порталы (4,43 балла). Процедура сбора и подачи документов в бумажной форме вызывает больше сложностей у услугополучателей (4,42 балла), чем дальнейшая процедура их рассмотрения (4,46 баллов).

Сроки

Критерий по срокам оказания услуг был оценен на **4,49 баллов** и уровень удовлетворенности равен 63,2%. При этом сроки оказания услуг на электронных порталах и сервисах оцениваются выше (4,53 балла), чем когда услуга была получена оффлайн в офисе услугодателя (4,46 баллов).

Таблица 2.2.6. Оценка сроков предоставления государственных услуг, 2022 год

	Бумажная форма	Кол-во	Средний балл		Уровень удовл-ти	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый ("Полностью согласен")	3620	4,46	4,46	57,1	57,6
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое ("Полностью согласен")	3692	4,46		58,2	
	Электронная форма					
	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	2384	4,53	4,53	68,7	68,7
	Среднее значение				4,49	63,2

Затраты

Затраты на получения государственных услуг также являются значимым параметром доступности услуг для населения. Согласно реестру государственных услуг 2022 года, значительная часть государственных услуг оказывается для населения бесплатно (57% или 756 услуг), в большинстве случаев это услуги социально значимые и оказываются в массовом порядке для физических лиц, а также более трети услуг оказывается на платной основе (40% или 532 услуги), и чаще всего данные услуги оказываются юридическим лицам. Также около 3% или 50 услуг оказывает частично платно, частично бесплатно.

Также вне зависимости от того, платная услуга или бесплатная, могут возникнуть дополнительные расходы на получение услуг, такие как ксерокопии документов, затраты на фото, проезд в другой населенный пункт, получение дополнительных документов, к примеру оценка, и пр. Данные обстоятельства могут быть финансовым барьером для получения государственной услуги для социально уязвимой категории населения. Кроме того, к дополнительным неофициальным

затратам можно отнести недобросовестные действия коррупционного характера отдельных лиц со стороны услугодателей (взятки, подарки).

Таблица 2.2.7. Оценка затрат предоставления государственных услуг, 2022 год

ЗАТРАТЫ	Бумажные услуги		Кол-во	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
	Сумма оплаты приемлема ("Полностью согласен")		1078	4,33	52,0	4,32	53,01
	Способ оплаты был понятным и удобным ("Полностью согласен")		1120	4,32	54,0		
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги ("Полностью согласен")		2674	4,23	42,2	4,25	42,03
	Я не понес никаких неофициальных затрат на получение услуги ("Полностью согласен")		2657	4,26	41,9		
						4,29	47,5
	Электронные услуги		Кол-во	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
	Сумма оплаты приемлема ("Полностью согласен")		297	4,67	63,7	4,72	65,02
	Способ оплаты был понятным и удобным ("Полностью согласен")		309	4,76	66,3		
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги ("Полностью согласен")		2366	4,57	68,2	4,59	69,78
Я не понес никаких неофициальных затрат на получение услуги ("Полностью согласен")		2474	4,61	71,3			
					4,65	67,4	
Среднее значение					4,47	57,5	

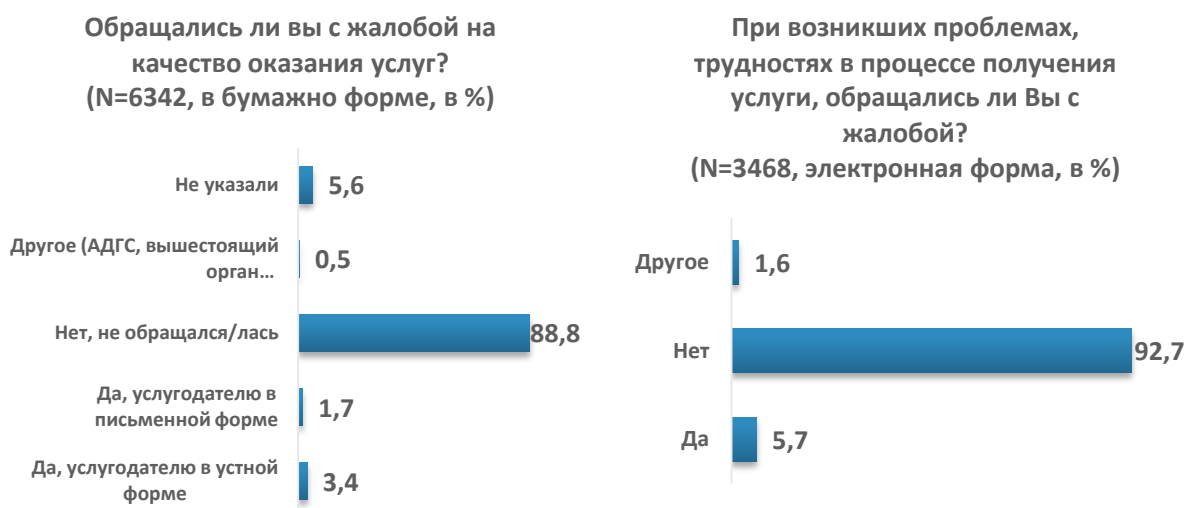
Таким образом, по полученным данным стоит отметить, что оценка затрат при получении услуги в электронном виде получает значительно более положительные баллы, чем те услуги, которые были получены в офисе услугодателя. Так, среднее значение оценок по затратам на услуги, полученные в электронном виде равно 4,65 баллам, а в бумажной форме 4,29 баллов. При этом и сумма и способ оплаты при получении услуг на электронных порталах воспринимается и оценивается услугополучателями значительно положительнее (4,72 против 4,32 баллов).

Обратная связь

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

В результате опроса услугополучателей, только 5,7% опрошенных подавали жалобу на качество оказания государственных услуг (556 услугополучателей из 9810). Из них 36% опрошенных это те, кто получал электронную услугу и 64% респондентов, кто получал услугу в офисе услугодателя. Стоит отметить, что в 61% случаев это были устные жалобы и только в 39% случаев письменные жалобы в уполномоченные органы и инстанции.

Диаграмма 2.2.3. Жалобы и обращения при получении государственной услуги, 2022 год



Полученные данные опроса услугополучателей показал, что только третья часть тех, кто подавал жалобу полностью удовлетворён результатом и принятыми мерами по обжалованию – **3,43 балла** и уровень удовлетворенности равен 33,3%.

Таблица 2.2.8. Оценка обратной связи при предоставлении государственных услуг, 2022 год

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Бумажные услуги		Средний балл	Уровень удовл-ти
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		2,97	22,3%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили		3,01	24,2%
			2,99	23,2%
	Электронные услуги		Средний балл	Уровень удовл-ти
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		3,89	44,4%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили		3,86	42,4%
			3,87	43,4%
Среднее значение		3,43	33,3%	

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

Виртуальный ассистент

Одним из инструментов обеспечения оперативной обратной связи при получении электронных услуг на портале «электронного правительства» является чат-бот «Виртуальный ассистент», его работу услугополучатели оценили на **4,34 балла** из 5, а уровень удовлетворенности равен 51,8%.

Таблица 2.2.9. Оценка обращения в Виртуальном ассистенту при предоставлении государственных услуг, 2022 год

Оценка эффективности запроса к Виртуальному ассистенту (ВА)	Электронные услуги	
Удобство использования ВА	4,37	55,8%
Полнота ответа на Ваш запрос	4,34	52,2%
Скорость ответа на Ваш запрос	4,29	47,2%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	4,34	51,8%

В большей степени пользователи портала были удовлетворены удобством использования Виртуального ассистента (4,37 баллов), в меньшей степени скоростью ответа на запрос (4,29 баллов).

Единый контакт-центр 1414

Значимым инструментом обеспечения обратной связи для населения является Единый контакт-центр 1414. Почти каждый пятый услугополучатель воспользовался данным инструментом для получения консультации, информации.

Диаграмма 2.2.4. Обращение в Единый контакт-центр 1414 при получении государственной услуги, 2022 год



При этом пользователи обратившиеся за консультацией по процедуре получения услуг высоко оценили скорость дозвона (уровень удовлетворенности 72,2%), тем не менее полнота полученной информации и консультации была оценена ниже (уровень удовлетворённости 67,5%).

Результат

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

Таблица 2.2.10. Оценка результата (полученного документа) при предоставлении государственных услуг, 2022 год

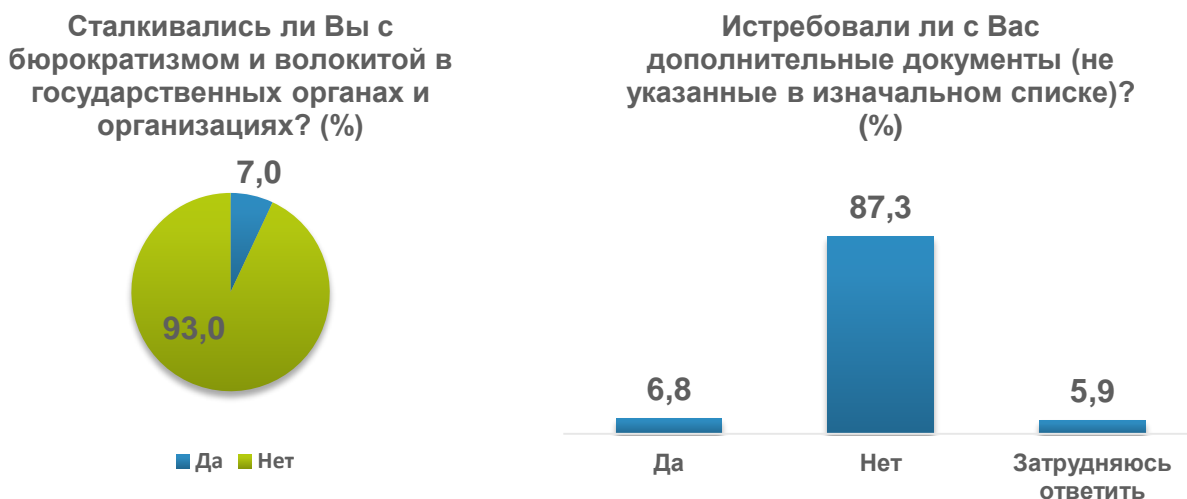
РЕЗУЛЬТАТ	Электронные услуги		Бумажные услуги	
	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,48	62,4%	4,34
Среднее значение	4,41		60,5%	

По полученным данным опроса услугополучателей среднее значение оценки результата оказанной услуги равен **4,41 баллам**, а уровень удовлетворённости находится на отметке в 60,5%. При этом сохраняется тенденция более высокого уровня удовлетворенности и оценки качества полученной услуги в электронном виде (4,48 против 4,34 баллов).

2.2.1 Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях

Также в рамках общественного мониторинга было изучено общественное мнение о наличии бюрократии в госаппарате. Так, по мнению опрошенных в **большинстве случаев (93%)** в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями, население не сталкивается с бюрократизмом и волокитой, также в процессе оказания услуг в большинстве случаев не были истребованы дополнительные документы (87,3%).

Диаграмма 2.2.1.1. Бюрократизм и волокита при взаимодействии с государственными органами N=9810, 2022 год



Тем не менее, в **7%** случаев опрошенные указали, что в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями столкнулись с бюрократизмом и волокитой, а еще в **6,8%** случаев были истребованы дополнительные документы, не указанные в изначальном списке требований.

Вместе с тем респонденты отметили, какие именно процедуры были забюрократизированы чаще остальных – это «процедура документации населения» (19,6%), а также «процедура предоставления различных справок, сведений, информации» (12,8%) и «процедура приема документов и заявок» (10,1%).

Таблица 2.2.1.1. Процедуры, в которых проявляется бюрократизм, N=685, 2022 год

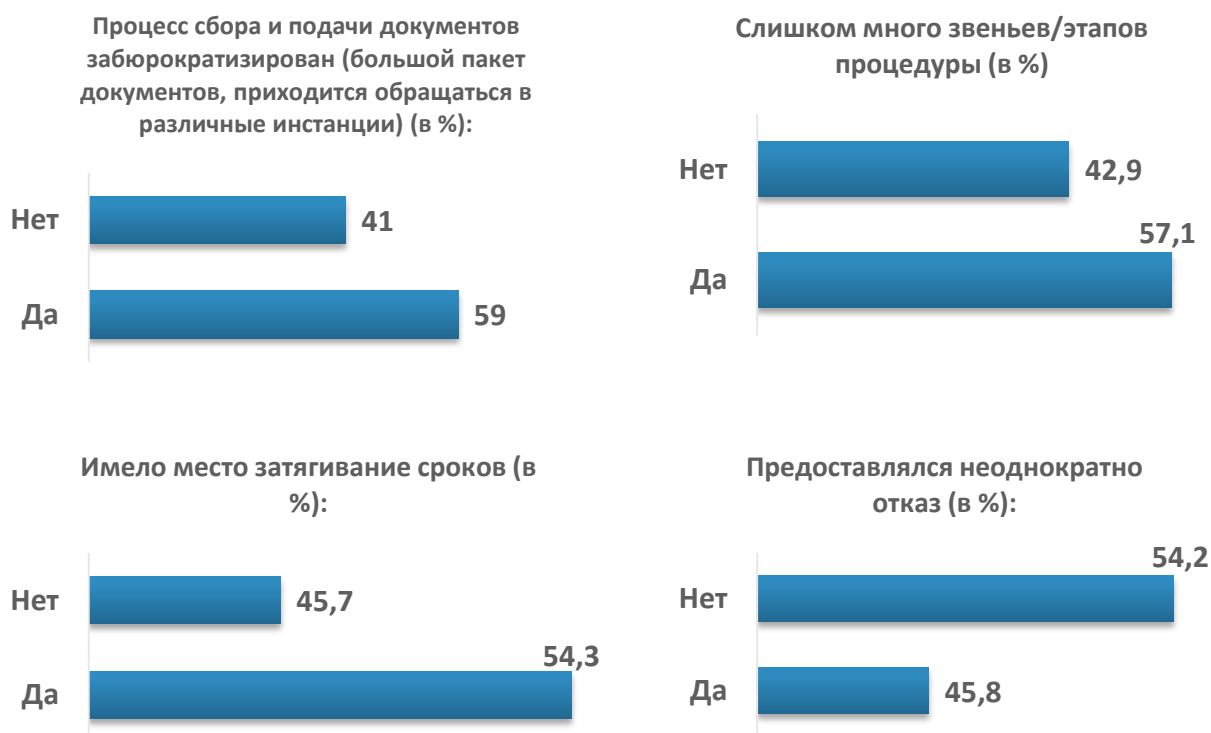
№	Укажите с какой процедурой были связаны бюрократизм и волокита:	Кол-во	Процент
1	Процедура документирования населения	134	19,6
2	Процедура предоставления различных справок, сведений, информации	88	12,8
3	Процедура приема документов и заявок	69	10,1
4	Разрешительные процедуры	53	7,7
5	Процедура регистрации и учета	48	7,0
6	Процедура субсидирования и мер государственной поддержки	45	6,6
7	Процедура государственного контроля	36	5,3
8	Процедура назначения социальных выплат и пенсий	35	5,1
9	Процедура государственных закупок	29	4,2
10	Процедура аккредитации и сертификации	19	2,8
11	Процедура лицензирования	9	1,3
12	Другое/не указали	120	17,5
	Всего	685	100,0

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

Так, среди тех, кто указал, что столкнулся с бюрократизмом и волокитой (100%, N=685) в процессе процедуры получения государственной услуги, либо иных взаимодействиях с государственными органами и организациями указали, что:

- в 59% случаев в процессе сбора и подачи документов наблюдалась забюрократизированность, требовался большой пакет документов, и необходимость обращаться в различные инстанции;
- в 57,1% случаев опрошенные отметили, что в процессе получения услуги слишком много звеньев и этапов;
- в 54,3% случаев указали на затягивание сроков;
- и 45,8% случаев отмечается получение неоднократного отказа.

Диаграмма 2.2.1.2. Бюрократизм в процессе получения государственной услуги, либо иных взаимодействиях с государственными органами и организациями, N=685, 2022 год



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

Таблица 2.2.1.2. Наименование государственных органов, в которых опрошенные столкнулись с бюрократизмом и волокитой, 2022 год

Укажите, пожалуйста, наименование государственного органа/организации:		
В оффлайн формате, в государственных органах и организациях	Кол-во	Процент
В строительной сфере ЖКХ	2	1,0
Прокуратура	1	0,5
Комитет медицинского и фармацевтического контроля г. Алматы	1	0,5
Электронные порталы («электронное правительство»/ «электронное лицензирование»)	4	2,0
Управление финансов г. Павлодар	1	0,5
ЦОН	3	1,5
Поликлиника	1	0,5
АО НИИ	1	0,5
Министерство информации	3	1,5
Налоговый Комитет (Управление государственных доходов)	7	3,6
Даттү г. Атырау	1	0,5
Отправляют в абсолютно не логично связанные инстанции	3	1,5
Управление занятости и социальной защиты	1	0,5
Акимат	2	1,0
Школа	3	1,5
Детский сад	2	1,0
Kezek.kz	1	0,5
МВД	1	0,5
Не указали/другие	156	80,4
Всего	194	100
В онлайн формате, на порталах и онлайн сервисах	Кол-во	Процент
ЦОН в зоне самообслуживания	24	4,9
Акимат	15	3,1
Больница	13	2,6
goszakup.gov.kz	3	0,6
Отбасы банк	1	0,2
Управление занятости и социальной защиты	1	0,2
Суд	3	0,6
Миграционная служба	2	0,4
Школа	2	0,4
Полиция	1	0,2
Не указали/другие	426	86,8
Всего	491	100,0

В разрезе 50 государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу, с бюрократизмом и волокитой в процессе получения государственной услуги чаще всего сталкиваются по услуге: «Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования "Назарбаев Интеллектуальные школы"» - 50% услугополучателей отметили, что столкнулись с бюрократией и волокитой.

На втором месте по количеству отмеченных случаев бюрократии и волокиты «Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений» - в 33,9% опрошенные отметили, что сталкивались с волокитой и бюрократией в процессе получения государственной услуги.

На третьем месте по забюрократизированности государственная услуга: «Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя» - 19,3% опрошенных столкнулись с различными административными барьерами и бюрократией.

Также стоит отметить, государственную услугу по которой в 18% случаев услугополучатели сталкиваются с бюрократией и проволочками в процессе ее получения: «Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий».

Диаграмма 2.2.1.3. Данные о бюрократизме и волоките, в разрезе государственных услуг, 2022 год

№	Сталкивались ли Вы с бюрократизмом и волокитой в государственных органах и организациях?	Да	Нет	ВСЕГО
1	Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования "Назарбаев Интеллектуальные школы"	50,0%	50,0%	100,0%
2	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	33,9%	66,1%	100,0%
3	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	19,3%	80,7%	100,0%
4	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	18,0%	82,0%	100,0%
5	Проведение государственной научно-технической экспертизы	9,8%	90,2%	100,0%
6	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	9,0%	91,0%	100,0%
7	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	8,8%	91,2%	100,0%
8	Присвоение учетного номера объекту производства пищевой продукции, подлежащего государственному контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	8,3%	91,7%	100,0%
9	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	7,7%	92,3%	100,0%
10	Назначение государственной адресной социальной помощи	7,5%	92,5%	100,0%
11	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	7,4%	92,6%	100,0%
12	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок («Е-архив»)	7,2%	92,8%	100,0%
13	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	6,9%	93,1%	100,0%
14	Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании	6,0%	94,0%	100,0%
15	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	5,8%	94,2%	100,0%
16	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	5,3%	94,7%	100,0%
17	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	4,2%	95,8%	100,0%

18	Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	3,5%	96,5%	100,0%
19	Таможенная очистка товаров	3,4%	96,6%	100,0%
20	Предоставление гарантий кредитных обязательств в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	2,9%	97,1%	100,0%
21	Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка	2,2%	97,8%	100,0%
22	Выдача, восстановление или продление на территории Республики Казахстан иностранцам и лицам без гражданства виз на право выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан	2,0%	98,0%	100,0%
23	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	1,9%	98,1%	100,0%
24	Внесение в правовой кадастр идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача технического паспорта объектов недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	1,4%	98,6%	100,0%
25	Назначение пенсионных выплат по возрасту	1,3%	98,7%	100,0%
26	Выдача разрешения на изъятие видов животных, численность которых подлежит регулированию	0,9%	99,1%	100,0%
27	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	0,9%	99,1%	100,0%
28	Назначение жилищной помощи	0,6%	99,4%	100,0%
	ИТОГО	7,0%	93,0%	100,0%

Сложности в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями

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

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

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

- низкой скоростью интернет-соединения, отсутствием возможности выхода в интернет;
- усложненным поиском информации об услуге и сервисе;
- техническими неполадками работы интернет-порталов, приложений, ботов;

- отсутствием, либо нехваткой навыков работы на компьютере и других гаджетах у самих пользователей;
- низким уровнем консультаций сотрудников и операторов услугодателей предоставляющих государственные услуги и сервисы;
- и иные **сложности технического, организационного и сервисного характера обеспечения** государственных услуг, а также иных процедур при взаимодействии с государственными органами и организациями.

Таблица 2.2.1.4. Сложности в процессе получения услуг, либо иных взаимодействий с государственными органами и организациями, N=4429, 2022 год

№	Варианты открытых ответов	Кол-во	Проценты
1	Не возникло проблем, сложностей при работе на площадке (портале/приложении/боте)	1699	38,4%
2	Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения	472	10,7%
3	Отсутствие возможности выхода в интернет	356	8,0%
4	Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу	243	5,5%
5	Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)	236	5,3%
6	Возникли неясные технические неполадки	199	4,5%
7	Сложности загрузки необходимых документов	166	3,7%
8	Непонятно/сложно получить ЭЦП	128	2,9%
9	Услуга предоставляется в длительные сроки	128	2,9%
10	Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала)	100	2,3%
11	Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий)	90	2,0%
12	Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале	80	1,8%
13	Отсутствие необходимых гаджетов (компьютера, ноутбука, планшета, сотового телефона)	71	1,6%
14	Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении	62	1,4%
15	Плохая работа Единого контакт-центра 1414	62	1,4%
16	Сложности оплаты услуги онлайн	49	1,1%
17	В выданном документе (справке, сертификате и т. д.) были ошибки	39	0,9%
18	Не получал услугу самостоятельно (в ЦОНе, другом учреждении)	33	0,7%
19	Коррупция при получении (электронной) услуги	32	0,7%
20	Неопытные специалисты	10	0,2%
21	Не пришел ответ	7	0,2%
22	Дизайн не виден и неправильный шрифт, не видно, что пишешь	5	0,1%
23	Подключение механически, как на WhatsApp было бы лучше	5	0,1%
24	Отсутствует синхронизация данных инструктора и e-license, по наименованию товара, при таможенной очистке	4	0,1%
25	При лицензировании, если кода ТНВЭД нет, пояснительное письмо не принимают, как раньше	1	0,0%
26	Портал Камкор (прим.ред. - <i>qatqor.gov.kz</i>), который фиксирует штрафы, нельзя посмотреть протокол, ни на Каспи, ни на портале Камкор - там твориться беспредел.	1	0,0%
27	Хотелось бы, что Министерство Юстиции выдавало при утери копию Устава	1	0,0%
28	Возврат денежных средств так и не был осуществлен спустя 10 рабочих дней	1	0,0%
29	Все перечисленное	4	0,1%
30	Другое	137	3,1%
31	Затрудняюсь ответить	8	0,2%
	ВСЕГО:	4429	100,0%

2.2.2. Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 50 государственных услуг

Общественный мониторинг был проведен в период с 1 сентября по 15 ноября 2022 года, в котором приняли участие **9810 услугополучателей**. Опросами были охвачены все 20 регионов страны, включая 3 города республиканского значения, по 50 государственным услугам, относящимся к 28 центральным государственным органам и 20 местным исполнительным органам и Государственной корпорации «Правительство для граждан».

По результатам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг среднее значение оценки равно **4,51 баллов и уровень удовлетворённости – 69,4%**.

По трем малочисленным государственным услугам в 2022 году вместо количественных методов (массового опроса услугополучателей), были проведены качественные методы исследования.

По итогам массового опроса услугополучателей, наибольшее количество баллов получила государственная услуга «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям» - **4,96 баллов** с уровнем удовлетворенности – 96,5%.

Наименьшее количество баллов набрала государственная услуга – «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов» со средним значением **3,64 балла** и уровнем удовлетворенности 45,9%.

Таблица 2.2.2.1. Результаты общественного мониторинга в рамках ГСЗ

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Общий балл	
1	НБ	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	4,96	96,5%
2	МТИ	Выдача разрешения на экспорт и (или) импорт отдельных видов товаров на территории Республики Казахстан	4,94	95,7%
3	МВД	Выдача, восстановление или продление на территории Республики Казахстан иностранцам и лицам без гражданства виз на право выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан	4,93	95,0%
4	МТСЗН	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	4,92	73,9%
5	АДГС	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	4,91	91,3%
6	АСПИР	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	4,91	60,7%
7	МЦРИАП	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	4,87	85,4%
8	МИД	Выдача свидетельства на возвращение в Республику Казахстан	4,86	92,9%
9	МЭ	Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период	4,84	84,9%
10	Госкорпорация	Внесение в правовой кадастр идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача технического паспорта объектов недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	4,82	86,2%

11	МЧС	Аттестация профессиональных аварийно-спасательных служб в области промышленной безопасности	4,79	78,6%
12	Госкорпорация	Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка	4,78	87,6%
13	МИО	Назначение жилищной помощи	4,74	63,1%
14	КНБ	Выдача разрешения на неоднократное пересечение Государственной границы Республики Казахстан казахстанскими судами для ведения промысловой деятельности в территориальных водах (море), внутренних водах и на континентальном шельфе	4,72	87,6%
15	МЮ	Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств	4,72	74,2%
16	МВД	Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков	4,71	58,0%
17	МП	Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования "Назарбаев Интеллектуальные школы"	4,70	67,7%
18	МИИР	Выдача свидетельства о допуске транспортного средства к перевозке опасных грузов в международном сообщении	4,69	78,1%
19	МО	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	4,67	78,1%
20	МСХ	Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан	4,66	75,5%
21	АРРФР	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	4,66	51,4%
22	МНВ	Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании	4,64	69,9%
23	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-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	4,62	91,6%
24	МИИР	Выдача заключения о возможности (невозможности) и экономической целесообразности (нецелесообразности) промышленного извлечения драгоценных металлов из сырьевых товаров в Республике Казахстан	4,55	71,4%
25	АЗРК	Заявление для переоформления лицензии и (или) приложения к лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	4,51	82,9%
26	МЭГПР	Выдача разрешения на изъятие видов животных, численность которых подлежит регулированию	4,5	72,0%
27	МНВ	Проведение государственной научно-технической экспертизы	4,44	56,6%
28	МФ	Таможенная очистка товаров	4,44	71,7%
29	МНЭ	Предоставление гарантий по кредитам в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	4,44	74,8%
30	МЗ	Присвоение учетного номера объекту производства пищевой продукции, подлежащего государственному контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	4,39	64,1%
31	МЮ	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	4,39	62,4%
32	МИОР	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	4,38	65,8%
33	МТСЗН	Назначение пенсионных выплат по возрасту	4,38	45,3%
34	МИО	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	4,37	56,7%
35	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	4,33	74,0%
36	МСХ	Государственная регистрация (перерегистрация) пестицидов, временная регистрация пестицида биологического препарата с низким риском	4,33	66,3%
37	МЭГПР	Выдача заключения об определении сферы охвата оценки воздействия на окружающую среду и (или) скрининга воздействий намечаемой деятельности	4,32	45,8%
38	ВС	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	4,30	70,7%
39	МКС	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок («Е-архив»)	4,25	50,8%

40	МЗ	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	4,2	55,0%
41	МИО	Назначение государственной адресной социальной помощи	4,11	47,0%
42	МИО	Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений	4,10	66,0%
43	МИО	Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	4,07	64,9%
44	МП	Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций образования	4,05	48,8%
45	МИО	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	3,87	43,9%
46	МИО	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	3,73	33,1%
47	МФ	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	3,64	45,9%
		Всего	4,51	69,4%

2.2.3. Результаты онлайн мониторинга на портале «Электронное правительство»

Также была проведена полная обработка данных **22762** анкет, заполненных услугополучателями онлайн с начала года по ноябрь 2022 года на портале «электронного правительства».

В результате были получены данные оценок по **365** государственным услугам, где совокупный **средний балл равен 4,88** и уровень удовлетворённости – **93,0%**.

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

В целом, в данном рейтинге первые 261 государственная услуга получили высший балл по качеству их оказания – в 5 баллов. Тем не менее, с учетом наличия многочисленности заполненных анкет, первое место занимает услуга – «Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования» со средним значением 5,00 и уровнем удовлетворенности 100%. Тогда как наименьшее среднее значение оценки качества оказания государственной услуги на данном портале равно 3,74 и уровень удовлетворенности 72,8% по оказанной услуге – «Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан».

Таблица 2.2.3.1. Результаты онлайн мониторинга по данным полной выгрузки с портала «электронного правительства», январь-ноябрь 2022 года

№	Наименование государственной услуги	Кол-во респондентов	Средний балл	Уровень удовл-ти
1	Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	1	5,00	92,3%
2	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей	3	5,00	100,0%
3	Выдача разрешения на использование радиочастотного спектра Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
4	Восстановление записей актов гражданского состояния	1	5,00	100,0%
5	Выдача справки о перемене фамилии, имени, отчества	1	5,00	100,0%
6	Выдача удостоверений и дубликатов удостоверений на право управления самоходными маломерными судами	1	5,00	100,0%
7	Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества с историей ЮЛ	12	5,00	99,2%
8	Выдача справки о расторжении брака	1	5,00	100,0%
9	Государственная регистрация внесенных изменений и дополнений в учредительные документы юридического лица, не относящегося к субъекту частного предпринимательства, а также акционерного общества, положения об их филиалах (представительствах)	3	5,00	100,0%
10	Назначение социальной выплаты на случай потери кормильца	4	5,00	100,0%
11	Аннулирование записей актов гражданского состояния	15	5,00	100,0%
12	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	150	5,00	100,0%
13	Выдача лицензии на изыскательскую деятельность	21	5,00	100,0%
14	Предоставление поддержки по развитию производственной (индустриальной) инфраструктуры в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2025"	1	5,00	100,0%
15	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	1	5,00	100,0%
16	Аккредитация местных спортивных федераций	1	5,00	97,6%
17	Субсидирование повышения продуктивности и качества продукции аквакультуры (рыбоводства)	1	5,00	100,0%
18	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования	1	5,00	100,0%
19	Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов	1	5,00	100,0%
20	Субсидирование затрат перерабатывающих предприятий на закуп сельскохозяйственной продукции для производства продуктов ее глубокой переработки	1	5,00	97,2%
21	Выдача разрешений на применение технологий, применяемых на опасных производственных объектах, опасных технических устройств	1	5,00	100,0%

22	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	1	5,00	100,0%
23	Государственная регистрация прав собственности на строящееся судно в реестре строящихся судов	1	5,00	100,0%
24	Субсидирование затрат ревизионных союзов сельскохозяйственных кооперативов на проведение внутреннего аудита сельскохозяйственных кооперативов	2	5,00	100,0%
25	Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	1	5,00	100,0%
26	Прием документов в республиканские, областные, городов республиканского значения, столицы специализированные школы-интернаты-колледжи олимпийского резерва и областные, городов республиканского значения, столицы школы-интернаты для одаренных в спорте детей	1	5,00	100,0%
27	Государственная регистрация судов в международном судовом реестре Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
28	Согласование размещения объектов наружной (визуальной) рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования международного и республиканского значения	1	5,00	100,0%
29	Государственная регистрация транспортных средств городского рельсового транспорта	1	5,00	100,0%
30	Внесение сведений и их изменений в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом	1	5,00	100,0%
31	Предоставление экологической информации	1	5,00	100,0%
32	Выдача охранных документов в сфере промышленной собственности	1	5,00	100,0%
33	Выдача свидетельства патентного поверенного	1	5,00	100,0%
34	Выдача путевки на проведение любительского (спортивного) рыболовства, разрешаемого для нужд местного населения, проживающего в охранной зоне Маркакольского государственного природного заповедника	1	5,00	100,0%
35	Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования	1	5,00	100,0%
36	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	1	5,00	100,0%
37	Согласование водоохраных мероприятий, направленных на предотвращение водных объектов от истощения	1	5,00	100,0%
38	Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению	1	5,00	100,0%
39	Передача ребенка (детей) на воспитание в приемную семью и назначение выплаты денежных средств на их содержание	1	5,00	100,0%
40	Согласование мест строительства объектов, влияющих на состояние и воспроизводство лесов	1	5,00	100,0%
41	Государственная регистрация судов внутреннего водного плавания, судов плавания "река-море" и прав на них в Государственном судовом реестре	1	5,00	100,0%
42	Выдача листа о временной нетрудоспособности	1	5,00	100,0%
43	Государственная регистрация арендованных судов внутреннего водного плавания и судов плавания "река-море" в реестре арендованных иностранных судов	1	5,00	100,0%
44	Выдача справки о временной нетрудоспособности	4	5,00	100,0%
45	Выдача свидетельства на право временного вывоза культурных ценностей	1	5,00	100,0%

46	Выдача решения о согласовании расположения помещений для проведения религиозных мероприятий за пределами культовых зданий (сооружений)	1	5,00	100,0%
47	Согласование установки рыбозащитных устройств водозаборных сооружений	2	5,00	100,0%
48	Государственная регистрация (перерегистрация) подвижного состава	1	5,00	100,0%
49	Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз, вывоз и транзит специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами	1	5,00	100,0%
50	Государственная регистрация (перерегистрация), снятие с регистрационного учета тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости и выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для них	1	5,00	100,0%
51	Выдача прокатного удостоверения на фильм	9	5,00	100,0%
52	Государственная регистрация ипотеки судна, маломерного судна, строящегося судна	1	5,00	100,0%
53	Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
54	Выдача справки о происхождении вылова	2	5,00	100,0%
55	Представление информации из реестра государственного имущества арендатору государственного имущества по заключенному с ним договору аренды, со сведениями по условиям договора, начислениям по такому договору, пене и перечисленным платежам в бюджет	1	5,00	100,0%
56	Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства отечественного теле-, радиоканала	1	5,00	100,0%
57	Представление информации из реестра государственного имущества (перечень контролируемых государством акционерных обществ и товариществ с ограниченной ответственностью, а также государственных юридических лиц; информация и материалы о государственном имуществе, включенном в график выставления на торги объектов государственной собственности)	1	5,00	100,0%
58	Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов	1	5,00	100,0%
59	Выдача выписки об учетной записи договора о долевом участии в жилищном строительстве	1	5,00	100,0%
60	Выдача разрешений на пользование животным миром	1	5,00	100,0%
61	Согласование и выдача проекта рекультивации нарушенных земель	2	5,00	100,0%
62	Выдача разрешения на привлечение денег дольщиков	2	5,00	100,0%
63	Выдача разрешения на использование земельного участка для изыскательских работ	1	5,00	100,0%
64	Выдача лицензии на разработку средств криптографической защиты информации	1	5,00	100,0%
65	Выдача удостоверения охотника	1	5,00	100,0%
66	Аккредитация организаций по управлению проектами в области архитектуры, градостроительства и строительства	1	5,00	100,0%

67	Выдача лицензии для занятия деятельностью по разработке, производству, ремонту и реализации специальных технических средств, предназначенных для проведения оперативно-розыскных мероприятий	1	5,00	100,0%
68	Согласование эскиза (эскизного проекта)	1	5,00	100,0%
69	Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации	1	5,00	100,0%
70	Аттестация экспертов, осуществляющих экспертные работы и инжиниринговые услуги в сфере архитектурной, градостроительной и строительной деятельности	1	5,00	100,0%
71	Выдача заключения об отсутствии или малозначительности полезных ископаемых в недрах под участком предстоящей застройки	1	5,00	100,0%
72	Выдача сертификата иностранному специалисту для допуска к клинической практике	1	5,00	100,0%
73	Выдача сертификата на фармацевтический продукт	1	5,00	100,0%
74	Выдача решения на проведение комплекса работ по утилизации объектов (снос строений)	1	5,00	100,0%
75	Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством	1	5,00	100,0%
76	Выдача решения о перепрофилировании (изменении функционального назначения) зданий (сооружений) в культовые здания (сооружения)	2	5,00	100,0%
77	Выдача и (или) продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	1	5,00	100,0%
78	Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых	1	5,00	100,0%
79	Выдача или продление справки иностранцу или лицу без гражданства о соответствии квалификации для самостоятельного трудоустройства	1	5,00	100,0%
80	Выдача решения о строительстве культовых зданий (сооружений), определении их месторасположения	1	5,00	100,0%
81	Предоставление информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений и (или) взносов в системе обязательного социального медицинского страхования	1	5,00	100,0%
82	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	1	5,00	100,0%
83	Проверка знаний руководителей юридических лиц, декларирующих промышленную безопасность, а также членов постоянно действующих экзаменационных комиссий указанных юридических лиц	1	5,00	100,0%
84	Предоставление информации, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи	1	5,00	100,0%
85	Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии "Болашак"	2	5,00	100,0%
86	Учетная регистрация коллекторских агентств	1	5,00	100,0%
87	Субсидирование в рамках гарантирования и страхования займов субъектов агропромышленного комплекса	1	5,00	100,0%
88	Утверждение отчета об итогах размещения акций	1	5,00	100,0%
89	Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях	1	5,00	100,0%
90	Государственная регистрация выпуска паев паевых инвестиционных фондов	1	5,00	100,0%

91	Субсидирование ставок вознаграждения по кредитным и лизинговым обязательствам в рамках направления по финансовому оздоровлению субъектов агропромышленного комплекса	1	5,00	100,0%
92	Выдача свидетельства об аккредитации профессиональной организации бухгалтеров	1	5,00	100,0%
93	Аккредитация заготовительных организаций в сфере агропромышленного комплекса	1	5,00	100,0%
94	Субсидирование заготовительным организациям в сфере агропромышленного комплекса суммы налога на добавленную стоимость, уплаченного в бюджет, в пределах исчисленного налога на добавленную стоимость	1	5,00	100,0%
95	Назначение единовременной выплаты на погребение	2	5,00	95,5%
96	Выдача разрешения на вырубку деревьев	1	5,00	100,0%
97	Субсидирование стоимости пестицидов, биоагентов (энтомофагов), предназначенных для проведения обработки против вредных и особо опасных вредных организмов с численностью выше экономического порога вредоносности и карантинных объектов	1	5,00	100,0%
98	Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства	1	5,00	100,0%
99	Субсидирование стоимости услуг по подаче воды сельскохозяйственным товаропроизводителям	1	5,00	100,0%
100	Субсидирование развития семеноводства	1	5,00	100,0%
101	Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)	1	5,00	100,0%
102	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
103	Заявление на преобразование участка недр	1	5,00	100,0%
104	Выдача лицензии на старательство	1	5,00	100,0%
105	Утверждение государственного стандартного образца	1	5,00	100,0%
106	Предоставление сведений из государственного земельного кадастра	1	5,00	100,0%
107	Допуск к применению стандартного образца зарубежного выпуска	1	5,00	100,0%
108	Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации	1	5,00	100,0%
109	Выдача дубликата правоустанавливающего документа на недвижимое имущество	2	5,00	100,0%
110	Предоставление гарантийного письма для выезжающих на обучение в качестве стипендиата международной стипендии «Болашак»	1	5,00	100,0%
111	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия	1	5,00	100,0%
112	Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений	1	5,00	100,0%
113	Снятие с регистрации по месту жительства населения Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
114	Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений	1	5,00	100,0%
115	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
116	Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	1	5,00	100,0%
117	Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему	1	5,00	94,7%
118	Предоставление отсрочки от призыва	1	5,00	100,0%
119	Субсидирование операционных расходов	1	5,00	100,0%

	микрофинансовых организаций			
120	Комиссия по гарантированию микрокредитов	1	5,00	100,0%
121	Выдача лицензии для занятия деятельностью в сфере ветеринарии	1	5,00	100,0%
122	Аттестация производителей оригинальных, элитных семян, семян первой, второй и третьей репродукций и реализаторов семян	1	5,00	100,0%
123	Выдача лицензии на осуществление деятельности на производство (формуляции) пестицидов, реализацию пестицидов, применение пестицидов аэрозольным и фумигационным способами	1	5,00	100,0%
124	Государственная регистрация морского судна в бербоут-чартерном реестре	1	5,00	100,0%
125	Выдача удостоверения соответствия экземпляра гражданского воздушного судна нормам летной годности	1	5,00	100,0%
126	Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа	1	5,00	100,0%
127	Субсидирование убытков перевозчика, связанных с осуществлением автомобильных пассажирских перевозок по социально значимым сообщениям в межрайонном (междугородном внутриобластном), внутрирайонном, городском (сельском) и пригородном сообщениях	1	5,00	100,0%
128	Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости	1	5,00	100,0%
129	Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)	1	5,00	100,0%
130	Возмещение затрат на повышение эффективности организации производства	2	5,00	100,0%
131	Выдача лицензии на производство алкогольной продукции	1	5,00	100,0%
132	Выдача лицензии на занятие деятельностью частного судебного исполнителя	1	5,00	100,0%
133	Перевод и восстановление обучающихся по типам организаций образования	1	5,00	100,0%
134	Государственный учет научных, научно-технических проектов и программ, финансируемых из государственного бюджета, и отчетов по их выполнению	1	5,00	100,0%
135	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования	1	5,00	100,0%
136	Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	1	5,00	100,0%
137	Выдача лицензии на экспорт коллекционных материалов по минералогии, палеонтологии, костей ископаемых животных	1	5,00	100,0%
138	Выдача сертификата о сдаче единого национального тестирования	1	5,00	100,0%
139	Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью	1	5,00	100,0%
140	Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности	1	5,00	100,0%

141	Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках международных договоров в области образования	1	5,00	100,0%
142	Авансирование стипендиатов международной стипендии "Болашак"	1	5,00	100,0%
143	Предоставление информации о статусе стипендиата международной стипендии "Болашак"	1	5,00	100,0%
144	Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	1	5,00	100,0%
145	Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам послевузовского образования	1	5,00	100,0%
146	Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования	1	5,00	100,0%
147	Выдача лицензии на оказание услуг по складской деятельности с выпуском зерновых расписок	1	5,00	100,0%
148	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	1	5,00	100,0%
149	Аттестация персонала, занятого на объектах использования атомной энергии	1	5,00	100,0%
150	Выдача лицензии на выполнение работ, связанных с этапами жизненного цикла объектов использования атомной энергии	1	5,00	100,0%
151	Выдача лицензии на осуществление деятельности по обращению ядерными материалами	1	5,00	100,0%
152	Выдача лицензии на осуществление деятельности по обращению с радиоактивными веществами, приборами и установками, содержащими радиоактивные вещества	1	5,00	100,0%
153	Выдача лицензии на обращение с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение	1	5,00	100,0%
154	Выдача лицензии на осуществление деятельности по предоставлению услуг в области использования атомной энергии	1	5,00	100,0%
155	Выдача лицензии на деятельность по обращению с радиоактивными отходами	1	5,00	100,0%
156	Выдача лицензии на транспортировку, включая транзитную, ядерных материалов, радиоактивных веществ, радиоизотопных источников ионизирующего излучения, радиоактивных отходов в пределах территории Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
157	Выдача лицензии на деятельность на территориях бывших испытательных ядерных полигонов и других территориях, загрязненных в результате проведенных ядерных испытаний	1	5,00	100,0%
158	Аккредитация организаций, осуществляющих экспертизу ядерной безопасности и (или), радиационной безопасности, и (или) ядерной физической безопасности	1	5,00	100,0%
159	Утверждение конструкций транспортных упаковочных комплектов, а также распространение действия сертификатов-разрешений на них, утвержденных уполномоченными органами других стран, на территории Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
160	Постановка на учет и снятие с учета опасных	1	5,00	100,0%

	технических устройств			
161	Изготовление и выдача актов на земельные участки	1	5,00	100,0%
162	Внесение в правовой кадастр идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача технического паспорта объектов недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	1	5,00	100,0%
163	Выдача удостоверений на право управления тракторами и изготовленными на их базе самоходными шасси и механизмами, самоходными сельскохозяйственными, мелиоративными и дорожно-строительными машинами и механизмами, а также специальными машинами повышенной проходимости	1	5,00	100,0%
164	Апостилирование архивных справок и копий архивных документов, исходящих из специального государственного архива Министерства внутренних дел Республики Казахстан и его территориальных подразделений	1	5,00	100,0%
165	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан	1	5,00	100,0%
166	Выдача жилищных сертификатов	1	5,00	100,0%
167	Признание документов об образовании	1	5,00	100,0%
168	Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании	1	5,00	100,0%
169	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	1	5,00	100,0%
170	Выдача заключений государственной экологической экспертизы, осуществляемой уполномоченным органом в области охраны окружающей среды	1	5,00	100,0%
171	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния	1	5,00	100,0%
172	Согласование проектируемого земельного участка графическим данным автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра	1	5,00	100,0%
173	Предоставление сведений об отсутствии (наличии) недвижимого имущества	1	5,00	100,0%
174	Выдача удостоверений лицам без гражданства и видов на жительство иностранцам, постоянно проживающим в Республике Казахстан	1	5,00	100,0%
175	Государственная регистрация объекта кондоминиума	1	5,00	100,0%
176	Аккредитация субъектов научной и (или) научно-технической деятельности	1	5,00	100,0%
177	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на проекты, работы и услуги на объектах, расположенных на территории военных городков и учебных центров Министерства обороны Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
178	Проведение регистрации и перерегистрации лиц, осуществляющих миссионерскую деятельность	1	5,00	100,0%
179	Выдача информации о поступлении и движении средств вкладчика единого накопительного пенсионного фонда	1	5,00	100,0%
180	Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов	1	5,00	100,0%

181	Присвоение персонального идентификационного номера (ПИН-код) производителям (импортерам) отдельных видов нефтепродуктов, а также на товары производителей и импортеров некоторых видов подакционной продукции, авиационного топлива и мазута	1	5,00	100,0%
182	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"	1	5,00	100,0%
183	Предоставление академических отпусков обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования	1	5,00	100,0%
184	Назначение социальной выплаты на случай потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года	1	5,00	100,0%
185	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	1	5,00	100,0%
186	Признание видов спорта, спортивных дисциплин	1	5,00	100,0%
187	Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии	1	5,00	100,0%
188	Выдача договора залога недвижимого имущества, предоставленного в качестве обеспечения исполнения обязательств стипендиатов международной стипендии "Болашак"	1	5,00	100,0%
189	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	1	5,00	100,0%
190	Прием и согласование приглашений принимающих лиц по выдаче виз Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
191	Прием заявок на присвоение звания "Народный" или "Образцовый" коллективам художественной самодеятельности	1	5,00	100,0%
192	Выдача разрешения на установление мемориальных досок	1	5,00	100,0%
193	Присвоение спортивных званий: «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан», «Мастер спорта международного класса Республики Казахстан», «Мастер спорта Республики Казахстан», «Заслуженный тренер Республики Казахстан» и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	1	5,00	100,0%
194	Выдача проездного документа	1	5,00	100,0%
195	Регистрация налогоплательщиков	1	5,00	100,0%
196	Назначение социальной выплаты на случай утраты трудоспособности	1	5,00	100,0%
197	Выдача свидетельств авиационному персоналу	1	5,00	100,0%
198	Выдача удостоверения члена экипажа	1	5,00	100,0%
199	Согласование деятельности иностранных религиозных объединений на территории Республики Казахстан, назначения иностранными религиозными центрами руководителей религиозных объединений в Республике Казахстан	1	5,00	100,0%
200	Выдача разрешения на свидания с ребенком родителям, лишенным родительских прав, не оказывающие на ребенка негативного влияния	1	5,00	100,0%

201	Выдача разрешения на въезд (выезд) на территорию (с территории) иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан, осуществляющим регулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа в международном сообщении	1	5,00	100,0%
202	Выдача марки икры осетровых видов рыб для торговли на внутреннем рынке Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
203	Выдача учетно-контрольных марок на алкогольную продукцию (за исключением виноматериала, пива и пивного напитка)	1	5,00	100,0%
204	Продажа земельного участка в частную собственность одновременно либо в рассрочку	1	5,00	100,0%
205	Назначение пособия по уходу за инвалидом первой группы с детства	1	5,00	100,0%
206	Выдача ветеринарной справки	1	5,00	100,0%
207	Проведение религиоведческой экспертизы	1	5,00	100,0%
208	Определение делимости и неделимости земельных участков	1	5,00	100,0%
209	Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования	1	5,00	100,0%
210	Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах	1	5,00	100,0%
211	Выдача ветеринарного паспорта	1	5,00	100,0%
212	Регистрация и учет химической продукции	1	5,00	100,0%
213	Включение в реестр таможенных перевозчиков	1	5,00	100,0%
214	Прием таможенной декларации на транспортное средство	1	5,00	100,0%
215	Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования	1	5,00	100,0%
216	Предоставление бесплатного питания отдельным категориям граждан, а также лицам, находящимся под опекой (попечительством) и патронатом, обучающимся и воспитанникам организаций технического и профессионального, послесреднего и высшего образования	1	5,00	100,0%
217	Возмещение затрат на разработку и/или экспертизу комплексного плана индустриально-инновационного проекта	1	5,00	100,0%
218	Заключение уполномоченного органа государств - членов Евразийского экономического союза на транзит опасных отходов через таможенную территорию Евразийского экономического союза	1	5,00	100,0%
219	Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим и профессиональным, послесредним образованием	1	5,00	100,0%
220	Выдача справки о суммах полученных доходов из источников в Республике Казахстан и удержанных (уплаченных) налогов	1	5,00	100,0%
221	Подтверждение резидентства Республики Казахстан	1	5,00	100,0%

222	Государственная регистрация (снятие с регистрации) залога, регистрация изменений, дополнений (в том числе переход права собственности другому лицу, уступка права требования, последующий залог (перезалог)) и прекращение действия зарегистрированного залога, а также выдача свидетельства или дубликата о государственной регистрации залога тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, специальных машин повышенной проходимости	1	5,00	100,0%
223	Возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты	1	5,00	100,0%
224	Изменение сроков исполнения налогового обязательства по уплате налогов и (или) плат	1	5,00	100,0%
225	Выдача дубликата государственного регистрационного номерного знака для транспортных средств	1	5,00	100,0%
226	Выдача свидетельства о государственной регистрации продукции	1	5,00	100,0%
227	Прием налоговых форм при экспорте (импорте) товаров в Евразийском экономическом союзе	1	5,00	100,0%
228	Принятие предварительных решений о происхождении товаров	1	5,00	100,0%
229	Включение в региональную квоту приема кандасов и переселенцев	1	5,00	100,0%
230	Регистрация безработных	1	5,00	100,0%
231	Принятие предварительного решения о классификации товара	1	5,00	100,0%
232	Принятие решения о классификации товара в несобранном или разобранном виде, в том числе в некомплектном или незавершенном виде, ввоз которого предполагается различными товарными партиями в течение определенного периода времени	1	5,00	100,0%
233	Назначение государственных специальных пособий	1	5,00	100,0%
234	Выплата разницы между суммой фактически внесенных обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов с учетом уровня инфляции и суммой пенсионных накоплений	1	5,00	100,0%
235	Включение в реестр владельцев складов хранения собственных товаров	1	5,00	100,0%
236	Изменение сроков уплаты ввозных таможенных пошлин	1	5,00	100,0%
237	Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда	1	5,00	100,0%
238	Назначение социальной помощи в виде ежемесячных выплат гражданам Республики Казахстан после завершения периода капитализации платежей по возмещению вреда, причиненного жизни и здоровью работников юридическими лицами, ликвидированными вследствие банкротства	1	5,00	100,0%
239	Выдача решения об утверждении расположения специальных стационарных помещений для распространения религиозной литературы и иных информационных материалов религиозного содержания, предметов религиозного назначения	1	5,00	100,0%
240	Выдача окончательного решения на перевод сельскохозяйственных угодий из одного вида в другой	1	5,00	100,0%
241	Выдача удостоверения реабилитированному лицу	1	5,00	100,0%

242	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (аукционов)	1	5,00	100,0%
243	Выдача разрешения на временный вывоз за пределы Республики Казахстан документов Национального архивного фонда, находящихся в государственной собственности	1	5,00	100,0%
244	Выдача лицензии на проектную деятельность	1	5,00	100,0%
245	Выдача мореходной книжки	1	5,00	100,0%
246	Выдача удостоверений личности моряка Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
247	Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства	1	5,00	100,0%
248	Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере оборота наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров в области здравоохранения	1	5,00	100,0%
249	Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств	1	5,00	100,0%
250	Выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам	1	5,00	100,0%
251	Присвоение статусов "специализированная" спортивным школам и "специализированное" отделениям спортивных школ	1	5,00	100,0%
252	Выдача заключений государственной экологической экспертизы, осуществляемой местными исполнительными органами	1	5,00	100,0%
253	Согласование размещения объектов наружной (визуальной) рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значения	1	5,00	100,0%
254	Выдача лицензии на право занятия деятельностью по нерегулярной перевозке пассажиров автобусами, микроавтобусами в междугородном межобластном, межрайонном (междугородном внутриобластном) и международном сообщениях, а также регулярной перевозке пассажиров автобусами, микроавтобусами в международном сообщении	1	5,00	100,0%
255	Выдача лицензии на экспорт и импорт продукции, подлежащей экспортному контролю	1	5,00	100,0%
256	Регистрация договора залога права недропользования на разведку, добычу общераспространенных полезных ископаемых	1	5,00	100,0%
257	Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста	1	5,00	100,0%
258	Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	1	5,00	100,0%
259	Аттестация юридических лиц на право проведения работ в области промышленной безопасности	1	5,00	100,0%
260	Дипломирование лиц командного состава судов	1	5,00	100,0%
261	Постановка на учет, переучет иностранных периодических печатных изданий, распространяемых на территории Республики Казахстан	1	5,00	100,0%
262	Назначение государственного социального пособия по инвалидности	4	4,98	95,8%
263	Назначение государственного социального пособия по инвалидности	4	4,98	95,8%

264	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	7	4,98	96,2%
265	Присвоение или продление статуса кандидата	22	4,97	97,4%
266	Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования	3	4,96	96,5%
267	Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на строительно-монтажные работы	1	4,96	96,2%
268	Регистрация деклараций промышленной безопасности	3	4,96	96,2%
269	Предоставление сведений о качественном состоянии земельного участка	39	4,95	100,0%
270	Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	6	4,94	94,2%
271	Выдача удостоверений участникам Великой отечественной войны		4,94	100,0%
272	Постановка на учет лиц, желающих усыновить детей	7	4,93	90,2%
273	Формирование индивидуального идентификационного номера иностранцам и лицам без гражданства, временно пребывающим в Республике Казахстан	28	4,93	94,3%
274	Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на медицинскую деятельность	10	4,90	93,5%
275	Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей	17	4,90	90,9%
276	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	7	4,90	90,2%
277	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	327	4,89	75,8%
278	Выдача архитектурно-планировочного задания	180	4,88	84,3%
279	Регистрация расторжения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	8	4,86	86,5%
280	Регистрационный учет плательщиков налога на добавленную стоимость	11	4,86	90,0%
281	Оформление документов на обеспечение услугами индивидуального помощника инвалидов первой группы, имеющих затруднение в передвижении	33	4,84	84,2%
282	Регистрация смерти, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	7	4,84	84,4%
283	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому	15	4,83	87,4%
284	Назначение государственного пособия многодетным семьям	4	4,83	82,9%
285	Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан	802	4,82	86,2%
286	Апостилирование архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж	3	4,82	81,8%
287	Оформление документов на выезд за пределы Республики Казахстан на постоянное место жительства	4	4,81	80,8%
288	Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7	2	4,81	84,6%
289	Освобождение граждан от призыва на воинскую службу	1	4,79	100,0%

290	Предоставление сведений о подтверждении прохождения воинской службы	93	4,78	84,4%
291	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)	73	4,77	85,3%
292	Выдача справки о регистрации (перерегистрации) юридических лиц, учетной регистрации (перерегистрации) их филиалов и представительств	145	4,76	82,1%
293	Присвоение спортивных разрядов и категорий: второй и третий, первый, второй и третий юношеские, тренер высшего и среднего уровня квалификации второй категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации второй категории, методист высшего и среднего уровня квалификации второй категории, судья по спорту	20	4,75	67,7%
294	Выдача военных билетов или их дубликатов (временных удостоверений взамен военных билетов) офицерам, сержантам, солдатам запаса	69	4,74	80,8%
295	Выдача справок лицам, имеющим льготы (участникам Великой Отечественной войны, ликвидаторам аварий на Чернобыльской АЭС, воинам-интернационалистам)	10	4,73	73,7%
296	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан	5	4,73	82,1%
297	Прием документов в организации технического и профессионального, послесреднего образования	42	4,72	77,1%
298	Представление сведений, подтверждающих регистрацию по постоянному месту жительства в населенном пункте приграничной территории	241	4,71	79,1%
299	Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	49	4,71	80,6%
300	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	79	4,70	80,3%
301	Вызов врача на дом	4	4,70	76,1%
302	Присвоение спортивных разрядов и категорий: кандидат в мастера спорта первый спортивный разряд, тренер высшего и среднего уровня квалификации первой категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации первой категории, методист высшего и среднего уровня квалификации первой категории, судья по спорту первой категории	18	4,70	73,9%
303	Направление безработных граждан на участие в активных мерах содействия занятости	21	4,69	79,8%
304	Выдача направлений на участие в активных мерах содействия занятости	21	4,69	79,8%
305	Прием документов в детско-юношеские спортивные школы, спортивные школы для инвалидов	60	4,69	89,2%
306	Выдача участнику системы обязательного социального страхования информации о состоянии и движении социальных отчислений	145	4,68	78,3%
307	Оформление документов на обеспечение инвалидов техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами	70	4,67	71,3%
308	Выдача справки о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках	29	4,66	76,4%
309	Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании	6	4,66	58,3%

310	Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии «Фтизиатрия»	516	4,66	79,0%
311	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	3975	4,65	76,0%
312	Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Наркология»	2390	4,65	78,4%
313	Передача ребенка (детей) на патронатное воспитание и назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям	4	4,65	84,2%
314	Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением	2	4,65	81,2%
315	Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов	130	4,65	79,6%
316	Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан	2147	4,64	76,7%
317	Назначение государственной базовой пенсионной выплаты	74	4,63	74,4%
318	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	41	4,63	76,1%
319	Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Психиатрия»	2565	4,63	76,0%
320	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	30	4,61	78,8%
321	Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости	3	4,60	74,5%
322	Выдача справки о регистрации в качестве безработного	771	4,59	72,2%
323	Запись на прием к врачу	17	4,58	71,1%
324	Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка-инвалида	16	4,57	75,4%
325	Назначение социальной выплаты на случаи потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей)	240	4,57	70,8%
326	Отзыв налоговой отчетности	3	4,56	64,9%
327	Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	7	4,56	82,7%
328	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	255	4,55	53,4%
329	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования	995	4,55	71,5%
330	Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного	24	4,55	72,3%
331	Постановка и снятие с воинского учета военнообязанных, и призывников	223	4,54	72,0%
332	Назначение специального государственного пособия	20	4,54	58,9%
333	Признание и нострификация документов об образовании	19	4,53	79,1%
334	Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком	130	4,51	72,4%
335	Регистрация граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне, выплата единовременной государственной денежной компенсации, выдача удостоверений	10	4,49	63,1%

336	Апостилирование официальных документов, исходящих из структурных подразделений Министерства финансов Республики Казахстан и (или) их территориальных подразделений	8	4,49	70,7%
337	«Прием налоговой отчетности» (декларация об активах и обязательствах физического лица (форма 250.00))	30	4,47	69,0%
338	Постановка на очередь на получение земельного участка	3777	4,45	66,8%
339	Оформление документов на обеспечение инвалидов специальными средствами передвижения	27	4,45	55,3%
340	Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	5	4,45	64,9%
341	Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	417	4,45	72,3%
342	Регистрация лиц, ищущих работу	92	4,44	78,2%
343	Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования	75	4,42	61,9%
344	Выдача водительских удостоверений	171	4,42	68,8%
345	Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде	83	4,40	61,8%
346	Выдача справок для распоряжения имуществом несовершеннолетних	90	4,39	75,3%
347	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах Специального государственного архива Министерства внутренних дел Республики Казахстан и его территориальных подразделений	1	4,38	45,8%
348	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах специального государственного архива Министерства внутренних дел Республики Казахстан и его территориальных подразделений		4,38	100,0%
349	Приватизация жилищ из государственного жилищного фонда	78	4,37	60,5%
350	Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	1	4,32	100,0%
351	Выдача копий документов регистрационного дела, заверенных регистрирующим органом, включая план (схемы) объектов недвижимости	2	4,29	68,4%
352	Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квал. категорий пед. работникам и приравненным к ним лицам организаций образования и республиканских подведомственных организаций образования	1	4,29	63,6%
353	Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям	9	4,29	57,9%
354	Получение информации о назначении (отказе в назначении) государственной базовой пенсионной выплаты	1	4,26	31,6%
355	Государственная регистрация прекращения деятельности юридического лица, снятие с учетной регистрации филиала и представительства	4	4,24	67,9%
356	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации	7	4,24	46,6%
357	Назначение социальной выплаты на случай потери работы	10	4,18	71,2%
358	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан	2	4,11	68,2%

359	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на проекты, продукцию, работы и услуги только в части выдачи санитарно-эпидемиологического заключения на проекты	2	4,10	50,0%
360	Назначение единовременной денежной выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей	2	3,81	57,9%
361	Регистрационный учет лица, занимающегося частной практикой	12	3,75	48,7%
362	Выдача дубликата технического паспорта объектов недвижимости	2	3,74	68,4%
363	Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан	6	3,74	72,8%
364	Приостановление (продление, возобновление) представления налоговой отчетности	1	3,20	48,7%
365	Выдача справки о статусе стипендиата международной стипендии «Болашак»	1	2,71	0,0%
ВСЕГО		22762	4,88	93,0%

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

Суммарная оценка качества оказания государственных услуг по результатам двух методов сбора данных с совокупным в 2022 году составляет **4,70 баллов**, и уровень удовлетворенности 81,2%.

Таблица 2.2.3.2. Суммарная оценка мониторинга оценки государственных услуг двумя методами сбора информации (ГСЗ и онлайн мониторинг), 2022 год

Общественный мониторинг 2022 год	Количество		Средний балл	Уровень удовлетворенности
	Госуслуг	Услугополучателей		
Мониторинг в рамках ГСЗ	50	9810	4,51	69,4%
Онлайн мониторинг	365	22762	4,88	93,0%
ВСЕГО	415	32572	4,70	81,2%

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

Таким образом, динамика оценки качества оказания государственных услуг показывает вариабельность тренда. Начиная с 2015 по 2019 год наблюдается восходящая динамика, тогда как с 2019 по 2022 год нисходящий тренд динамики оценки их качества.

Можно предположить, что восходящий тренд оценки качества оказания государственных услуг связан с проактивным развитием процессов автоматизации, оптимизации, продвижением принципа «одного окна» и переводом оказания государственных услуг в электронный формат. В целом, на восходящий тренд повлияло развитие «электронного правительства» и других онлайн-сервисов их предоставления.

Таблица 2.2.3.3. Динамика оценки качества оказания государственных услуг 2015–2022 годов

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

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

На нисходящий тренд оценки качества оказания государственных услуг могли повлиять несколько факторов – это включение в общественный мониторинг наиболее массовых и социально значимых услуг, а также услуг, по которым поступает наибольшее количество жалоб от услугополучателей, и услуги частично автоматизированы, либо вовсе не автоматизированные.

Вместе с тем стоит отметить, что на оценку качества оказания услуг в значительной степени влияет **общая цифровизация** всех сервисов **в стране**, что в общем **повышает требования и ожидания населения** от качества предоставления тех или иных услуг, в том числе и государственных.

2.3 Рейтинг государственных услуг

В общем рейтинге государственных услуг в 2022 году участвуют 47 из 50 услуг, подлежащих общественному мониторингу. Рейтинг предполагает оценку государственных услуг по 5-балльной шкале от большего к меньшему значению.

Согласно полученным данным оценок услугополучателей рейтинг всех оцененных государственных услуг в 2022 году составляет **4,51 баллов** из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 69,4%.

Первое место общего рейтинга государственных услуг занимает «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям», данная услуга получила **средний балл 4,96** и уровень удовлетворенности равный 96,5%.

В первую пятерку рейтинга также входят такие государственные услуги, как «Выдача разрешения на экспорт и (или) импорт отдельных видов товаров на территории Республики Казахстан» со средним значением 4,94 балла и уровнем удовлетворенности 95,7%, «Выдача, восстановление или продление на территории Республики Казахстан иностранцам и лицам без гражданства виз на право выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан», где средний балл обозначился на уровне 4,93 и удовлетворенность качеством оказания государственной услуги 95%, а также услуга по установлению инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты, которая была оценена на 4,92 балла с уровнем удовлетворенности 73,9% и услуга «Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу», чье среднее значение варьируется на отметке в 4,91 балл и уровень удовлетворенности равен 91,3%.

В аутсайдеры рейтинга государственных услуг можно обозначить те услуги, которые не превысили среднее значение в 4 балла. К ним относятся три государственные услуги – это «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» со средним баллом в 3,87 и уровнем удовлетворенности в 43,9%, услуга сферы земельных отношений «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта» со средним значением оценки в 3,73 и самым низким уровнем удовлетворенности 33,1%. И на последнем месте рейтинга находится государственная услуга «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов», где средний оценочный балл равен 3,64 и уровень удовлетворенности 45,9%.

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

Так, наиболее высокий балл среди услугодателей получили **уполномоченные государственные органы**, которые регламентируют весь

процесс оказания своих государственных услуг – **4,64 средний бал** и уровень удовлетворенности 70,6%.

На втором месте по качеству оказания государственных услуг в рейтинге находится **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** со **средним баллом 4,62** и уровнем удовлетворенности 72,5%.

На третьем месте рейтинга разместилось **«электронное правительство»** со средним значением оценки качества оказания государственных услуг в **4,43 балла** и уровня удовлетворенности 70,3%.

Стоит отметить, что наиболее высокие оценки получили те услуги, которые оказываются для бизнес-среды и профессионального сообщества – выдача лицензий, разрешений, статистической и иной профессиональной информации, а также сертифицирование и другие разрешительные и удостоверяющие документы. Вместе с тем высокие баллы получают услуги, оказываемые гражданам страны за рубежом в консульствах и посольствах страны.

Таблица 2.3.1. Рейтинг государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу в 2022 году

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Общий балл		Уполномоченный государственный орган		Электронное правительство		Правительство для граждан	
			Балл	Процент	Балл	Процент	Балл	Процент	Балл	Процент
1	НБ	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	4,96	96,5%	4,99	98,9%	4,93	93,2%		
2	МТИ	Выдача разрешения на экспорт и (или) импорт отдельных видов товаров на территории Республики Казахстан	4,94	95,7%	4,98	98,0%	4,88	92,4%		
3	МВД	Выдача, восстановление или продление на территории Республики Казахстан иностранцам и лицам без гражданства виз на право выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан	4,93	95,0%	4,96	96,1%			4,92	95,2%
4	МТСЗН	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	4,92	73,9%	4,95	69,7%			4,94	93,1%
5	АДГС	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	4,91	91,3%	4,89	89,2%	4,94	94,4%		
6	АСПИР	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	4,91	60,7%	4,94	53,5%			4,94	55,6%
7	МЦРИАП	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	4,87	85,4%	4,88	85,8%			4,90	90,8%
8	МИД	Выдача свидетельства на возвращение в Республику Казахстан	4,86	92,9%	4,86	90,5%			4,86	94,3%
9	МЭ	Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период	4,84	84,9%	4,85	84,8%	4,81	82,4%		
10	Госкорпорация	Внесение в правовой кадастр идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача технического паспорта объектов недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	4,82	86,2%	4,81	82,9%			4,86	91,1%
11	МЧС	Аттестация профессиональных аварийно-спасательных служб в области промышленной безопасности	4,79	78,6%	4,76	75,5%	4,71	70,8%		

12	Госкорпорация	Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка	4,78	87,6%	4,82	88,0%			4,83	90,7%
13	МИО	Назначение жилищной помощи	4,74	63,1%	4,7	48,5%			4,7	70,5%
14	КНБ	Выдача разрешения на неоднократное пересечение Государственной границы Республики Казахстан казахстанскими судами для ведения промысловой деятельности в территориальных водах (море), внутренних водах и на континентальном шельфе	4,72	87,6%	4,90	91,4%	4,67	83,8%		
15	МЮ	Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств	4,72	74,2%	4,87	76,0%			4,76	86,6%
16	МВД	Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков	4,71	58,0%	4,67	53,5%			4,77	60,8%
17	МП	Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования "Назарбаев Интеллектуальные школы"	4,70	67,7%	4,82	65,3%			4,73	71,7%
18	МИИР	Выдача свидетельства о допущении транспортного средства к перевозке опасных грузов в международном сообщении	4,69	78,1%	4,7	77,4%	4,66	76,9%		
19	МО	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	4,67	78,1%	4,75	78,7%			4,77	86,0%
20	МСХ	Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан	4,66	75,5%	4,87	89,5%	4,61	70,5%		
21	АРРФР	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	4,66	51,4%	4,53	47,5%			4,87	54%
22	МНВ	Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании	4,64	69,9%	4,61	69,0%	4,29	73,1%	4,63	74,7%
23	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-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-	4,62	91,6%	4,87	92,2%			4,67	93%

		преподаватель 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								
24	МИИР	Выдача заключения о возможности (невозможности) и экономической целесообразности (нецелесообразности) промышленного извлечения драгоценных металлов из сырьевых товаров в Республике Казахстан	4,55	71,4%	4,58	71,0%	4,48	70,7%		
25	АЗРК	Заявление для переоформления лицензии и (или) приложения к лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	4,51	82,9%	4,83	95,2%	4,61	85,7%		
26	МЭГПР	Выдача разрешения на изъятие видов животных, численность которых подлежит регулированию	4,5	72,0%	4,82	84,9%	4,31	63,8%		
27	МНВ	Проведение государственной научно-технической экспертизы	4,44	56,6%	4,47	58,2%	4,4	57,8%		
28	МФ	Таможенная очистка товаров	4,44	71,7%	4,76	69,3%	4,43	71,9%		
29	МНЭ	Предоставление гарантий по кредитам в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	4,44	74,8%	4,62	74,4%	4,33	74,8%		
30	МЗ	Присвоение учетного номера объекту производства пищевой продукции, подлежащего государственному контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	4,39	64,1%	4,84	69,1%	4,4	74,9%		
31	МЮ	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	4,39	62,4%	4,52	64,8%			4,53	67,7%
32	МИОР	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	4,38	65,8%	4,82	77,4%	4,39	69,9%		
33	МТСЗН	Назначение пенсионных выплат по возрасту	4,38	45,3%	4,39	46,2%			4,46	50%
34	МИО	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	4,37	56,7%	4,42	58,2%	4,32	56,1%	4,46	63,2%
35	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	4,33	74,0%	4,50	77,9%			4,62	86,6%

36	МСХ	Государственная регистрация (перерегистрация) пестицидов, временная регистрация пестицида биологического препарата с низким риском	4,33	66,3%	4,63	68,4%	4,25	62,1%		
37	МЭГПР	Выдача заключения об определении сферы охвата оценки воздействия на окружающую среду и (или) скрининга воздействий намечаемой деятельности	4,32	45,8%	4,31	41,2%	4,31	52,5%		
38	ВС	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	4,30	70,7%	4,41	72,9%			4,58	84%
39	МКС	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок («Е-архив»)	4,25	50,8%	4,28	54,1%	4,2	47,2%		
40	МЗ	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	4,2	55,0%	4,43	58,3%	4,28	60,5%		
41	МИО	Назначение государственной адресной социальной помощи	4,11	47,0%	4,21	47,5%			4,24	53,7%
42	МИО	Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений	4,1	66,0%	4,81	89,4%	3,89	58,8%		
43	МИО	Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	4,07	64,9%	4,43	61,4%	4,13	68,6%		
44	МП	Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций образования	4,05	48,8%	4,23	43,7%			4,01	44,3%
45	МИО	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	3,87	43,9%	4,02	44,8%			3,99	49,1%
46	МИО	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	3,73	33,1%	3,82	34,1%			3,77	33,60%
47	МФ	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	3,64	45,9%	4,05	52,7%	3,58	45,6%		
		Всего	4,51	69,4%	4,64	70,6%	4,43	70,3%	4,62	72,5%

2.4 Рейтинг центральных государственных органов

По итогам проведенного массового опроса услугополучателей по 50 государственным услугам в рамках государственного социального заказа был составлен рейтинг уполномоченных центральных государственных органов 2022 года – **4,72 баллов** и уровень удовлетворенности 75,4%. Рейтинг ЦГО составлен по критериям, относящимся к зоне ответственности ЦГО, без учета деятельности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» по предоставлению государственных услуг.

В рейтинге ЦГО можно отметить первые три места со средними баллами, превышающими пороговое значение в 4,90 баллов. Так, на **первом месте рейтинга ЦГО** находится Национальный банк Республики Казахстан со **средним баллом 4,99** и уровнем удовлетворенности 98,9%.

Таблица 2.4.1. Рейтинг центральных государственных органов (в рамках ГСЗ), 2022 год

№	Наименование госоргана	Общий балл по госуслугам		Уполномоченный государственный орган		Электронное правительство		Правительство для граждан	
		Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность
1	НБ РК	4,96	96,5%	4,99	98,9%	4,93	93,2%		
2	МТИ РК	4,94	95,7%	4,98	98,0%	4,88	92,4%		
3	АСПИР РК	4,91	60,7%	4,94	53,5%			4,94	55,6%
4	КНБ РК	4,72	87,6%	4,90	91,4%	4,67	83,8%		
5	АДГС РК	4,91	91,3%	4,89	89,2%	4,94	94,4%		
6	МЦРИАП РК	4,87	85,4%	4,88	85,8%			4,90	90,8%
7	МИД РК	4,86	92,9%	4,86	90,5%			4,86	84,9%
8	МЭ РК	4,84	84,9%	4,85	84,8%	4,81	82,4%		
9	АЗРК РК	4,51	82,9%	4,83	95,2%	4,61	85,7%		
10	МИОР РК	4,38	65,8%	4,82	77,4%	4,39	69,9%		
11	МВД РК	4,82	76,5%	4,82	74,8%			4,85	78,0%
12	Госкорпорация	4,80	86,9%	4,82	85,5%			4,85	90,9%
13	МЧС РК	4,79	78,6%	4,76	75,5%	4,71	70,8%		
14	МО РК	4,67	78,1%	4,75	78,7%			4,77	86,0%
15	МСХ РК	4,50	70,9%	4,75	79,0%	4,43	66,3%		
16	МЮ РК	4,56	68,3%	4,70	70,4%			4,65	77,2%
17	МТСЗН РК	4,65	59,6%	4,67	58,0%			4,70	71,6%
18	МИИР РК	4,62	74,8%	4,64	74,2%	4,57	73,8%		
19	МЗ РК	4,30	59,6%	4,64	63,7%	4,34	67,7%		
20	МНЭ РК	4,44	74,8%	4,62	74,4%	4,33	74,8%		
21	МКС РК	4,44	71,2%	4,58	73,2%	4,2	47,2%	4,67	93,0%
22	МЭГПР РК	4,41	58,9%	4,57	63,1%	4,31	58,2%		
23	МНВ РК	4,54	63,3%	4,54	63,6%	4,35	65,5%	4,63	74,7%
24	АРРФР РК	4,66	51,4%	4,53	47,5%			4,87	54,0%
25	МП РК	4,38	59,4%	4,53	54,5%			4,37	58,0%
26	ГП РК	4,33	74,0%	4,50	77,9%			4,62	86,6%
27	ВС РК	4,30	70,7%	4,41	72,9%			4,58	84%
28	МФ РК	4,04	58,8%	4,41	61,0%	4,01	58,8%		
	ВСЕГО	4,61	74,3%	4,72	75,4%	4,53	74,0%	4,73	77,5%

На втором месте рейтинга расположено Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан со средним баллом оценки 4,98 и уровнем удовлетворенности 98,0%. Третье место занимает Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан, где совокупная средняя оценка услугополучателей – 4,94 балл и уровень удовлетворенности равен 53,5%.

Аутсайдерами рейтинга ЦГО можно отнести Верховный Суд со средним баллом в 4,41 и уровнем удовлетворенности 72,9%, а также Министерство финансов Республики Казахстан – 4,41 средний балл и уровень удовлетворенности 61,0%.

По результатам двух исследований общая оценка ЦГО составляет: **4,79 балл** и 87,3% уровень удовлетворенности.

Таблица 2.4.2. Рейтинги центральных государственных органов (в рамках онлайн мониторинга и ГСЗ), 2022 год

№	ЦГО	Онлайн мониторинг совместно с МЦРИАП		Мониторинг в рамках ГСЗ		Общая оценка	
		Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
1	МТИ РК	5,00	100,0%	4,98	98,0%	4,99	99,0%
2	НБ РК			4,99	98,9%	4,99	98,9%
3	КНБ РК	5,00	100,0%	4,90	91,4%	4,95	95,7%
4	АСПИР РК			4,94	53,5%	4,94	53,5%
5	МЦРИАП РК	5,00	100,0%	4,88	85,8%	4,94	92,9%
6	МИД РК	5,00	100,0%	4,86	90,5%	4,93	95,3%
7	МЭ РК	5,00	100,0%	4,85	84,8%	4,93	92,4%
8	АДГС РК			4,91	91,3%	4,91	91,3%
9	МИОР РК	5,00	100,0%	4,82	77,4%	4,91	88,7%
10	МЧС РК	5,00	100,0%	4,76	75,5%	4,88	87,8%
11	МСХ РК	5,00	90,0%	4,75	79,0%	4,87	84,5%
12	АЗРК РК			4,83	95,2%	4,83	95,2%
13	Госкорпорация	4,78	86,6%	4,82	85,5%	4,80	86,0%
14	МЭГПР РК	5,00	100,0%	4,57	63,1%	4,78	81,5%
15	АРРФР РК	5,00	100,0%	4,53	47,5%	4,77	73,8%
16	МП РК	5,00	100,0%	4,53	54,5%	4,76	77,3%
17	МО РК	4,65	76,7%	4,75	78,7%	4,70	77,7%
18	МВД РК	4,54	73,9%	4,82	74,8%	4,68	74,3%
19	МНЭ РК	4,72	81,0%	4,62	74,4%	4,67	77,7%
20	МТСЗН РК	4,63	73,2%	4,67	58,0%	4,65	65,6%
21	МЗ РК	4,64	77,3%	4,64	63,7%	4,64	70,5%
22	МЮ РК	4,57	75,1%	4,70	70,4%	4,63	72,8%
23	МКС РК	4,68	82,3%	4,58	73,2%	4,63	77,7%
24	МИИР РК	4,50	66,4%	4,64	74,2%	4,57	70,3%
25	ГП РК	4,60	74,5%	4,50	77,9%	4,55	76,2%
26	МНВ РК	4,54	71,9%	4,54	63,6%	4,54	67,7%
27	МФ РК	4,43	78,0%	4,41	61,0%	4,42	69,5%
28	ВС РК			4,41	72,9%	4,41	72,9%
	Всего	4,79	87,3%	4,72	75,5%	4,76	81,0%

Первое место совокупного рейтинга занимает Министерство торговли и интеграции со средним баллом 4,99 и уровнем удовлетворенности – 99,0%.

На последнем месте совокупного рейтинга Верховный Суд со средним баллом 4,41 балла и уровнем удовлетворенности – 72,9%.

В рамках общественного мониторинга была проведена оценка динамики изменения качества оказания государственных услуг среди ЦГО.

Таблица 2.4.3. Динамика изменений оценки качества оказания государственных услуг ЦГО за 2020–2022 годы

№	Наименование госоргана	2020		2021		2022		Динамика 2021-2022		Среднее значение 2020-2022	
		Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Изменение балла	Изменение %	Балл	Удовлетворенность
1	МТИ РК	4,75	78,8%	4,88	90,7%	4,99	99,0%	0,11	8,3%	4,87	89,5%
2	НБ РК	4,81	81,6%	4,82	86,1%	4,99	98,9%	0,17	12,8%	4,87	88,9%
3	КНБ РК	4,72	80,5%	4,49	92,6%	4,95	95,7%	0,46	3,1%	4,72	89,6%
4	АСПИР РК			4,77	79,5%	4,94	53,5%	0,17	-26,0%	4,86	66,5%
5	МЦРИАП РК	4,59	72,1%	4,78	78,9%	4,94	92,9%	0,16	14,0%	4,77	81,3%
6	МИД РК	4,81	87,6%	4,8	79,3%	4,93	95,3%	0,13	16,0%	4,85	87,4%
7	МЭ РК	4,67	77,9%	4,79	86,1%	4,93	92,4%	0,14	6,3%	4,80	85,5%
8	АДГС РК	4,86	85,0%	4,93	89,6%	4,91	91,3%	-0,02	1,7%	4,90	88,6%
9	МИОР РК	4,53	72,6%	4,76	75,2%	4,91	88,7%	0,15	13,5%	4,73	78,8%
10	МЧС РК			4,81	86,9%	4,88	87,8%	0,07	0,8%	4,85	87,3%
11	МСХ РК	4,69	80,6%	4,58	74,9%	4,87	84,5%	0,29	9,6%	4,71	80,0%
12	АЗРК РК			4,64	74,6%	4,83	95,2%	0,19	20,6%	4,74	84,9%
13	Госкорпорация	4,68	78,8%	4,58	79,7%	4,80	86,0%	0,22	6,3%	4,69	81,5%
14	МЭГПР РК	4,69	82,4%	4,89	89,6%	4,78	81,5%	-0,11	-8,1%	4,79	84,5%
15	АРРФР РК	4,77	87,3%	4,92	92,4%	4,77	73,8%	-0,15	-18,7%	4,82	84,5%
16	МП РК					4,76	77,3%			4,76	77,3%
17	МО РК	4,86	88,7%	4,88	90,2%	4,70	77,7%	-0,18	-12,5%	4,81	85,5%
18	МВД РК	4,71	80,2%	4,72	80,1%	4,68	74,3%	-0,04	-5,8%	4,70	78,2%
19	МНЭ РК	4,87	88,1%	4,92	88,2%	4,67	77,7%	-0,25	-10,5%	4,82	84,7%
20	МТСЗН РК	4,80	86,7%	4,77	79,5%	4,65	65,6%	-0,12	-13,9%	4,74	77,3%
21	МЗ РК	4,80	83,8%	4,70	80,0%	4,64	70,5%	-0,06	-9,5%	4,71	78,1%
22	МЮ РК	4,59	79,4%	4,72	81,8%	4,63	72,8%	-0,09	-9,0%	4,65	78,0%
23	МКС РК	4,76	80,8%	4,83	83,4%	4,63	77,7%	-0,20	-5,7%	4,74	80,6%
24	МИИР РК	4,49	70,6%	4,93	89,3%	4,57	70,3%	-0,36	-19,0%	4,66	76,7%
25	ГП РК	4,77	83,0%	4,76	79,6%	4,55	76,2%	-0,21	-3,4%	4,69	79,6%
26	МНВ РК	4,71	81,8%	4,94	90,8%	4,54	67,7%	-0,40	-23,1%	4,73	80,1%
27	МФ РК	4,81	85,4%	4,76	84,4%	4,42	69,5%	-0,34	-14,9%	4,66	79,8%
28	ВС РК	4,70	84,5%	4,84	89,2%	4,41	72,9%	-0,43	-16,3%	4,65	82,2%
	Всего	4,73	81,6%	4,79	84,2%	4,76	81,0%	-0,03	-3,1%	4,76	82,0%

Так, за последних два мониторинговых периода наибольшая **положительная динамика** оценки качества оказания государственных услуг произошла среди услуг, оказываемых Комитетом национальной безопасности (*на +0,46 к среднему значению за 2021–2022 годы*), Министерство сельского хозяйства (*на +0,29 к среднему значению за 2021–2022 годы*), Государственной Корпорацией «Правительство для граждан» (*на +0,22 к среднему значению за 2021–2022 годы*), Агентство по защите и развитию конкуренции (*на +0,19 к среднему значению за 2021–2022 годы*), Агентство по стратегическому планированию и реформам (*на +0,17 к среднему значению за 2021–2022 годы*), Национальный банк (*на +0,17 к среднему значению за 2021–2022 годы*), а также МЦРИАП (*на +0,16 к среднему значению за 2021–2022 годы*),

Наиболее выраженная **отрицательная динамика** за два мониторинговых года отмечается по услугам, которые оказывает Министерство науки и высшего образования (*на -0,40 к среднему значению за 2021–2022 годы*), и Верховный суд (*на -0,43 к среднему значению за 2021–2022 годы*).

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

Согласно полученным данным, высокие показатели со **стабильной положительной динамикой** среди услуг предоставляемых Министерством торговли и интеграции (*4,87 средний балл за 2020–2022 года*), и Национальным банком (*4,87 средний балл за 2020–2022 года*), Агентство по стратегическому планированию и реформам (*4,86 средний балл за 2020–2022 года*), а также услуги Министерства иностранных дел и Министерства по чрезвычайным ситуациям (*по 4,85 средний балл за 2020-2022 года*). Среди уполномоченных государственных органов со сниженной динамикой среднего балла в течение трех лет можно отметить Верховный Суд и Министерство юстиции (*по 4,65 среднее значение за 2020–2022 года*).

2.5 Рейтинг местных исполнительных органов

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

По результатам общественного мониторинга оценки качества оказания 50 государственных услуг, средний балл МИО равен – **4,29** и уровень удовлетворённости 54,8%.

Диаграмма 2.5.1. Рейтинг МИО (в рамках ГСЗ), 2022 год

№	МИО регионов	бумажная форма		электронная форма		Общая оценка	
		средний балл	%	средний балл	%	средний балл	%
1	Мангистауская область	4,65	60,8%	4,37	51,1%	4,51	56,0%
2	Восточно-Казахстанская область	4,39	54,7%	4,60	71,0%	4,50	62,8%
3	Акмолинская область	3,97	41,8%	5,00	100,0%	4,49	70,9%
4	Карагандинская область	4,06	46,5%	4,89	89,3%	4,48	67,9%
5	Туркестанская область	4,24	56,6%	4,66	77,4%	4,45	67,0%
6	Северо-Казахстанская область	4,05	30,3%	4,67	76,2%	4,36	53,2%
7	г. Алматы	4,19	35,6%	4,50	65,2%	4,34	50,4%
8	г. Шымкент	3,92	32,5%	4,74	78,6%	4,33	55,5%
9	Актюбинская область	3,94	37,9%	4,61	63,6%	4,28	50,8%
10	Кызылординская область	4,03	41,3%	4,51	51,4%	4,27	46,3%
11	г. Астана (Нур-Султан)	4,08	44,6%	4,43	66,7%	4,25	55,6%
12	Жамбылская область	4,01	45,3%	4,49	65,5%	4,25	55,4%
13	Алматинская область	4,14	40,6%	4,33	57,1%	4,23	48,9%
14	Костанайская область	4,24	52,5%	4,10	53,2%	4,17	52,8%
15	Атырауская область	3,80	36,8%	4,30	54,4%	4,05	45,6%
16	Западно-Казахстанская область	4,13	45,8%	3,94	44,0%	4,04	44,9%
17	Павлодарская область	3,98	43,4%	3,86	50,0%	3,92	46,7%
	Всего	4,11	43,9%	4,47	65,6%	4,29	54,8%

*Основная масса услугополучателей получали государственные услуги в первой половине года, в связи с чем расчет баллов и распределение оценок МИО производился по 17 регионам.

В результате полученных данных в рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг был рассчитан рейтинг 7 государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами. Средний балл рейтинга услуг МИО в 2022 году **составил 4,14** и уровень удовлетворенности равен 53,5%.

Первое место рейтинг услуг МИО занимает «Назначение жилищной помощи» со средним баллом 4,74 и уровнем удовлетворенности 63,1%, на втором месте рейтинга расположилась услуга МИО «Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов

гражданского состояния» со средним значением оценки 4,37 из 5 возможных и уровнем удовлетворенности 56,7%.

Таблица 2.5.2. Рейтинг государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами (в рамках ГСЗ), 2022 год

№	Наименование государственной услуги	Общий балл		Уполномоченный государственный орган		«Электронное правительство»		«Правительство для граждан»	
		Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность
1	Назначение жилищной помощи	4,74	63,1%	4,70	48,5%			4,7	70,5%
2	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	4,37	56,7%	4,42	58,2%	4,32	56,1%	4,46	63,2%
3	Назначение государственной адресной социальной помощи	4,11	47,0%	4,21	47,5%			4,24	53,7%
4	Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений	4,10	66,0%	4,81	89,4%	3,89	58,8%		
5	Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»	4,07	64,9%	4,43	61,4%	4,13	68,6%		
6	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	3,87	43,9%	4,02	44,8%			3,99	49,1%
7	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	3,73	33,1%	3,82	34,1%			3,77	33,6%
	Всего	4,14	53,5%	4,34	54,8%	4,11	61,2%	4,23	54,0%

Аутсайдерами рейтинга услуг предоставляемых МИО можно назвать те услуги, которые не достигли среднего значения в 4,0 балла – это «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах», где средний балл составляет 3,87 и уровень удовлетворенности 43,9% и услуга «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта», которая занимает последнее место в рейтинге со средним баллом в 3,73 и уровнем удовлетворенности 33,1%.

При этом, выведенный рейтинг предполагает разделение оценок между услугодателями. Так, уполномоченные государственные органы, отвечающие за регламентирование государственных услуг, оцениваются выше остальных услугодателей – 4,34 средний балл и 54,8% уровень удовлетворенности. На втором месте находятся офисы Государственной корпорации «Правительства для граждан», в которых полученные услуги МИО были оценены на 4,23 балла и уровень удовлетворенности равен 54%. На последнем месте услуги МИО, полученные посредством «электронного правительства» - 4,11 и уровень удовлетворенности 67,4%.

По результатам онлайн мониторинга средняя оценка МИО **составила 4,61 балл** и 75,7% уровень удовлетворенности.

Таблица 2.5.3. Рейтинги местных исполнительных органов
(в рамках онлайн мониторинга), 2022 год

№	МИО	Средний балл	Уровень удовлетворённости
1	Восточно-Казахстанская область	4,81	87,3%
2	Акмолинская область	4,75	81,5%
3	Северо-Казахстанская область	4,74	82,9%
4	Костанайская область	4,74	80,7%
5	Атырауская область	4,74	83,5%
6	Жамбылская область	4,71	79,1%
7	Карагандинская область	4,68	86,4%
8	Алматинская область	4,68	78,6%
9	Кызылординская область	4,66	76,8%
10	Мангистауская область	4,57	73,1%
11	Западно-Казахстанская область	4,56	72,4%
12	Актюбинская область	4,56	72,6%
13	Павлодарская область	4,55	72,7%
14	Туркестанская область	4,48	65,3%
15	г. Шымкент	4,40	65,1%
16	г. Алматы	4,38	64,3%
17	г. Астана (Нур-Султан)	4,37	65,1%
	Всего	4,61	75,7%

Таким образом, по результатам двух исследований общая оценка МИО составляет **4,45 балла** и уровень удовлетворенности равен 65,2%.

Таблица 2.5.4. Рейтинги местных исполнительных органов
(в рамках ГСЗ и онлайн мониторинга), 2022 год

№	МИО регионов	Мониторинг в рамках ГСЗ		Онлайн мониторинг совместно с МЦРИАП		Общая оценка	
		средний балл	%	средний балл	%	средний балл	%
1	Восточно-Казахстанская область	4,50	62,8%	4,81	87,3%	4,65	75,1%
2	Акмолинская область	4,49	70,9%	4,75	81,5%	4,62	76,2%
3	Карагандинская область	4,48	67,9%	4,68	86,4%	4,58	77,1%
4	Северо-Казахстанская область	4,36	53,2%	4,74	82,9%	4,55	68,1%
5	Мангистауская область	4,51	56,0%	4,57	73,1%	4,54	64,5%
6	Жамбылская область	4,25	55,4%	4,71	79,1%	4,48	67,3%
7	Туркестанская область	4,45	67,0%	4,48	65,3%	4,46	66,1%
8	Алматинская область	4,23	48,9%	4,68	78,6%	4,46	63,7%
9	Костанайская область	4,17	52,8%	4,74	80,7%	4,46	66,8%
10	Кызылординская область	4,27	46,3%	4,66	76,8%	4,46	61,6%
11	Актюбинская область	4,28	50,8%	4,56	72,6%	4,42	61,7%
12	Атырауская область	4,05	45,6%	4,74	83,5%	4,39	64,6%
13	г. Алматы	4,34	50,4%	4,38	64,3%	4,36	57,3%
14	г. Шымкент	4,33	55,5%	4,40	65,1%	4,36	60,3%
15	г. Астана (Нур-Султан)	4,25	55,6%	4,37	65,1%	4,31	60,4%
16	Западно-Казахстанская область	4,04	44,9%	4,56	72,4%	4,30	58,7%
17	Павлодарская область	3,92	46,7%	4,55	72,7%	4,23	59,7%
	Всего	4,29	54,8%	4,61	75,7%	4,45	65,2%

Динамика изменений оценок результатов общественного мониторинга с 2021 по 2022 годы в разрезе МИО наблюдается отрицательная динамика оценки качества государственных услуг.

По полученным данным наибольшая отрицательная динамика наблюдается в Павлодарской и город Шымкент (на -0,58 и -0,51 баллов соответственно). Тогда как наименьшая отрицательная динамика наблюдается в Восточно-Казахстанской и Акмолинской областях (на -0,21 и -0,26 баллов соответственно).

Наиболее высокий средний балл за трехлетний период показали МИО Акмолинской, Восточно-Казахстанской и Северо-Казахстанской областях (4,74, 4,73 и 4,70 баллов соответственно). Сниженную трехлетнюю динамику оценки качества оказания государственных услуг показывает МИО Западно-Казахстанской области и гг. Алматы и Астана (Нур-Султан) (4,52, 4,54 и 4,56 балл соответственно).

Диаграмма 2.5.5. Динамика результатов мониторинга МИО (в рамках двух исследований), 2020–2022 года

№	МИО	2020 год		2021 год		2022 год		Динамика 2021-2022 года		Среднее значение за 2020-2022 года	
		балл	доверие	балл	доверие	балл	доверие	изменение балла	изменение доверия	балл	доверие
1	Восточно-Казахстанская область	4,68	77,2%	4,86	80,6%	4,65	75,1%	-0,21	-5,5%	4,73	77,6%
2	Акмолинская область	4,73	80,3%	4,88	81,8%	4,62	76,2%	-0,26	-5,6%	4,74	79,4%
3	Карагандинская область	4,58	74,3%	4,89	81,6%	4,58	77,1%	-0,31	-4,5%	4,68	77,7%
4	Северо-Казахстанская область	4,64	76,4%	4,91	82,0%	4,55	68,1%	-0,36	-13,9%	4,70	75,5%
5	Мангистауская область	4,60	74,5%	4,84	80,4%	4,54	64,5%	-0,30	-15,9%	4,66	73,1%
6	Жамбылская область	4,68	78,6%	4,86	86,1%	4,48	67,3%	-0,38	-18,8%	4,67	77,3%
7	Туркестанская область	4,62	77,0%	4,90	80,3%	4,46	66,1%	-0,44	-14,2%	4,66	74,5%
8	Алматинская область	4,63	76,6%	4,73	75,4%	4,46	63,7%	-0,27	-11,7%	4,61	71,9%
9	Костанайская область	4,60	76,4%	4,93	89,6%	4,46	66,8%	-0,47	-22,8%	4,66	77,6%
10	Кызылординская область	4,64	76,0%	4,90	81,3%	4,46	61,6%	-0,44	-19,7%	4,67	73,0%
11	Актюбинская область	4,60	75,4%	4,87	80,6%	4,42	61,7%	-0,45	-18,9%	4,63	72,6%
12	Атырауская область	4,64	80,6%	4,84	82,2%	4,39	64,6%	-0,45	-17,6%	4,62	75,8%
13	г. Алматы	4,56	73,3%	4,69	84,0%	4,36	57,3%	-0,33	-26,7%	4,54	71,5%
14	г. Шымкент	4,56	73,4%	4,87	80,5%	4,36	60,3%	-0,51	-20,2%	4,60	71,4%
15	г. Астана (Нур-Султан)	4,56	72,7%	4,81	73,0%	4,31	60,4%	-0,50	-12,6%	4,56	68,7%
16	Западно-Казахстанская область	4,62	77,7%	4,65	74,8%	4,30	58,7%	-0,35	-16,1%	4,52	70,4%
17	Павлодарская область	4,71	78,4%	4,81	80,4%	4,23	59,7%	-0,58	-20,7%	4,58	72,8%

2.6 Рейтинг регионов

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по качеству оказания 50 государственных услуг в 2022 году, в рамках государственного социального заказа.

Первое место **рейтинга регионов** по качеству оказания государственных услуг занимает Восточно-Казахстанская область **со средним баллом 4,49** и уровнем удовлетворённости 63,8%. На втором месте рейтинга располагается Северо-Казахстанская область с аналогичным средним баллом в 4,49 и уровнем удовлетворённости 62,7%. Третье место рейтинга регионов занимает столица – средний балл услугополучателей равен 4,47 из 5 возможных и уровень удовлетворенности 67%.

Таблица 2.6.1. Рейтинг регионов по качеству оказания государственных услуг, 2022 год

№	РЕГИОН	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Восточно-Казахстанская область	4,55	67,4%	4,42	60,1%	4,49	63,8%
2	Северо-Казахстанская область	4,50	66,2%	4,48	59,2%	4,49	62,7%
3	г. Астана (Нур-Султан)	4,47	65,3%	4,48	68,6%	4,47	67,0%
4	Туркестанская область	4,58	64,7%	4,34	59,1%	4,46	61,9%
5	Мангистауская область	4,35	54,5%	4,51	71,0%	4,43	62,8%
6	Кызылординская область	4,70	72,3%	4,16	51,9%	4,43	62,1%
7	Алматинская область	4,44	60,6%	4,38	54,0%	4,41	57,3%
8	Жамбылская область	4,47	62,1%	4,30	59,7%	4,39	60,9%
9	г. Алматы	4,30	57,2%	4,48	59,5%	4,39	58,3%
10	Костанайская область	4,32	69,4%	4,42	65,0%	4,37	67,2%
11	Павлодарская область	4,35	61,0%	4,34	63,2%	4,34	62,1%
12	Акмолинская область	4,37	62,1%	4,31	58,6%	4,34	60,4%
13	Западно-Казахстанская область	4,45	60,3%	4,21	53,7%	4,33	57,0%
14	г. Шымкент	4,39	61,9%	4,26	52,1%	4,33	57,0%
15	Актюбинская область	4,40	68,1%	4,19	52,4%	4,30	60,3%
16	Карагандинская область	4,28	63,7%	4,28	60,9%	4,28	62,3%
17	Атырауская область	4,29	55,6%	4,07	49,5%	4,18	52,5%
	Всего	4,42	63,1%	4,33	58,7%	4,38	60,9%
18	Улытауская область*	5,00	100,0%			5,00	100,0%
19	Жетысуская область*	4,78	82,5%			4,78	82,5%
20	Абайская область*	4,35	57,1%			4,35	57,1%

*новые три области не участвуют в рейтинге регионов в 2022 году, так как в большей части периода опроса и сбора данных официально было 17 регионов, в связи с чем услугополучатели отметившие свои области по новым названиям носят малочисленный характер, недостающий для составления объективных оценок рейтинга регионов.

Аутсайдерами рейтинга регионов в этом году являются Актюбинская и Карагандинская области (4,28 и 4,30 баллов соответственно), на последнем месте в рейтинге регионов располагается Атырауская область – среднее значение оценки равно 4,18 баллов и уровень удовлетворенности 52,5%.

Стоит отметить, что **услуги, полученные в электронном формате, оцениваются выше**, чем услуги, полученные в бумажном формате в офисах услугодателей, данная тенденция характера для большинства регионов – в 13 из 17 регионов услуги, оказанные в электронном виде, в среднем, оцениваются на +0,16 баллов выше, чем аналогичные услуги в офисах услугодателей. Только в 4 регионах электронные услуги были оценены ниже, чем те, что были получены в бумажном формате – это Мангистауская область (*на -0,21 баллов ниже*), г. Алматы (*на -0,18 баллов ниже*), Костанайская область (*на -0,10 баллов ниже*), а также с незначительным отличием в г. Астана (*на -0,01 баллов ниже*).

Услуги, оказанные в электронной форме, выше оценили услугополучатели Кызылординской области (*4,70 баллов и уровень удовлетворенности 72,3%*), услуги в бумажной форме, оказанные в офисах услугодателей, выше остальных оценили жители Мангистауской области (*4,51 баллов и уровень удовлетворенности 71%*). Услуги полученные, как в электронной, так и в бумажной форме оцениваются ниже остальных регионов услугополучателями из Атырауской области (*4,29 и 4,07 баллов соответственно*).

III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Агентство РК по делам государственной службы

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства»

Стоимость услуги: бесплатно

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

Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

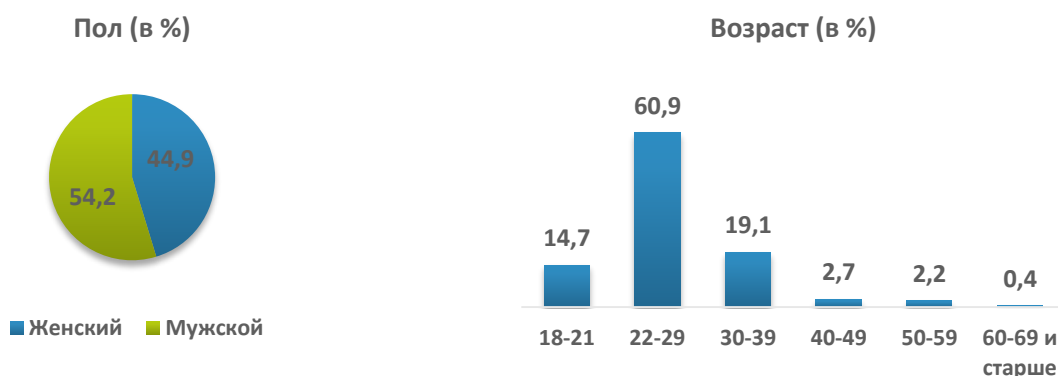
Результат оказания услуги: сертификат по форме

Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 225 респондентов. Из них 54,2% мужского пола и 44,9% обратившихся женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 22–29 лет (60,9%). Все обратившиеся являются физическими лицами и резидентами страны (по 100%). Двум услугополучателям из 100% обратившихся были повышенные потребности в обеспечении физического доступа к услуге (имелась инвалидность).



Большинство услугополучателей (66,2%) указали, что получили услугу через ПЭП (egov.kz, электронные сервисы), меньшая часть обратилась за услугой в ЦОН - зону самообслуживания населения (10,7%), еще 23,1% не указали точное место получение услуги (пропустили вопрос, но отметили, что услуга была получена в электронном виде).

Результаты массового опроса услугополучателей

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **4,91%** и среднее значение оценки **91,30% балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,91	4,98	91,30%	97,8%
	Простота получения ЭЦП	5		100,00%	
	Простота использования ЭЦП	5		100,00%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5		100,00%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,83	4,95	83,60%	95,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,91		91,30%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5		100,00%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5		100,00%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5		100,00%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5	4,91	100,00%	91,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,91		91,30%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,91		91,30%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,83		83,60%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5	5,00	100,00%	100,0%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	5	5,00	100,00%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5		100,00%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5		100,00%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,86		85,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,91		91,30%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,8		79,10%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,8	4,80	79,60%	79,4%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,8		79,10%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,79	4,79	81,30%	81,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,91		91,30%
	Уполномоченный государственный орган		4,89		89,20%
	Портал «электронное правительство»		4,94		94,40%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,98 балла и уровень удовлетворенности 97,80%. Среди комментариев и пожеланий по повышению доступности, услугополучатели указали необходимость улучшить смысловую составляющую перевода на казахский язык предоставляемой информации на портале: *«Қазақ тілі түсінікті және оңай тілде жазылса...»*.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,95 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворенности составил 95%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено необходимость упростить для понимания информацию о предоставлении государственной услуге, в особенности о требованиях к необходимым документам.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,91 балла и уровень удовлетворенности равен 91,6%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе загрузки документов на портал «электронного правительства».

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 5 баллов и уровень удовлетворенности составил 100%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана вовремя и сроки предоставления полностью устраивают услугополучателей. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что наиболее высокие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (5 баллов, и уровень удовлетворенности 100%). Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: *«Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА»*.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,86 и уровень удовлетворенности равен 85,2%. При этом среди пожеланий услугополучателей внесено предложение организовать дополнительную опцию финансовой помощи нуждающимся услугополучателям на оплату дополнительных расходов (проезд в отдаленных регионах, иные расходы на сбор документов), что повысит доступность государственной услуги для социально уязвимых слоев населения.

Критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 4,8 при этом из тех, кто обратился с жалобой, либо с запросом не оценил полученный ответ и сроки ответа на 5 баллов, уровень удовлетворенности равен 79,4%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,79 баллов и уровень удовлетворенности равен 81,3%, что является высоким показателем.

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

Портал «электронного правительства» получил более высокий балл - 4,94 баллов и уровень удовлетворенности в 94,4%, нежели уполномоченный государственный орган – 4,89 и уровень удовлетворенности в 89,2%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Помимо вышеперечисленных пожеланий и предложений по качеству оказания государственной услуги, услугополучатели указывали на проблемы, связанные с работой электронного портала: неправильная работа сервера, зависание портала, и иные технические проблемы, которые привели к занижению оценки качества оказания государственной услуги. В некоторых случаях при сбоях работы портала, услугополучателям приходилось отпрашиваться с работы и идти в ЦОН для получения услуги.

- Услугополучатели отметили, что из-за технических сбоев в работе портала, приходится несколько раз регистрироваться на услугу (тестирование), либо при сбое работы портала «отбрасывает» назад в процессе регистрации и необходимо проходить ее заново. В редких случаях при сбое работы сервера, услугополучатели, которые были уверены, что зарегистрировались и прошли все этапы получения услуги, на самом деле не были зарегистрированы на тестирование. В этой связи, среди предложений было отмечено пожелание получать автоматическую sms-ку, либо push-уведомление о регистрации/получении услуги, т. е. иметь более явное обозначение о завершении всех этапов регистрации.

- Также среди предложений услугополучателей отмечено рассмотреть возможность изменения времени прохождения тестирования, без необходимости повторной перерегистрации.

- Вместе с тем, были выявлены дополнительные условия, при которых происходит снижение оценки качества оказания услуг, но которые на прямую не относятся к зоне ответственности «электронного правительства», либо иных услугодателей, в первую очередь, это скорость и стабильность Интернет-соединения. А также для части услугополучателей, особенно взрослого поколения, получение услуги на портале вызывают определенные технические затруднения и взаимодействие происходит при помощи третьих лиц.

Выводы и рекомендации

Общие рекомендации:

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

Портал «электронное правительство»:

4. Рассмотреть возможность изменения времени прохождения тестирования, без необходимости повторной перерегистрации на портале;

Государственный орган:

5. Рассмотреть внедрение дополнительной опции финансовой помощи нуждающимся услугополучателям на оплату дополнительных расходов (проезд в отдаленных регионах, иные расходы на сбор документов).

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

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Национальный банк

Получатели услуги: юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

Стоимость услуги: лицензия 40 МРП, переоформление 10% от ставки при выдаче лицензии

Сроки оказания услуги: от 10 до 20 рабочих дней

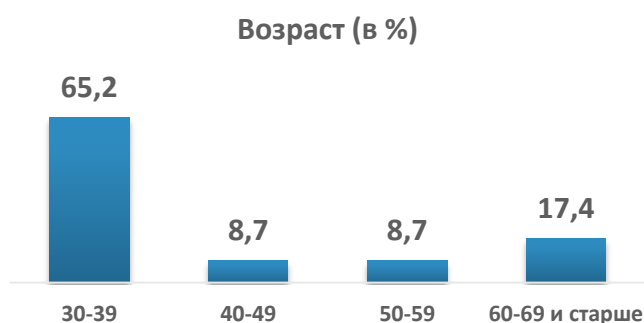
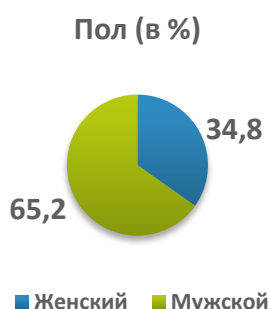
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

Результат оказания услуги: лицензия, и/или приложение к действующей лицензии

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 23 респондента. Из них 65,2% мужского пола и 34,8% обратившихся женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (65,2%). Все обратившиеся являются юридическими лицами и резидентами страны (по 100%). Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью).



В большинстве случаев (87%) услуга была получена через ПЭП (Egov.kz), и только в 13% случаев услугополучатель обратился в ЦОН для получения государственной услуги, во всех случаях для входа использовалась ЭЦП. При опросе 91,3% услугополучателей отметили, что у них не возникло проблем, сложностей при работе на портале, а у 8,7% возникли сложности при получении услуги, так как отсутствовали необходимые гаджеты для получения услуги (компьютер, ноутбук, планшет, телефон).

Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **96,5%** и **среднее значение оценки 4,96 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,83	4,87	82,6%	87,0%
	Простота получения ЭЦП	4,91		91,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,91		91,3%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,83		82,6%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,83	4,93	82,6%	93,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,91		91,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5,00		100,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,91		91,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,91	4,93	91,3%	95,7%

	Способ оплаты был понятным и удобным	4,83		91,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,96		96,5%
	Уполномоченный государственный орган		4,99		98,9%
	Портал «электронного лицензирования»/ «электронного лицензирования»		4,93		93,2%

Из 8 критериев, по которым проходила оценка качества оказания государственной услуги, по 4 критериям - **«процедура»**, **«сроки»**, **«обратная связь»** и **«результат оказания услуги (выданный документ)»** - получили наивысший балл и уровень удовлетворенности (по 5 баллов и 100%), не вызвав каких-либо нареканий среди услугополучателей. Вместе с тем, были отмечены отдельные пожелания от услугополучателей по сокращению сроков оказания государственной услуги.

При этом услугополучатели ниже остальных критериев оценили **доступность и удобство** при получении государственной услуги – 4,87 баллов и уровень удовлетворённости 87%. В основном это связано с **проблемами работы на портале «электронного лицензирования»** (4,83 балла и уровень удовлетворенности 82,6%).

Так, услугополучатели отметили неудобный поиск информации на портале (4,83 балла и 82,6% уровень удовлетворённости), который выдаёт ненужную и неактуальную информацию по запросу, неудовлетворенность скоростью работы портала, а также недостаточным трафиком, скоростью интернет-соединения для эффективной работы портала.

По результатам опроса, определенные сложности вызывал процесс **регистрации и/или авторизации** на портале (4,83 балла и уровень удовлетворенности 82,6%), при этом **получение и использование ЭЦП** вызывало меньше трудностей (по 4,91 баллов и уровень удовлетворенности 91,3%).

Также услугополучатели снизили оценки по официальным **затратам** на получения государственной услуги (4,93 балла и 95,7% уровень удовлетворённости), и высказали пожелания по снижению затрат: *«... если бы было без комиссии было бы замечательно»*. Также, сниженные оценки получил подкритерий «способ оплаты был понятным и удобным» - 4,83 балла и 91,3% уровень удовлетворенности. При этом, все услугополучатели отметили, что в процессе получения услуги не было случаев коррупции, и никаких дополнительных затрат

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,99 и уровень удовлетворенности в 98,9%, нежели портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» - 4,93 баллов и уровень удовлетворенности в 93,2%.

Выводы и рекомендации

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

1. Рассмотреть возможность упрощения способа оплаты, увеличение способов оплаты государственной услуги на портале;
2. Рассмотреть возможность улучшения функции поиска информации на порталах e-gov.kz и e-license.kz для исключения вывода неактуальной информации в поисковых результатах.

3.3 Выдача лицензии на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

Получатели услуги: юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

Стоимость услуги: от 10 до 40 МРП, от 10 до 100% от соответствующей ставки

Сроки оказания услуги: от 2 до 30 рабочих дней

Форма оказания услуги: электронная (полностью автоматизированная)

Результат оказания услуги: лицензия, переоформление лицензии, дубликат лицензии, электронный документ

Основные результаты исследования

Услуга по выдачи лицензии на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг является малочисленной, и оказывается только для юридических лиц. В связи с чем для оценки качества оказания данной государственной услуги не был проведен массовый опрос услугополучателей, тем не менее были применены качественные методы сбора информации – **глубинные интервью**.

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

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

Также опрошенные услугополучатели, что не вся предоставленная **информация** на портале по актуальности и способу получения услуги была полностью ясна и понятна. При этом вся информация, предоставленная на портале, была на двух языках (русском и казахском) и **процесс сбора и подачи документов** не вызвал сложности.

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

Среди опрошенных были те, кто обратился с **жалобой** в уполномоченный государственный орган, и были недовлетворены сроками и результатами **обжалования**.

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

В целом, в процессе глубинного интервью услугополучатели выставили свои баллы (по 5-балльной шкале, в соответствии с методологией), по каждому из 8 критериев оценки качества оказания государственной услуги, и по результатам среднее значение равно **4,33 баллам**, тем не менее из-за малочисленности данная услуга не участвует в общем рейтинге государственных услуг.

Выводы и рекомендации

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

1. Пересмотреть, упростить информацию и инструкцию о способе получения государственной услуги на портале;
2. Рассмотреть возможность ускорения сроков оказания услуги, за счет оптимизации и автоматизации отдельных процедур;
3. Рассмотреть возможность размещения информации уведомительного характера на портале о возможных дополнительных тратах в процессе сбора и подачи документов/заявки;
4. Пересмотреть подходы обеспечения обратной связи с услугополучателями на более кастомизированный, индивидуальный, повысить качество консультаций на всех этапах получения услуги, в том числе в процессе обжалования.

3.4 Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

Получатели услуги: юридические лица

Способ предоставления услуги: АРРФР, портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

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

Сроки оказания услуги: от 2 до 30 рабочих дней

Форма оказания услуги: электронная (полностью автоматизированная) и бумажная

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

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

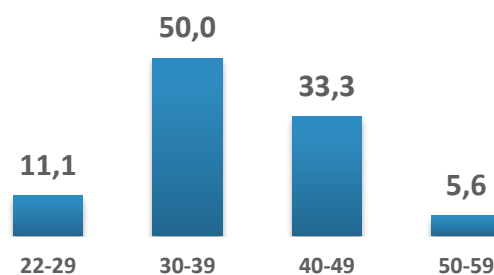
Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 18 респондента. Из них 50% мужского пола и 50% обратившихся женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (50%) и 40–49 лет (33,3%). Все обратившиеся являются юридическими лицами и резидентами страны (по 100%). Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью).

Пол (в %)



Возраст (в%)



Основная масса услугополучателей (83,3%) обратились в ЦОН в зону самообслуживания для получения услуги и еще 16,7% на портал «электронного лицензирования», при этом определенная часть обращается в частные компании-посредники, которые подают заявку на получение лицензии в качестве доверенного лица.

Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **51,4%** и **среднее значение оценки 4,66 балла.**

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Сотрудники оперативные	5,00		50,0%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00		50,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,70	4,69	50,0%	48,2%
	Удобные часы работы	4,80		50,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,22		38,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		50,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,70		50,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,70		50,0%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	5,00	4,94	55,6%	54,8%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		55,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		55,6%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,60		50,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		55,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		55,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		55,6%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	61,1%	61%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		61,1%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		61,1%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	88,9%	88,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	5,00		88,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	5,00	4,25	55,6%	34,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00		55,6%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,00		16,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	3,00		11,1%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	3,75	3,75	22,2%	22,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,66		51,4%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,87		54%
	Уполномоченный государственный орган		4,53		47,5%

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

Критерий **«информация и коммуникация»** был оценен высоко – 4,94 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворенности 54,8%, при этом в комментариях указывают про низкую информированность сотрудников отдельных ЦОНов о процедуре получения услуги и в некоторых случаях отсутствию пошаговой инструкции (в т. ч. списка необходимых документов) – 4,60 баллов и 50% уровень удовлетворенности.

Определенные нарекания получил критерий **«удобство и доступность»**, среднее значение оценки услугополучателей равна – 4,69 баллов и уровень удовлетворенности 48,2%. Основное недовольство услугополучателей связано с организацией работы ЦОНа, очередями, отсутствием/низкий уровень бытовых удобств, нехваткой мест ожидания (чаще остальных упоминались ЦОНЫ города Алматы – Илийского района). Также услугополучатели отметили неудобные часы работы ЦОНов, и среди пожеланий отметили рассмотреть возможность продления часов работы ЦОНа до 19:00-20:00 часов вечера.

По результатам опроса наблюдается сниженная оценка **затрат** на получения государственной услуги – 4,25 баллов и уровень удовлетворенности 34,8%. При этом **официальные затраты** на получения услуги и **способ оплаты** не вызывает у услугополучателей негативные оценки, тогда как **дополнительные затраты** значительно снижают оценку качества оказания государственной услуги.

Согласно проведенному **глубинному интервью**, это может быть связано с тем, что значительная часть услугополучателей обращаются в компании-посредники за дополнительную плату для получения лицензии (*«...Обращались через юридическую компанию, оплатили 90.000 тенге 2 раза, первый раз был отказ...»*).

Также низкую оценку получил критерий **«результат»** услуги – 3,75 баллов и 22,2% уровень удовлетворенности. Это также связано с тем, что в определенных случаях услугополучатели получают мотивированный отказ в получении лицензии, либо лицензия предоставляется не с первого раза.

Вместе с тем, при получении услуги **на портале** самостоятельно услугополучатели полностью удовлетворены процедурой и результатом оказанной услуги. Отмечая при этом сбои работы портала, и низкий результат дозвона до Единого контакт-центра 1414 для консультации.

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

При этом Государственная корпорация «Правительство для граждан» получила 4,87 баллов и уровень удовлетворенности 54%, а государственный орган 4,53 балла и уровень удовлетворенности 47,5%.

Выводы и рекомендации

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

В связи с чем рекомендуется повысить информационную осведомленность о процессе оказания услуги на онлайн площадках, усовершенствовать консультационную составляющую по всем инструментам обеспечения обратной связи (сотрудники ЦОНов, консультанты ЕКЦ-1414, упростить инструкцию по процедуре получения услуги на портале, разместить видеоинструкцию и пр.).

3.5 Выдача разрешения на неоднократное пересечение Государственной границы Республики Казахстан казахстанскими судами для ведения промысловой деятельности в территориальных водах (море), внутренних водах и на континентальном шельфе

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Комитет национальной безопасности РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: от 3 до 15 рабочих дней

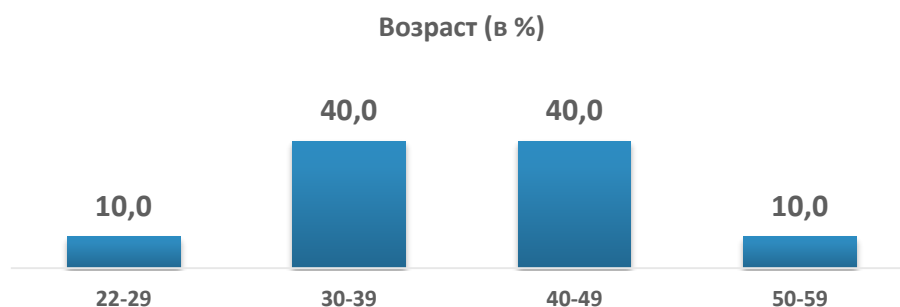
Форма оказания услуги: электронная (полностью автоматизированная)

Результат оказания услуги: разрешение на неоднократное пересечение границы, уведомление об отказе

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 10 респондента. Из них все 100% услугополучателей мужского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (40%) и 40–49 лет (40%). Все обратившиеся являются физическими лицами и резидентами страны (по 100%). Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью).



Все услугополучатели (100%) обратились на электронные порталы для получения услуги, из них 90% на egov.kz и 10% на e-license.

Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **87,6%** и **среднее значение оценки 4,72 балла.**

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,60	4,60	70,0%	70%
	Простота получения ЭЦП	4,60		70,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,60		70,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,60		70,0%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,80	4,80	80,0%	84%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,70		80,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,70		80,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,90		90,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,90		90,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	4,75	100,0%	80%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,30		50,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,70		70,0%	

СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,70	4,70	80,0%	80%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	90,0%	97%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		5,00		100%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00	4,00	100,0%	100%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,90	4,90	90,0%	90%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,72		87,6%
	Портал «электронное правительство»		4,90		91,4%
	Уполномоченный государственный орган		4,67		83,8%

Из 8 критериев, по которым проходила оценка качества оказания государственной услуги, по 2 критериям - **«виртуальный ассистент»**, **«затраты»** - получили наивысший балл и уровень удовлетворенности (по 5 баллов и 100%), не вызвав каких-либо нареканий среди услугополучателей. Также критерий **«результат»** был оценен высокими баллами, среднее значение – 4,90 и уровень удовлетворенности равен 90%.

Тем не менее, по остальным критериям оценки качества оказания государственной услуги, по мнению услугополучателей, имеются некоторые недостатки. Так, критерий **«информация»** был оценен на 4,80 баллов и уровень удовлетворенности равен 84%, при этом ниже остальных был оценен критерий актуальности и понятности информации на портале по **требованиям к документам** для получения услуги.

Процедура оказания услуги была оценена на средний балл 4,75 и уровень удовлетворенности равен 80%. Наибольшие сложности вызвала процедура **загрузки** необходимых документов на портал (4,30 баллов и 50% уровень удовлетворенности).

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

Ниже остальных была оценена «обратная связь» - 4,00 средний балл. При этом наибольшее недовольство вызвало обращение на Единый контакт-центр 1414, где был отмечен низкий уровень консультаций и возможности консультантов решить возникшие проблемы при получении услуги онлайн.

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

При этом портал «электронное правительство» получил 4,90 баллов и уровень удовлетворенности 91,4%, а государственный орган 4,67 балла и уровень удовлетворенности 83,8%.

Результаты качественных методов исследования

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

- низкий уровень информированности услугополучателей о процедуре и способе получения услуги;

- при возникающих сложностях и вопросах услугополучатели обращаются на Единый контакт-центр 1414, но не получают развернутый ответ, в связи с определенной спецификой данной услуги, операторы не владеют развернутой информацией, сообщая только общую информацию, размещенную в сети/на портале;

- при возникающих технических сложностях работы на портале, услугополучатели обращаются за консультацией на Единый контакт-центр 1414, но операторы не производят техническую поддержку/консультируют по проблемам работы на портале.

Выводы и рекомендации

Таким образом, при общем улучшении процесса получения услуги на портале, услугополучатели сталкивались с определенными трудностями, в том числе поиском информации, понятной инструкции по требованиям к документам, а также информации для решения возникших сложностей, а также низким уровнем консультации по основным инструментам обратной связи.

В связи с чем рекомендуется повысить информационную осведомленность о процессе оказания услуги на онлайн площадках, усовершенствовать консультационную составляющую по всем инструментам обеспечения обратной связи (сотрудники ЦОНов, консультанты ЕКЦ-1414, упростить инструкцию по процедуре получения услуги на портале, разместить видеоинструкцию и пр.), и/или обеспечить возможность индивидуальных консультаций в регионе присутствия услугополучателей (в Мангистауской области).

3.6 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Верховный Суд РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде

Стоимость услуги: 0,5 МРП за 1 документ

Сроки оказания услуги: от 1 до 10 рабочих дней

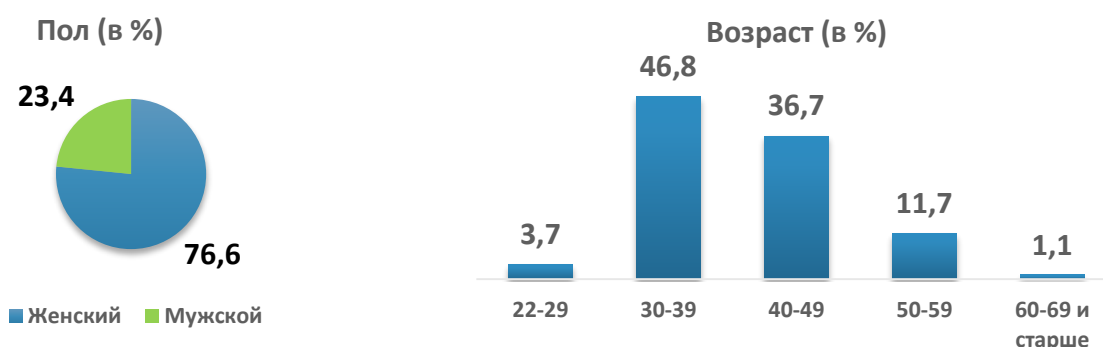
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная) или бумажная

Результат оказания услуги: документ с проставленным апостилем, бумажный

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 188 респондентов. Из них 23,4% услугополучателей мужского пола и 76,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (46,8%) и 40–49 лет (36,7%). Из общего числа обратившихся большинство (95,7%) являются физическими лицами, еще 2,7% индивидуальными предпринимателями, а 1,6% юридическими лицами. Основная масса обратившихся являются резидентами страны (98,9%), тогда как 1,1% являлись нерезидентами РК. Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью).



Все 100% услугополучателей обратились в ЦОН к сотруднику для получения услуги.

Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **70,7%** и **среднее значение оценки 4,30 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,72	4,74	83,5%	83,5%
	Сотрудники оперативные	4,72		82,4%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,76		84,6%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,89	4,84	92,6%	90,6%
	Удобные часы работы	4,85		91,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,59		81,9%	

	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,91		93,6%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,89		91,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,89		93,6%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,92	4,91	95,2%	94,7%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,91		94,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,91		94,7%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,90		94,7%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,91		94,7%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,91		94,1%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,90		94,7%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,92	4,92	95,7%	95,2%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,92		95,2%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,91		94,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,88	4,87	94,1%	93,1%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,85		92,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,76	4,02	84,6%	60,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,78		86,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	3,27		35,6%	
	Я не понес никаких допол-ных, неофиц-ных затрат на получение услуги	3,28		35,8%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,22	2,22	22,2%	22,2%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	2,22		22,2%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	3,87	3,87	25,5%	25,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,30		70,7%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,58		84,0%
	Уполномоченный государственный орган		4,41		72,9%

Из 8 критериев оценки качества оказания государственной услуги, услугополучателей в большей степени удовлетворили критерии «**информации и коммуникации**», «**процедуры**», «**доступности и удобство**», а также «**сроков**» предоставления данной услуги (по всем перечисленным критериям средний балл превышает отметку в 4,84 балла, а уровень удовлетворенности выше 90%. Вместе с тем, определенная часть услугополучателей среди своих пожеланий выразила потребность в продлении графика работы ЦОНов для повышения доступности – до 19:00-20:00 часов вечера.

Вместе с тем, по таким критериям оценки как «**сотрудники**», средний балл оценки ниже, чем предыдущие показатели, так, средний балл оценки работы

сотрудников услугодателя (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан») равно – 4,74 балла и уровень удовлетворённости 83,5%.

Критерий «затраты» был оценен ниже вышеперечисленных критериев – 4,02 средний балл и 60,7% уровень удовлетворённости. При этом опрошенных услугополучателей в меньшей степени волновали **официальные затраты** на услугу (4,76 баллов и уровень удовлетворённости 84,6%), также в целом устраивает способ и удобство оплаты (4,78 баллов и 86,7%), а в большей степени волнуют **дополнительные траты** в процессе получения услуги.

Наиболее низкий балл получил критерий «**обратная связь**», где средний балл равен 2,22 и уровень удовлетворённости 22,2%, что может указывать на малоэффективные инструменты обеспечения обратной связи, а также несистемный подход к процедуре обжалования.

В целом, среди общих пожеланий, наиболее часто услугополучатели высказывали мнение о том, что необходимо полностью автоматизировать услугу, для меньшего вовлечения «человеческого фактора», а также сокращения дополнительных трат на получение услуги. Данные обстоятельства в значительной степени снижают оценку качества оказания государственной услуги, так. Услугополучатели в значительной степени снизили оценку по критерию «результат» оказания услуги – 3,87 баллов и уровень удовлетворенности 70,7%.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,58 и уровень удовлетворенности в 84,0%, нежели уполномоченный государственный орган - 4,41 баллов и уровень удовлетворенности в 72,9%.

Результаты качественных методов исследования

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

1. Дополнительные затраты при получении государственной услуги (временные и финансовые), так по комментариям услугополучателей, определенной части населения приходится ездить в другие города для получения необходимых документов: «...чтобы апостилирование документов можно было получить в г. Семей...», «...Почему в нашем городе нет этой услуги?...», «...много времени потратила на такси на апостилирование документов, к сожалению на местах не делают приходится ездить в г. Астана (из г. Степногорск) ...», «...Я жила в другом городе, с Семей, снимала квартиру и платила там за жилье, день в день не делают пришлось ждать».

2. Основное недовольство услугополучателей при обращении в ЦОН заключается в том, что не все сотрудники ЦОНов владеют информацией (не всей полностью) о запрашиваемой государственной услугой, не предоставление полного перечня необходимых документов для получения услуги, что приводит к необходимости доносить документы, в некоторых случаях указывали на грубость сотрудников ЦОНов.

Выводы и рекомендации

Таким образом, по результатам массового опроса, определенная степень недовольства услугополучателей связана с необходимостью дополнительных затрат, как временных, так и финансовых для получения государственной услуги, а также в определенных случаях из-за некомпетентности сотрудников услугодателя. Главное недовольство связано с тем, что услугополучатели не имеют возможность получения апостилированных документов в населенном пункте прибывания.

В связи с чем, рекомендуется рассмотреть возможность частично, либо полностью автоматизировать процесс апостилирования документов, предложить услугополучателям альтернативные способы подачи и получения документов, к примеру почтовыми переводами, и/или децентрализовать процедуру апостилирования в регионы, а также рассмотреть возможность использования/внедрения цифрового апостилирования документов (по примеру цифровой подписи, и/или штрих-кода) с предоставлением итогового документа в личный кабинет услугополучателя на портале «электронного правительства».

Вместе с тем улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.7 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

Государственный орган: Генеральная прокуратура РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: от 8 до 10 дней

Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная

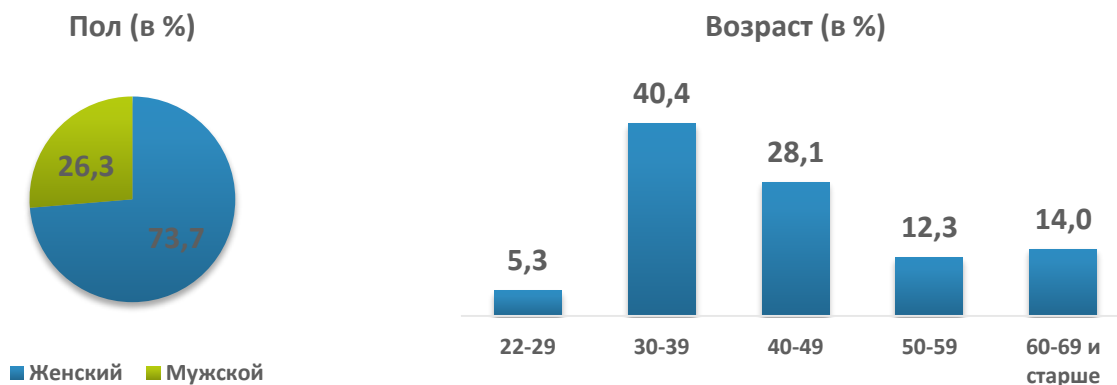
Результат оказания услуги: архивная справка, и/или копия архивных документов, бумажный

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 57 респондентов. Из них 26,3% услугополучателей мужского пола и 73,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (40,4%) и 40–49 лет (28,1%). Из общего числа обратившихся большинство (91,2%) являются физическими лицами, еще 8,8% индивидуальными предпринимателями. Основная масса

обратившихся являются резидентами страны (98,2%), тогда как 1,8% являлись нерезидентами РК. Из 100% обратившихся, только 1,8% понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (за услугой обращались лица с инвалидностью). Все услугополучатели обратились в ЦОН за получением государственной услуги.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **74,0%** и **среднее значение оценки 4,33 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,88	4,88	87,7%	87,7%
	Сотрудники оперативные	4,88		87,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,88		87,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,84	4,81	89,5%	90,1%
	Удобные часы работы	4,84		91,2%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,46		78,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,89		93%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,91		93,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,91		94,7%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,96	4,94	98,2%	97,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,96		98,2%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93		96,5%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,96		98,2%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,95		96,5%	

	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,93		96,5%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,91		96,5%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,91	4,93	96,5%	97%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,95		96,5%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,93		96,5%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	4,96	98,2%	96,5%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,93		94,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема				46,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	3,53	3,50	47,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	3,47		45,6%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,33	2,33	33,3%	33,3%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	2,33		33,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,26	4,26	43,9%	43,9%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,33		74,0%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,62		86,6%
	Уполномоченный государственный орган		4,50		77,9%

Большинство ключевых критериев оценки качества оказания государственной услуги получили высокие средние баллы и уровень удовлетворенности – это критерии «Сотрудники», «Доступность и удобство», «Информация и коммуникация», «Процедура», и «Сроки». Тем не менее, по трем другим критериям были получены сниженные оценки услугополучателей:

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,88 баллов и уровень удовлетворенности – 87,7%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,81 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворенности равен 90,1%. Среди комментариев и пожеланий услугополучатели отмечали: необходимость увеличения часов работы ЦОНов до 19:00-20:00.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,94 балла и уровень удовлетворенности 97,2%.

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

процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,93 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 97%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,96 баллов и уровень удовлетворённости равен 96,5%. В комментариях услугополучатели нередко отмечали, что результат услуги оказывался раньше обозначенных сроков.

Затраты на получение услуги были оценены на 3,50 баллов, а уровень удовлетворённости равен 46,5%. Несмотря на то, что услуга предоставляется бесплатно, услугополучатели отметили, что существуют сопутствующие дополнительные затраты, в связи с чем отмечается сниженные оценки по данному критерию.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 2,33 и уровень удовлетворённости 33,3%. В остальных случаях (66,7%) услугополучатели, которые обратились с жалобой, были неудовлетворены процедурой и результатом обжалования.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,26 и 43,9% уровень удовлетворенности.

Вместе с тем, услугополучатели отметили частые сбои работы портала.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,62 и уровень удовлетворенности в 86,6%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,50 баллов и уровень удовлетворенности в 77,9%.

Выводы и рекомендации

Портал «электронное правительство»:

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;

Государственный орган:

2. Усовершенствовать механизмы обратной связи – процедуру подачи и результатов обжалования;
3. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных;

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

4. Рассмотреть возможность изменения часов работы ЦОНов в сторону увеличения, либо организовать работу дежурных ЦОНов, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей.

3.8 Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, Комитет геодезии и картографии МЦРИАП РК

Стоимость услуги: уполномоченный госорган отрасли устанавливает стоимость услуг, от 564 тенге и выше в зависимости от масштаба и материала данных (согласно сайту nkgf.kz)

Сроки оказания услуги: 19 рабочих дней

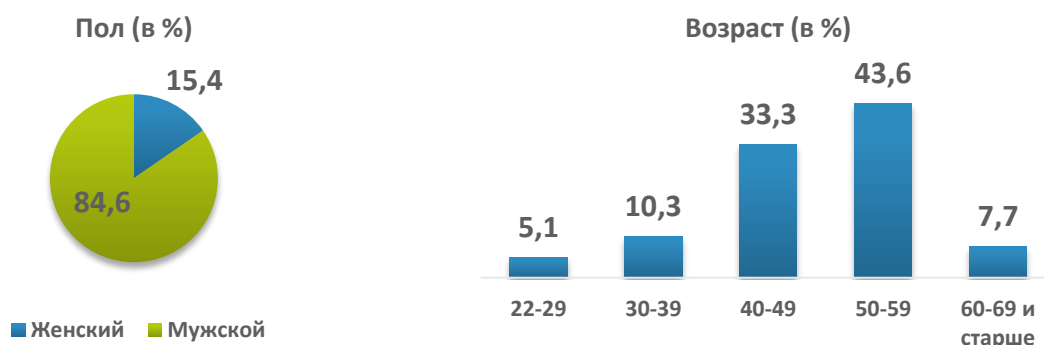
Форма оказания услуги: бумажная, электронная, частично автоматизированная

Результат оказания услуги: сведения о геодезической и картографической изученности местности, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 39 респондентов. Из них 84,6% услугополучателей мужского пола и 15,4% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40–49 лет (33,3%) и 50–59 лет (43,6%). Из общего числа обратившихся 100% являются юридическими лицами и резидентами РК. Из 100% обратившихся, для 2,6% понадобилось обеспечение повышенного коммуникационного доступа к услуге (за услугой обращались лица, кому необходим переводчик с иностранного языка, либо языка Брайля, либо сурдопереводчик). Все услугополучатели обратились в уполномоченный государственный орган за получением государственной услуги.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы,

НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **85,4%** и среднее значение оценки **4,87** балла.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,81	4,81	79,5%	79,5%
	Сотрудники оперативные	4,81		79,5%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,81		79,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,95	4,95	94,9%	95,7%
	Удобные часы работы	4,95		94,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,95		94,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,95		94,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,95		97,4%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,95		97,4%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,95	4,94	94,9%	94,9%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,95		94,9%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,95		94,9%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95		94,9%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,95		94,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,95		94,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,92		94,9%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,92	4,90	92,3%	90,6%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,89		89,7%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,89		89,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,74	4,74	74,4%	74,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,74		74,4%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,87	4,86	87,2%	83,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,87		87,2%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,89		84,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,80		74,4%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,88	4,88	79,5%	79,5%
	Среднее значение		4,87		85,4%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,90		90,8%
	Уполномоченный государственный орган		4,88		85,8%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,81 баллов и уровень удовлетворённости – 79,5%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,95 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 95,7%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,94 балла и уровень удовлетворенности 94,9%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,90 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 90,6%. Среди пожеланий услугополучатели отметили необходимость пересмотреть процедуру сбора документов в сторону их оптимизации и сокращения.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,74 балла и уровень удовлетворённости равен 74,4%. Большинство услугополучателей указали на необходимость сокращения сроков предоставления государственной услуги, в том числе сроков рассмотрения документов.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,86 баллов, а уровень удовлетворённости равен 83,4%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,88 и 79,5% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,90 и уровень удовлетворенности в 90,8%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,88 баллов и уровень удовлетворенности в 85,8%.

Результаты качественных методов исследования

Согласно проведённым глубинным интервью со специалистами ответственными за предоставление государственных услуг, были получены следующие причины, по которым нарушаются сроки предоставления, также неудовлетворенность процедурой оказания госуслуги:

- увеличение сроков предоставления государственных услуг связана с тем, что в отдельных случаях услугополучатели неверно заполняют заявку (большинство ошибочных заявок поступает с портала «электронного правительства»), это приводит к необходимости возвращать заявку ответным письмом, что увеличивает сроки предоставления услуги, а также повышает нагрузку на сотрудников по обработке заявок;

- при выставлении счета услуги, в некоторых случаях счет не оплачивается, что задерживает процесс предоставления государственной услуги;

- наблюдается нехватка специалистов для оперативной обработки и выдачи информации (ответа на запрос);

Выводы и рекомендации

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

Государственный орган:

1. Рассмотреть возможность оптимизации процедуры сбора и подачи пакета документов, сроки рассмотрения и сроки предоставления результата государственной услуги;
2. Усовершенствовать процедуру подачи заявки, стандартизировать запросы через портал «электронное правительство»;
3. Повысить возможность консультаций в процессе заполнения заявки на получение государственной услуги;
4. Внести изменения в описание государственной услуги согласно государственному реестру (с «полностью автоматизированная услуга» на «частично автоматизированная») на портале «электронного правительства».

3.9 Выдача свидетельства на возвращение в Республику Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство иностранных дел РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: заграничные учреждения РК

Стоимость услуги: платная основа в соответствии с размерами ставок консульского сбора

Сроки оказания услуги: от 2 до 10 рабочих дней

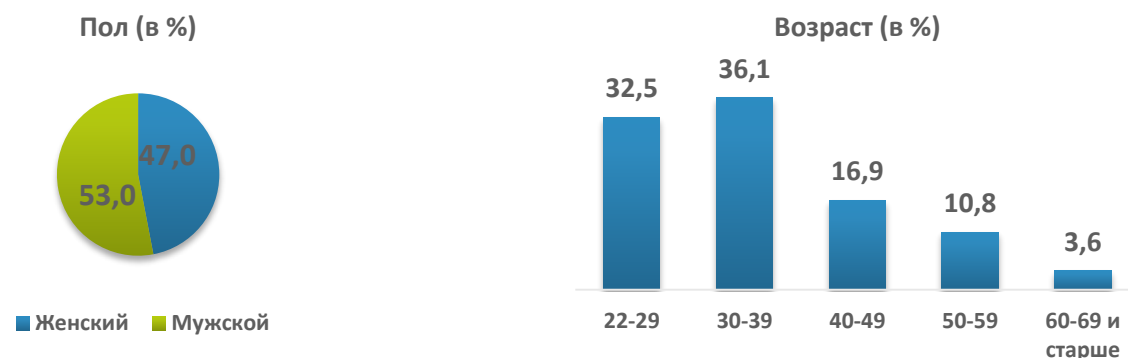
Форма оказания услуги: бумажная

Результат оказания услуги: свидетельство на возвращение, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 83 респондента. Из них 53% услугополучателей мужского пола и 47% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (32,5%) и 30–39 лет (36,1%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами и резидентами РК. Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели обратились в Консульства страны за рубежом за получением государственной услуги.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы/загранучреждения) равно – **92,9%** и **среднее значение оценки 4,86 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,81	4,81	92,8%	92,8%
	Сотрудники оперативные	4,81		92,8%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,81		92,8%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,78	4,83	90,4%	92,4%
	Удобные часы работы	4,77		88,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,86		94,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,90		96,4%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,81		92,8%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,83		92,8%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,89	4,91	96,4%	96,9%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,90		96,4%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,90		96,4%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию	4,89		96,4%	

	(информацию, совет) по получению услуги				
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,89		96,4%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,89		96,4%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,90	4,90	96,4%	96,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,90		96,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,90		96,4%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,80	4,80	90,4%	90,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,80		90,4%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,75	4,85	72,3%	84,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00		96,4%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,66		74,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,99		95,2%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,90	4,90	96,4%	96,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,86		92,9%
	Уполномоченный государственный орган		4,86		90,5%
	Загранучреждения		4,86		84,9%

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

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,81 баллов и уровень удовлетворённости – 92,8%. Услугополучатели отмечают высокий уровень консультаций сотрудников услугодателя.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,83 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 92,4%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,91 балла и уровень удовлетворенности 96,9%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,90 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 96,4%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,80 баллов и уровень удовлетворённости равен 90,4%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,85 баллов, а уровень удовлетворённости равен 84,7%. Чуть ниже услугополучатели оценили дополнительные затраты при получении услуги (4,66 средний балл и 74,7% уровень удовлетворённости).

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,90 и 96,4% уровень удовлетворенности. Стоит отметить, что опрошенные услугополучатели не обращались с жалобой на качество предоставления государственной услуги.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий уровень удовлетворенности (90,5%), чем **загранучреждения** (84,9%), но при этом оба услугодателя получили одинаковый средний балл удовлетворенности – **4,86 баллов**.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, не было выявлено значительных трудностей при получении государственной услуги. В некоторых случаях приходилось ожидать определенных рабочих дней/часов работы заграничных учреждений, которые во многом подстраиваются под распорядок работы официальных организаций каждой конкретной страны.

Выводы и рекомендации

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность изменения часов работы заграничных учреждений в сторону увеличения - организовать работу дежурных дней/часов работы заграничных учреждений, либо организовать оперативную линию для экстренных случаев (посредством мессенджеров и пр.) для увеличения доступности государственной услуги для услугополучателей.

3.10 Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство обороны РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 5 рабочих дней

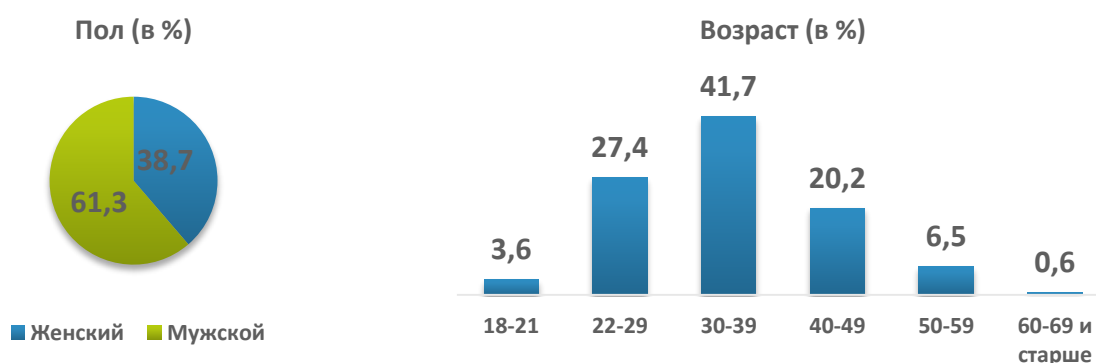
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная) и/или бумажная

Результат оказания услуги: удостоверение о приписке, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 168 респондентов. Из них 61,3% услугополучателей мужского пола и 38,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (27,4%) и 30–39 лет (41,7%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами и резидентами РК. Из всех обратившихся за государственной услугой 93,5% не нуждались в дополнительном доступе к услуге, у 4,2% повышенные потребности в физическом доступе (лица с инвалидностью), и еще у 2,4% повышенные потребности обеспечения коммуникации (переводчик с иностранного языка, сурдопереводчик, либо знание языка Брайля). Большинство услугополучателей (93,5%) обратились за услугой в ЦОН и еще 6,5% в уполномоченный государственный орган.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **78,1%** и среднее значение оценки **4,67 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,87	4,85	89,9%	88,3%
	Сотрудники оперативные	4,84		86,3%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,84		88,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,88	4,86	89,9%	88,6%
	Удобные часы работы	4,88		88,7%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,79		86,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,88		89,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,86		88,1%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,88		88,1%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,89	4,89	89,9%	90,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,87		89,3%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,90		91,7%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,90		89,3%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,89		89,3%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,89		90,5%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,87		90,5%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,88	4,89	89,9%	90,3%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,88		89,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,90		91,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,95	4,93	88,7%	88,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,91		88,1%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,46		60,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,40		58,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,52		62,5%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,82	3,88	52,9%	58,8%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	3,94		64,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,60	4,60	59,5%	59,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,67		78,1%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,77		86,0%
	Уполномоченный государственный орган		4,75		78,7%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,85 баллов и уровень удовлетворённости – 88,3%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,86 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 88,6%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,89 балла и уровень удовлетворенности 90,1%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,89 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 90,3%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,93 балла и уровень удовлетворённости равен 88,4%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,46 баллов, а уровень удовлетворённости равен 60,7%. Несмотря на то, что услуга предоставляется бесплатно, тем не менее наблюдаются сниженные баллы за дополнительные затраты в процессе получения государственной услуги (4,40 средний балл и 58,9% уровень удовлетворённости).

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

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,60 и 59,5% уровень удовлетворенности.

При этом 58,9% услугополучателей обращались в Единый контакт-центр за консультацией, из них 73,6% отметили, что быстро дозвонились, и еще 74,5% высоко оценили полноту консультации. Вместе с тем, 13,6% отметили, что не получили полную информацию об услуге и пришлось обратиться в ЦОН к сотруднику за консультацией.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,77 и уровень удовлетворенности в 86,0%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,75 баллов и уровень удовлетворенности в 78,7%.

Результаты качественных методов исследования

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

- При получении услуги через приложение eGov mobile у услугополучателей возникали сложности авторизации, в том числе не приходит код («приходится несколько раз запрашивать смс-код»);

- Зависание приложения eGov mobile, не сразу подгружаются странички, либо не выходит/не загружается нужный документ и приходится перезагружать приложение и заново авторизоваться;

- Плохое интернет-соединение в значительной степени ухудшает пользовательский опыт работы в приложении eGov mobile.

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

Выводы и рекомендации

Государственная корпорация «Правительство для граждан», Единый контакт-центр 1414:

1. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительному консультированию и снижению количества походок в ЦОН для получения услуги;
2. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных;

Портал «электронное правительство», приложение eGov mobile:

3. Улучшить технические характеристики работы приложения eGov mobile, и портала «электронное правительство» учитывая пользовательскую нагрузку.

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

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство информации и общественного развития РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz

Стоимость услуги: от 1,6 до 5 МРП, переучет бесплатно

Сроки оказания услуги: 10 рабочих дней

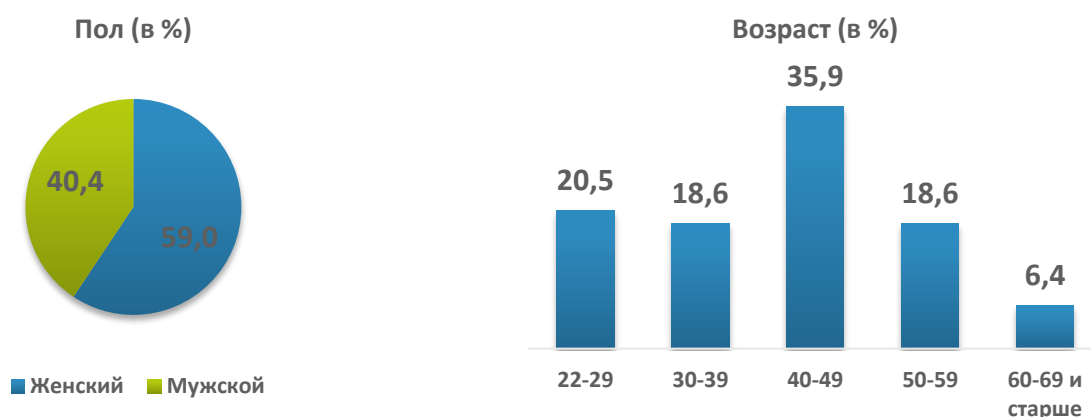
Форма оказания услуги: электронная (полностью автоматизированная)

Результат оказания услуги: свидетельство о постановке на учет, переучет, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 156 респондентов. Из них 40,4% услугополучателей мужского пола и 59% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (20,5%) и 40–49 лет (35,9%). Из общего числа обратившихся 80% являются юридическими лицами, 1,9% индивидуальными предпринимателями и 17,3% физическими лицами. Вместе с тем 100% являются резидентами РК. Никому из услугополучателей, из 100% обратившихся, не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей (95,5%) обратились за услугой на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования», и еще 4,5% в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **65,8%** и **среднее значение оценки 4,38 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,90	4,87	92,9%	91,6%
	Простота получения ЭЦП	4,90		92,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,90		92,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,78		87,8%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,83	4,83	86,5%	86,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,79		84,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,82		87,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,88		89,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,82		87,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,94	4,87	93,6%	89,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86		89,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,78		83,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,90		91,0%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,92	4,92	89,1%	89,1%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	3,70	3,70	35,7%	35,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	3,70		35,7%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	3,70		35,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,91	4,90	62,2%	68,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,79		60,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		69,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,89		82,1%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,77	2,77	23,1%	23,1%
	Удовлетворен результатом обжалования	2,77		23,1%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,16	4,16	42,3%	42,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,38		65,8%
	Портал «электронное правительство»		4,39		69,9%
	Уполномоченный государственный орган		4,82		77,4%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа

услугополучатели оценили высоко – 4,87 балла и уровень удовлетворенности 91,6%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,83 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 86,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость....

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,87 балла и уровень удовлетворенности равен 89,4%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе загрузки документов на портал.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,92 балла и уровень удовлетворенности составил 89,1%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в полном объеме. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что работу **Виртуального ассистента** оценили на 3,70 баллов, и уровень удовлетворенности 35,7%. Вместе с тем, услугополучатели указали, что в некоторых случаях не получали полный ответ на свой запрос.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,90 и уровень удовлетворенности равен 68,5%. При этом среди пожеланий услугополучателей внесено предложение по улучшению способа оплаты за услугу (возможность оплаты онлайн).

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 2,77, при этом уровень удовлетворенности – 23,1%. Так, большинство из тех, кто подал жалобу, были недовольны результатом обжалования.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,16 баллов и уровень удовлетворенности равен 42,3%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,82 и уровень удовлетворенности в 77,4%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,39 баллов и уровень удовлетворенности в 69,9%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Услугополучатель не смог самостоятельно получить услугу онлайн, в связи с тем, что в период получения услуги (сентябрь 2022) проводились работы с базами на портале и услуга с того периода была недоступна онлайн: *«Негізгі себеп ретінде бізге Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі базада бір*

жұмыс жүріп жатқандығын немесе бір өзгеріс болғанын айтты. Бұл 2022 жылы қыркүйек айында болған жағдай. Содан бері тіркей алмай отырмыз бір сайтымызды»;

- Некоторые услугополучатели сталкиваются со сложностью недостаточных компьютерных навыков для получения услуги онлайн, в связи с чем приходится обращаться за помощью в ЦОН в зоны самообслуживания. Основные нарекания услугополучателей направлены на низкий уровень консультирования сотрудников в зонах самообслуживания в ЦОНах;

- Услугополучатели отмечают, что инструкция портала на русском языке четкая и понятная, тогда как при переводе на казахский язык возникают сложности, неточности: *«Барлығын тез-тез және бір-бір батырмамен дайындау керек. Содан кейін, орыс тіліндегі нұсқасы анық әрі түсінікті, ал қазақ тіліндегі аудармаларында проблемалар бар. Яғни, түсініксіз кездесетін сөздер бар. Соларды жалпы халықтық тілдегі сөзге келтіріп аудару керек. Сол кезде оңай болады».*

Также среди дополнительных пожеланий услугополучатели выделили рассмотреть возможность упрощения процедуры подачи заявки онлайн «в один клик»: *«оңай, тез-тез, бір-бір батырмамен істейтіндей жұмыс болу керек».*

Вместе с тем услугополучатели отмечают однозначное удобство получения услуги, онлайн не выходя из дома, что значительно экономит время, по сравнению с получением услуги оффлайн: *«Енді, күшті жақтары үйден шықпай онлайн кез келген құжатты аласың. Ал, офлайн болса, бір апта жүресің ғой. Ал, әлсіз тұсы ретінде кейбір құжаттарды табу орналасқан беттер жағынан табу қиындық туындауы мүмкін. Немесе, іздеу сол жағынан уақыт алуы мүмкін. Сол жағы ғана.»*

Выводы и рекомендации

Таким образом, основными проблемами, с которыми столкнулись услугополучатели являются техническими сложностями работы на портале, в частности сбои работы портала, сложности загрузки документации, а также необходимости более удобного способа оплаты услуги.

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.12 Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство сельского хозяйства РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, портал «электронного лицензирования» elicense.kz, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», территориальные инспекции Комитета государственной инспекции в агропромышленном комплексе МСХ

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 3 рабочих дня

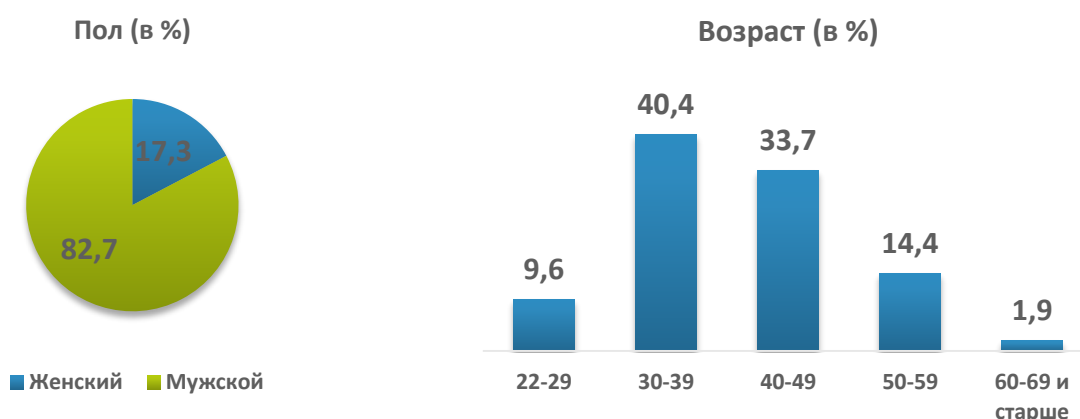
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная и бумажная формы

Результат оказания услуги: сертификат, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 208 респондентов. Из них 82,7% услугополучателей мужского пола и 17,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (40,4%) и 40–49 лет (33,7%). Из общего числа обратившихся 78,8% являются юридическими лицами, 2,4% индивидуальными предпринимателями и 18,8% физическими лицами. Для большинства услугополучателей (97,6%) не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), тогда как для 2,4% понадобилась помощь в обеспечении дополнительных коммуникативных навыков (переводчик, сурдопереводчик, язык Брайля). Все услугополучатели (100%) обратились за услугой на портал «электронного правительства», «электронного лицензирования».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **75,5%** и **среднее значение оценки 4,66 балла.**

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,46	4,52	57,7%	61,0%
	Простота получения ЭЦП	4,52		61,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,52		61,1%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,57		63,9%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,85	4,85	86,5%	86,5%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,85		86,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,85		86,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,85		86,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,85		86,5%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,90	4,65	90,4%	73,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,88		88,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	3,99		29,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,82		85,6%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,78	4,78	86,1%	86,1%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,92		96,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,92		96,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,92		96,2%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,75	3,75	16,7%	16,7%
	Удовлетворен результатом обжалования	3,75		16,7%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,84	4,84	84,1%	84,1%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,66		75,5%
	Портал «электронное правительство»		4,61		70,5%
	Уполномоченный государственный орган		4,87		89,5%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,52 балла и уровень удовлетворенности 61%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,85 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 86,5%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,65 балла и уровень удовлетворенности равен 73,5%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,78 баллов и уровень удовлетворенности составил 86,1%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что наиболее высокие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (5 баллов, и уровень удовлетворенности 100%). Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: *«Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА»*.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,92 и уровень удовлетворенности равен 96,2%.

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 3,75, при этом уровень удовлетворённости – 16,7%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,84 балла и уровень удовлетворенности равен 84,1%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,87 и уровень удовлетворенности в 89,5%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,61 баллов и уровень удовлетворенности в 70,5%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Основное недовольство услугополучателей связано с проблемой сроков, их двояким толкованием (3 рабочих дня/ до 3 рабочих дней). По мнению услугополучателей сроки являются важным фактором обеспечения оперативной логистики в бизнесе: *«Сроки оказания услуги нормальные, но получение фитосанитарного сертификата, мы же берем на ЖД вагоны, вагоны утром начинают грузить, а сертификат выдают строго после пяти, когда уже все вот-вот закрывается, и остается на следующий день, а сотрудники забывают слово до трех дней, говорят сегодня 2 день, дождитесь третьего. Не понимаю кого или чего они ждут. Это просто обычный сертификат. Если проверить товар, если он не заражен и никакого вреда от него нет, то что его тянуть? Я не могу понять...»*

- Также услугополучатели отмечали случаи возникновения административных барьеров при получении сертификата: *«Актобе городской фитосанитарный орган принципиально не хотел выдавать. Справедливость нужна (справливые условия для бизнеса – прим.ред.). Очень большая и сильная экономика, когда экспорт есть это значит валюта заходит, а это плюс для государства , для казны».*

Выводы и рекомендации

В связи с чем услугополучателю – порталу «электронного правительства»/ «электронного лицензирования» рекомендуется:

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления сертификата, для оперативного ведения бизнеса;
2. Снизить «человеческий фактор» при процедуре принятия решения о выдаче сертификата за счет автоматизации части процедур;
3. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
4. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
6. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.13 Выдача, восстановление или продление на территории Республики Казахстан иностранцам и лицам без гражданства виз на право выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство внутренних дел РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: территориальные органы полиции, портал «электронного правительства» - egov.kz

Стоимость услуги: от 0,5 до 30 МРП

Сроки оказания услуги: от 1 до 5 рабочих дней

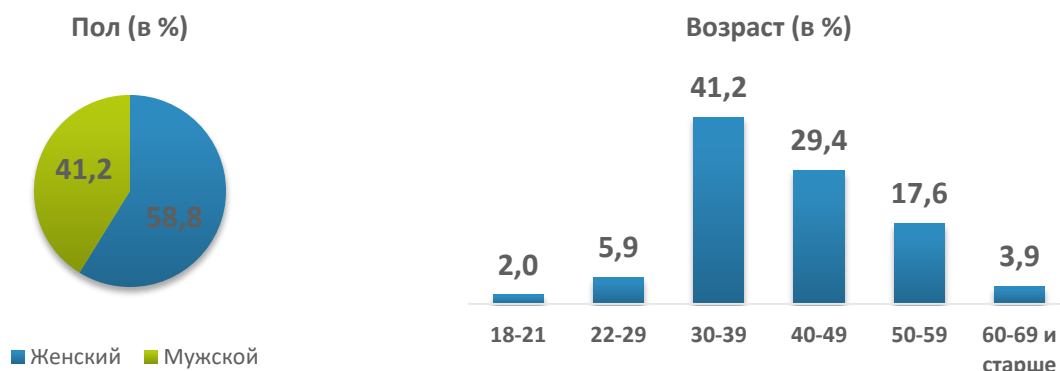
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная

Результат оказания услуги: оформленное приглашение на въезд, продление и сокращение сроков их действия, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 102 респондента. Из них 41,2% услугополучателей мужского пола и 58,8% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (41,2%) и 40–49 лет (29,4%). Из общего числа обратившихся 47,1% являются юридическими лицами, 1% индивидуальными предпринимателями и 52% физическими лицами. Среди услугополучателей 58,8% резиденты страны, а 41,2% нерезидентами РК. Для всех 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей (90,2%) обратились в уполномоченный государственный орган, а 9,8% в ЦОН.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **95,0%** и **среднее значение оценки 4,93 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,90	4,95	92,20%	96,10%
	Сотрудники оперативные	4,96		96,10%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим	5,00		100,0%	

	потребностям				
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,82	4,81	88,20%	90,35%
	Удобные часы работы	4,95		95,10%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,28		72,50%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,99		99,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,88		91,20%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,96		96,10%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,98	4,97	98,00%	98,29%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,98		98,00%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,98		98,00%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,94		98,00%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,00%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,98		98,00%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,92		98,00%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,95	4,94	94,1%	95%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,94		94,10%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,94		96,10%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,96	4,93	98,00%	95,10%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,90		92,20%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	5,00	4,99	96,10%	97,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,98		95,10%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		98,00%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,00%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100,00%	100,00%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		100,00%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,80	4,80	88,20%	88,20%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,93		95,0%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,92		95,2%
	Уполномоченный государственный орган		4,96		96,1%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,95 баллов и уровень удовлетворенности – 96,1%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,81 балл из 5 возможных и уровень удовлетворенности равен 90,4%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,97 балла и уровень удовлетворенности 98,3%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,94 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 95%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,93 балла и уровень удовлетворённости равен 95,1%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,99 баллов, а уровень удовлетворённости равен 97,3%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 5,00 и уровень удовлетворённости 100%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,80 и 88,2% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,92 и уровень удовлетворенности в 95,2%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,96 баллов и уровень удовлетворенности в 96,1%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Основное недовольство услугополучателей вызывает наличие коррупции при получении разрешения/приглашения на въезд иностранцев: *«Мен өзім кәсіпкермін. Жыл сайын құрылыспен айналысамын. Басқа елдерден адамдарды алып келіп жұмысшы ретінде тіркелу керек. ХККО барлық документтерді дұрыс өткізген жағдайда да жемқорлықсыз, парасыз ешқандай нәтиже шықпайды. Беруге мәжбүрлейді. Ауылдық жерлерде мүлде бағасы өте жоғары болады, ай сайынғы қызметтерге беруге тура келеді»; «Талаптар бойынша ешқандай мәселе жоқ. Яғни, талаптар бойынша мәселе болмаған күннің өзінде де жемқорлық жағдайлары кездеседі»;*

- Также услугополучатели отмечают сложности сбора необходимых документов для получения услуги онлайн для сельской местности, в связи с инфраструктурными и иными техническими сложностями обеспечения онлайн сервисов, что по мнению услугополучателей приводит к необходимости обращаться за помощью к третьим лицам, а это зачастую также приводит к коррупционным издержкам и дополнительным затратам на получение услуги: «Ауылдық жерлерде онлайн жүйе дамымауы өте кедергі келтіреді. Оның соңы жемқорлыққа алып келеді»; «Онлайн жүйені барлығы дерлік қолдана алмауы мүмкін. Сол себепті басқа адамдарға көмекке жүгінулеріне тура келеді. Нәтижесінде, ол үшін жеңіл жолын іздейді. Сонда да барлық жүйені онлайнға көшіру басты шешім деп ойлаймын».

Выводы и рекомендации

Таким образом несмотря на то, что услугополучатели высоко оценивают качество оказания государственной услуги, тем не менее отмечаются случаи коррупционных проявлений при получении услуги.

Уполномоченный государственный орган:

1. Снизить «человеческий фактор» при процедуре принятия решения о выдаче разрешительных документов (приглашение на въезд), а также обеспечить прозрачность процесса получения услуги на счет полной автоматизации, либо автоматизации значительной части процедур.

3.14 Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство внутренних дел РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: платно при регистрации, бесплатно при снятии с учета

Сроки оказания услуги: от 60 до 90 минут

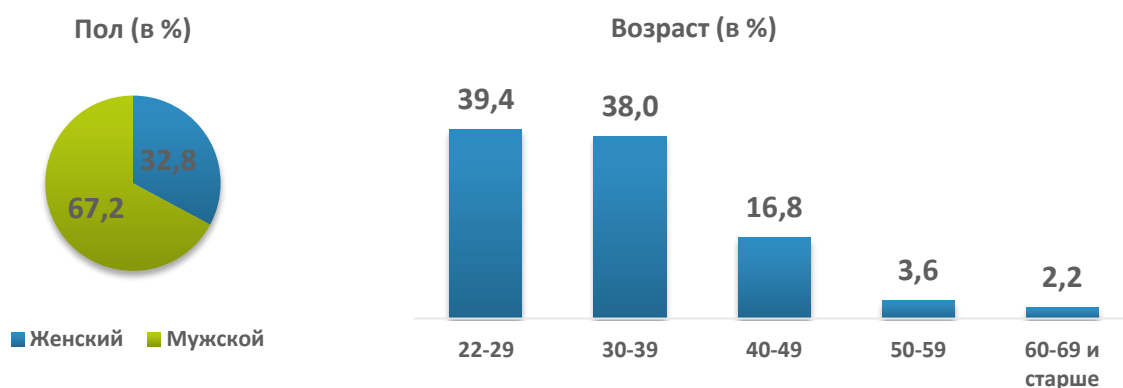
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная

Результат оказания услуги: свидетельство о регистрации ТС, ГРНЗ, о снятии с учета, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 137 респондентов. Из них 67,2% услугополучателей мужского пола и 32,8% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (39,4%) и 30–39 лет (38%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами и резидентами страны. Для всех 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели (100%) обратились в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **58,0%** и **среднее значение оценки 4,71 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Удовлетворенность (%)	Средний балл	Удовлетворенность (%)
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,71	4,77	77,4%	80,07%
	Сотрудники оперативные	4,80		81,8%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,81		81,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,63	4,66	60,6%	57,18%
	Удобные часы работы	4,71		67,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,64		49,6%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,71		53,3%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,57		59,1%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,71		52,6%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)		4,94		59,25%
	Легко было найти необходимых сотрудников,	4,66		54,0%	

	кабинеты				
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,73		61,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	6,01		60,6%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,68		53,3%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,85		66,4%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,68		59,9%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,52	4,64	54,7%	57%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,71		59,1%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,69		58,4%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,57	4,57	51,1%	51,10%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,57		51,1%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,79	4,74	52,6%	49,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,82		51,8%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,60		43,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,73		48,2%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,62	4,62	51,8%	51,80%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,71		58,0%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,77		60,8%
	Уполномоченный государственный орган		4,67		53,5%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,77 баллов и уровень удовлетворённости – 80,1%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,66 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 57,2%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,94 балла и уровень удовлетворенности 59,3%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,64 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 57%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,57 баллов и уровень удовлетворённости равен 51,1%.

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

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,62 и 51,8% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,77 и уровень удовлетворенности в 60,8%, нежели **уполномоченный государственный орган** – 4,67 баллов и уровень удовлетворенности в 53,5%.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенных фокус-групповых дискуссий с услугополучателями, были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

- Основные нарекания услугополучателей связаны с тем, что в некоторых случаях ожидание в СпецЦОНе затягивается: *«Подав заявку в 13:22, на каспий пришло смс, что все готово в 15:06, приехал в СпецЦОН сотрудники сказали, что еще не готово и пришлось ждать еще 2 часа»;*

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

- Некоторые услугополучатели также отметили, что в СпецЦОНе не было гос. номеров и были большие очереди при ожидании.

Выводы и рекомендации

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан», СпецЦОН:

1. Сократить время ожидания в очереди в СпецЦОНе.

3.15 Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство юстиции РК

Получатели услуги: юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: платно

Сроки оказания услуги: от 1 рабочего дня до 1 месяца

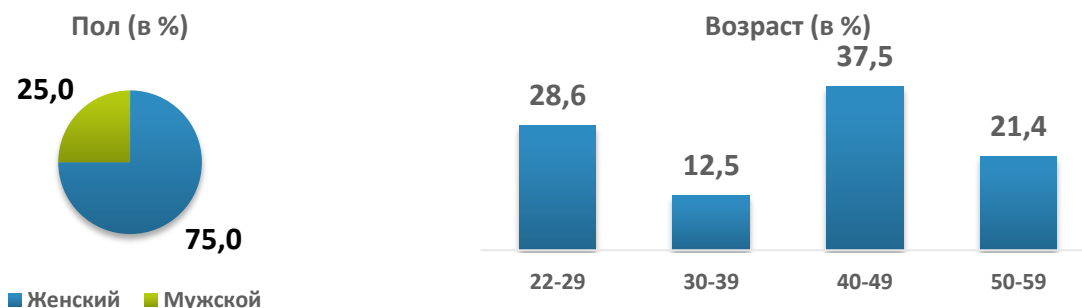
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная

Результат оказания услуги: справка о перерегистрации, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 56 респондентов. Из них 25% услугополучателей мужского пола и 75% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (28,6%) и 40–49 лет (37,5%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами и резидентами страны. Для всех 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели (100%) обратились в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **74,2%** и **среднее значение оценки 4,72 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,52	4,52	73,2%	73,2%
	Сотрудники оперативные	4,52		73,2%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,52		73,2%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,88	4,73	87,5%	84,2%
	Удобные часы работы	4,88		87,5%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,27		75,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,88		87,5%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,59		80,4%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,88		87,5%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		100,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		100,0%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		100,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		100,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,95	4,95	94,6%	94,6%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,95		94,6%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,95		94,6%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,43	4,43	85,7%	85,7%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,43		85,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	5,00	4,91	58,9%	60,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,64		53,6%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		64,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		64,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,50	4,50	21,4%	21,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,72		74,2%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,76		86,6%
	Уполномоченный государственный орган		4,87		76,0%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,52 балла и уровень удовлетворенности – 73,2%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с

колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,73 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 84,2%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 5,00 балла и уровень удовлетворенности 100%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,95 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 94,6%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,43 балла и уровень удовлетворённости равен 85,7%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,91 баллов, а уровень удовлетворённости равен 60,3%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,50 и 21,4% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,76 и уровень удовлетворенности в 86,6%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,87 баллов и уровень удовлетворенности в 76,0%.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного «тайного покупателя», были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

- услугополучатели отмечают, что во многих случаях неудобным является способ оплаты, отсутствие возможности оплатить на месте в кассе, либо оплатить онлайн;

- отмечают необходимость обучения специалистов ЦОНов по немногочисленным услугам (специфическим);

- также услугополучатели отмечают, что в значительных количествах случаев получают отказ/возврат документов из-за неверного их заполнения: *«Получил неоднократный отказ, первый раз из-за содержания устава, второй раз из-за состава учредителей республиканского общественного объединения...».*

Выводы и рекомендации

Государственный орган:

1. Рекомендуется повысить прозрачность по стоимости государственной услуги прописать стоимость услуги (есть ссылка на Кодекс и Закон, в данных документах усложнен поиск стоимости, либо расчет стоимости услуги);
2. Рекомендуется повысить информированность услугополучателей о нормативных требованиях по заполнению/составлению учредительных документов и другой сопутствующей документации для перерегистрации, за счет размещения информации онлайн на основных сервисных интернет-порталах и повышения консультационных функций на предварительном этапе перед подачей документов, тем самым снижая нагрузку с сотрудников услугодателя и исключения повторной подачи заявки услугополучателем;

Госкорпорации «Правительство для граждан»:

3. Повысить уровень консультирования своих сотрудников, в частности в зоне самообслуживания для электронных услуг.

3.16 Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство юстиции РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства» - egov.kz, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», территориальные органы юстиции

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 3 рабочих дня

Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная

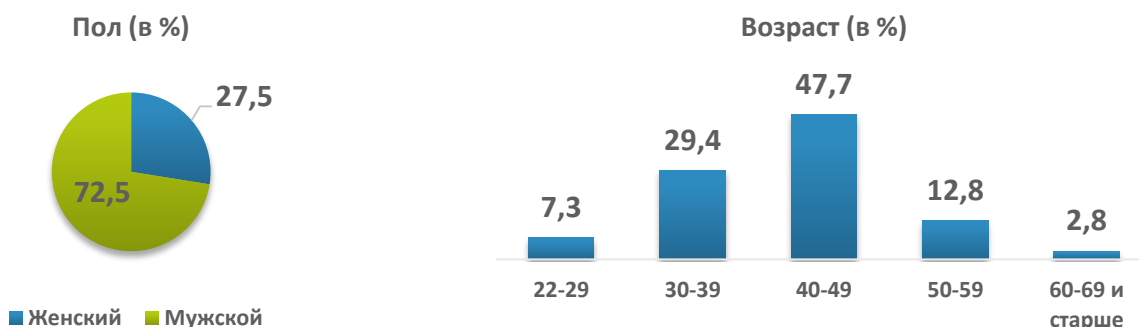
Результат оказания услуги: постановление судебного исполнителя

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 109 респондентов. Из них 72,5% услугополучателей мужского пола и 27,5% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (29,4%) и 40–49 лет (47,7%). Из общего числа обратившихся 67% являются юридическими лицами, и 33% физическими лицами, а также услугополучателей 100% являются резидентами страны. Для 97,2% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с

инвалидностью), и 2,8% понадобились дополнительные физические условия для доступа (лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей (91,7%) обратились в государственный орган, а 8,3% в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **62,4%** и **среднее значение оценки 4,39 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,65	4,65	76,1%	76,1%
	Сотрудники оперативные	4,65		76,1%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,65		76,1%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,57	4,50	59,6%	58,7%
	Удобные часы работы	4,58		61,5%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,14		49,5%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,57		59,6%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,57		59,6%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,59		62,4%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,64	4,64	67,9%	68,4%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,63		66,1%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,63		66,1%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,65		69,7%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,65		69,7%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,65		69,7%	
	Предоставили полную информацию о перечне	4,65		69,7%	

	документов, необходимых для получения услуги				
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,77	4,80	78,9%	78,3%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,87		78,9%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,78		77,1%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,40	4,56	74,3%	74,3%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,72		74,3%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,78		67,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,78		67,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,78		67,9%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,91	3,91	72,7%	0,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	3,91		72,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	3,24	3,24	12,8%	12,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,39		62,4%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,53		67,7%
	Уполномоченный государственный орган		4,52		64,8%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,65 баллов и уровень удовлетворённости – 76,1%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,50 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 58,7%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,64 балла и уровень удовлетворенности 68,4%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,80 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 78,3%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,56 баллов и уровень удовлетворённости равен 74,3%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,78 баллов, а уровень удовлетворённости равен 67,9%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 3,91.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 3,24 и 12,8% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,53 и уровень удовлетворенности в 67,7%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,52 баллов и уровень удовлетворенности в 64,8%.

Выводы и рекомендации

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность изменения часов работы ЦОНов в сторону увеличения, либо организовать работу дежурных ЦОНов, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей;
2. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительной консультированию и снижению количества походов в ЦОН для получения услуги;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.17 Проведение государственной научно-технической экспертизы

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство образования и науки РК/ Министерство науки и высшего образования РК

Получатели услуги: юридические и физические лица

Способ предоставления услуги: АО «Национальный центр государственной научно-технической экспертизы», портал «электронного правительства», is.ncste.kz

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: общий срок – 101 рабочий день

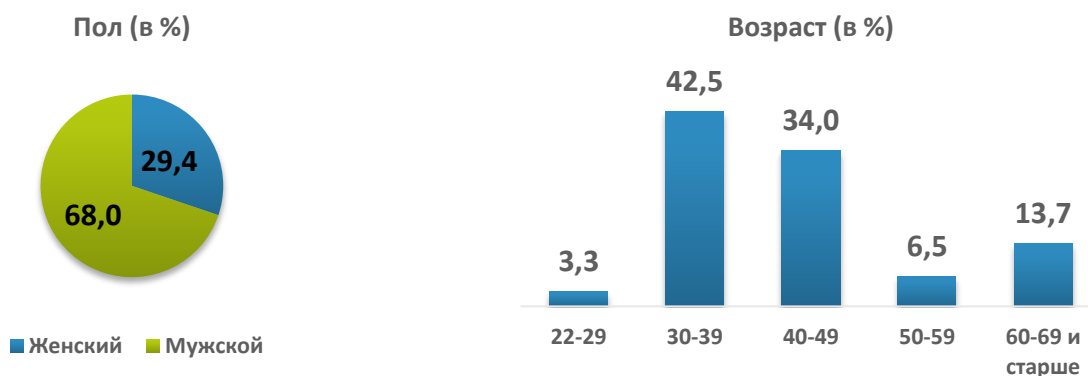
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная и бумажная форма

Результат оказания услуги: заключение ГНТЭ и решение ННС

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 153 респондента. Из них 68% услугополучателей мужского пола и 29,4% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (42,5%) и 40–49 лет (34%). Из общего числа обратившихся 28,8% являются юридическими лицами, и 71,2% физическими лицами, а также услугополучателей 100% являются резидентами страны. Для 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей (84,3%) обратились на портал «электронного правительства» (ncste.kz), а 15,7% в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **56,6%** и **среднее значение оценки 4,44 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,55	4,46	68,0%	62,3%
	Простота получения ЭЦП	4,50		62,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,49		65,4%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,29		52,9%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,34	4,33	55,6%	54,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,27		52,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,31		52,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,41		58,8%	

	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,33		51,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,42	4,46	61,4%	59,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,50		63,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,40		52,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,52		61,4%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,42	4,42	58,2%	58,2%
ЗАТРАТЫ	Удобство использования виртуального ассистента		4,52		57,5%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,47		54,2%	
	Сумма затраты приемлема	4,57		60,8%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Способ оплаты был понятным и удобным	4,41	4,41	47,7%	47,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,44		56,6%
	Портал «электронное правительство»		4,40		57,8%
	Уполномоченный государственный орган		4,47		58,2%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили высоко – 4,46 балла и уровень удовлетворенности 62,3%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,33 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 54%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,46 балла и уровень удовлетворенности равен 59,8%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,42 балла и уровень удовлетворенности составил 58,2%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в неудовлетворительные сроки.

При этом, стоит отметить, что работу **Виртуального ассистента** оценили на 4,48 баллов, тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,52 и уровень удовлетворенности равен 57,5%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,41 баллов и уровень удовлетворенности равен 47,7%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,47 и уровень удовлетворенности в 58,2%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,40 баллов и уровень удовлетворенности в 57,8%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Основные нарекания у услугополучателей вызвали технические трудности работы на онлайн портале/сервисе, а также не вполне понятный интерфейс и процесс подачи заявки на сайте, т. е. из-за того, что алгоритм получения услуги интуитивно не вполне понятен самостоятельно (без консультации) подать заявку сложно. Услугополучатели отмечают, что обращаются по контактными номерам к специалистам отдела, и получают детальную консультацию по телефону и после подают документацию в электронном виде.

Выводы и рекомендации

В связи с чем услугодателю – порталу «электронного правительства»/ncste.kz рекомендуется:

1. Рассмотреть возможность усовершенствования алгоритмов процедуры подачи документов на сайте услугодателя, делая их интуитивно более понятными;
2. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования.

3.18 Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство науки и высшего образования РК (МОН РК)

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», Организация технического и профессионального, послесреднего образования, Организации основного среднего, общего среднего образования.

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 15 рабочих дней

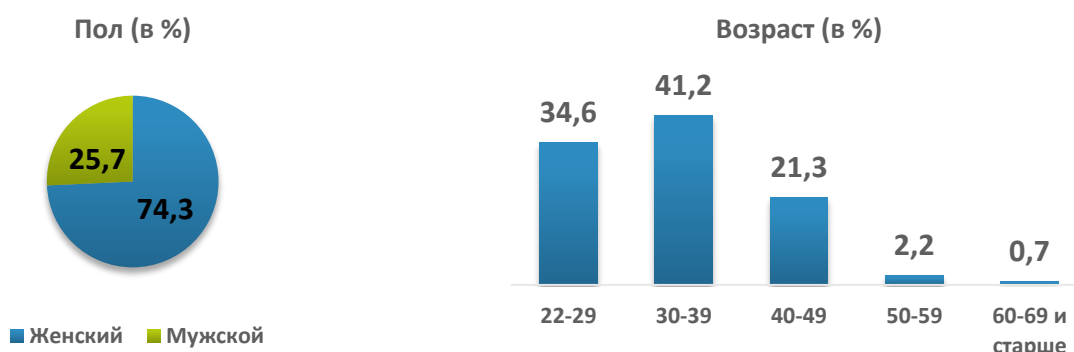
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная) и/или бумажная

Результат оказания услуги: дубликат, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 15 респондентов получили услугу в бумажной форме, а 136 респондентов в электронной форме. Из них 25,7% услугополучателей мужского пола и 74,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 лет (34,6%) и 30–39 лет (41,2%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами, а также услугополучателей 100% являются резидентами страны. Для 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получивших услугу в электронной форме (91,9%) обратились на портал «электронного правительства», а 8,1% в ЦОН (в т. ч. в зону самообслуживания).



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, полученные в бумажной форме, включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан») равно – **69,9%** и **среднее значение оценки 4,64 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,60	4,58	73,3%	71,1%
	Сотрудники оперативные	4,60		73,3%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,53		66,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,67	4,64	80,0%	77,8%
	Удобные часы работы	4,67		80,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,60		73,3%	

	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,60		73,3%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,67		80,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,67		80,0%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,67	4,67	80,0%	80,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,67		80,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,67		80,0%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,67		80,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,67		80,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,67		80,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,67		80,0%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,67		66,7%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,67		66,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,55	4,62	60,0%	60,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,70		60,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,75		56,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,70		53,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,80		60,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,50	4,50	66,7%	66,7%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	4,50		66,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,67	4,67	80,0%	80,00%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,64		69,9%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,63		74,7%
	Уполномоченный государственный орган		4,67		68,3%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,58 баллов и уровень удовлетворенности – 71,1%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,64 балла из 5 возможных и уровень удовлетворенности равен 77,8%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена

на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,67 балла и уровень удовлетворенности 80%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,67 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 66,7%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,62 балла и уровень удовлетворенности равен 60%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,75 баллов, а уровень удовлетворенности равен 56,7%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 4,50 и уровень удовлетворенности 66,7%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,67 и 80% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,63 и уровень удовлетворенности в 74,7%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,67 баллов и уровень удовлетворенности в 68,3%.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, полученной в электронной форме, включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **74,2% и среднее значение оценки 4,32 балла.**

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,51	4,51	67,6%	68,0%
	Простота получения ЭЦП	4,50		67,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,50		67,6%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,52		69,1%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,57	4,54	72,1%	69,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,51		66,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,52		67,6%	

	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,54		69,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,54		69,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,50	4,51	65,4%	66,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,50		65,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,52		67,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,52		67,6%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,56	4,56	71,3%	71,3%
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,57		72,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным			72,8%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,57		72,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,57		72,8%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,00	100,0%	100,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	3,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,57	4,57	72,1%	72,1%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,32		74,2%
	Портал «электронное правительство»		4,29		73,1%
	Уполномоченный государственный орган		4,54		69,6%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,51 балла и уровень удовлетворенности 68%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,54 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворенности составил 69%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,51 балла и уровень удовлетворенности равен 66,5%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,56 баллов и уровень удовлетворенности составил 71,3%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,57 и уровень удовлетворенности равен 72,8%.

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 3,00, при этом уровень удовлетворенности 100%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,57 баллов и уровень удовлетворенности равен 72,1%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,54 и уровень удовлетворенности в 69,6%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,29 баллов и уровень удовлетворенности в 73,1%.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, и метода «тайного покупателя», были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги, а также пожелания и предложения:

- услугополучатели высказали пожелание о необходимости сокращения сроков получения услуги за дополнительную плату – возможность получения ускоренной процедуры;

- при потере диплома, услугополучатель обратился на портал «электронное правительство» и заполнил форму для получения дубликата, в процессе возникла сложность, когда необходимо было указать номер и серию диплома. В случае данного услугополучателя нашлась копия диплома с необходимыми данными (заняло длительное время). Тем не менее, при отсутствии сведений об утерянном дипломе, это вызвало бы значительные сложности при подаче заявки.

Выводы и рекомендации

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность изменения часов работы ЦОНов в сторону увеличения, либо организовать работу дежурных ЦОНов, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей;
2. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительной консультированию и снижению количества походов в ЦОН для получения услуги;
7. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

Уполномоченный государственный орган:

3. Рассмотреть возможность получения услуги по ускоренным срокам за дополнительную плату;

Портал «электронное правительство», уполномоченный государственный орган:

4. Внести опцию «нет номера и серии диплома», с переходом на автоматический запрос копии документов в ВУЗ, либо иные организации, имеющие необходимый архив данных.

3.19 Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций образования

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство образования и науки РК/ Министерство науки и высшего образования РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: 0,5 МРП

Сроки оказания услуги: 15 рабочих дней

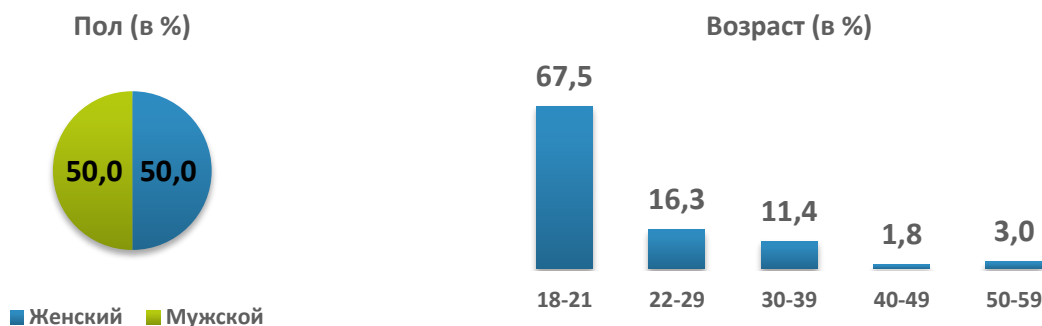
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная

Результат оказания услуги: документ со штампом «апостиль» на бумажном носителе

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 166 респондентов. Из них 50% услугополучателей мужского пола и 50% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 18–21 года (67,5%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами, а также услугополучателей 100% являются резидентами страны. Для 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **48,8%** и **среднее значение оценки 4,05 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовл-ти		
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,33	4,24	60,8%	54,6%
	Сотрудники оперативные	4,13		50,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,24		52,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,06	4,12	42,8%	47,5%
	Удобные часы работы	4,00		43,4%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,12		49,4%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,25		53,6%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,12		48,2%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,19		47,6%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,05	4,16	43,4%	45,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	3,99		38,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,09		44,0%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,38		50,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,30		53,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,19		44,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,15		41,6%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,38	4,30	41,0%	37,8%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,19		34,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,34		38,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,48	4,41	58,4%	52,7%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,34		47,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,25	4,18	46,4%	39,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,17		37,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,10		36,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,18		39,2%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	2,75	0,0%	0,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	4,50		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка,	4,27	4,27	64,5%	64,5%

	пособие, разрешение и т. д.)			
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,05	48,8%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,01	44,3%
	Уполномоченный государственный орган		4,23	43,7%

Из 8 критериев по 2 наблюдается относительно высокие баллы – «процедура», «сроки», тогда как по остальным 6 критериям средние значения снижены. Более подробно:

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,24 балла и уровень удовлетворённости – 54,6%. Менее остальных подкритериев услугополучатели удовлетворены оперативностью сотрудников (4,13 баллов и 50,6% уровень удовлетворенности).

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,12 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 47,5%. В большей степени услугополучатели были неудовлетворены часами работы офиса услугодателя (4,00 средний балл и 43,4% уровень удовлетворенности), что значительно снижает доступность и как следствие снижает оценку государственной услуги.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,16 балла и уровень удовлетворенности 45,1%. Услугополучатели указали что большую сложность вызывает поиск необходимых сотрудников и кабинеты (3,99 средний балл и 38,6% уровень удовлетворенности).

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,30 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 37,8%. При этом процедуру рассмотрения услугополучатели считают наименее оптимальной, просто и понятной (4,19 баллов и 34,3% уровень удовлетворенности).

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,41 баллов и уровень удовлетворённости равен 52,7%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,18 балла, а уровень удовлетворённости равен 39,8%. Вместе с тем услугополучатели указали неудобство оплаты, необходимо искать банк для того, чтобы произвести оплату. **Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 2,75.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,27 и 64,5% уровень удовлетворенности.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – - 4,23 баллов и уровень удовлетворенности в 43,7%, нежели **«Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,01 и уровень удовлетворенности в 44,3%.

Результаты качественных методов исследования

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

Исходя из комментариев в большей степени услугополучатели сталкивались с тем, что сотрудники услугодателя не владели полной информацией об услуге, в том числе стоимость услуги, и о необходимом пакете документов: *«...Қандай құжаттар қабылдау керек екенін білмеді, мысалы мен апарған құжаттардың барлығын қабылдау оларға қиын болды. Өйткені көп құжатпен бардым да, олар ол құжаттардың барлығын қабылдай алмаймыз деп, бірінші кезде. Мен жіберуім керек ол құжаттың барлығын, шамалы осындай түсініспеушіліктер болғаннан кейін барып қабылданды. Өйткені жоғарғы басшылағына барып, ішінде 1 маман ғана түсінді, құжаттың барысын...».*

Выводы и рекомендации

Таким образом, по результатам мониторинга можно предположить, что в процессе получения услуги услугополучатели сталкиваются с определенной степенью некомпетентности сотрудников услугодателя, что в последствии вызывает проволочки в процессе сбора и подачи документов.

В связи с чем, уполномоченному государственному органу, ГК «Правительство для граждан» рекомендуется:

1. Повысить информированность сотрудников ЦОНов о процессе сбора и подачи документов, а также списке необходимого пакета документов;
2. Рассмотреть возможность оплаты услуги через популярные онлайн сервисы.

3.20 Прием документов для участия в конкурсе по присуждению образовательного гранта Первого Президента Республики Казахстан - Елбасы «Өркен» для оплаты обучения одаренных детей в автономной организации образования "Назарбаев Интеллектуальные школы"

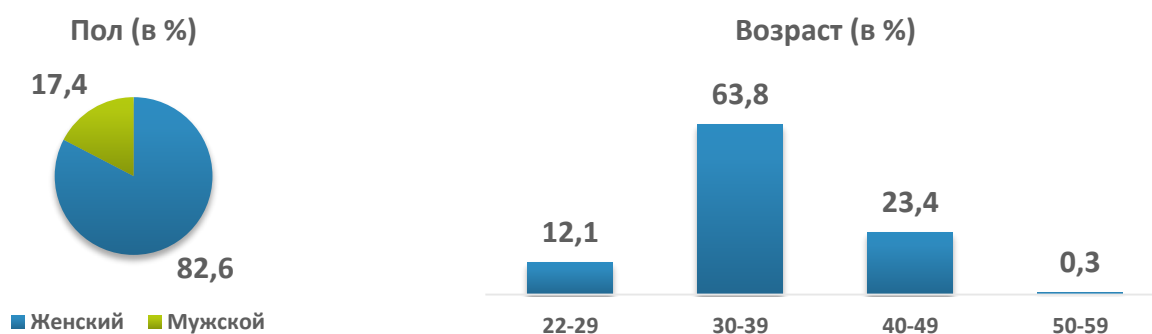
Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство образования и науки РК/Министерство просвещения РК
Получатели услуги: физические лица
Способ предоставления услуги: Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы»
Стоимость услуги: бесплатно
Сроки оказания услуги: в течение 1 календарного дня
Форма оказания услуги: бумажная форма
Результат оказания услуги: пропуск претенденту для участия в конкурсе

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 282 респондента. Из них 17,4% услугополучателей мужского пола и 82,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (63,8%). Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами, а также услугополучателей 100% являются резидентами страны. Для 86,5% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), у 8,9% были повышенные потребности обеспечения коммуникации (переводчик, сурдопереводчик и пр.), а у 4,6% повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в автономную организацию образования «Назарбаев интеллектуальные школы».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы») равно – **67,7%** и **среднее значение оценки 4,70 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,72	4,64	75,20%	69,27%
	Сотрудники оперативные	4,61		64,50%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,58		68,1%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,73	4,70	74,50%	72,47%
	Удобные часы работы	4,69		70,20%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,69		71,30%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,75		78,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,70		72,70%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,67		67,40%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,72	4,74	75,20%	75,47%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,71		74,10%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,68		71,60%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,73		76,60%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,71		71,60%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,80		79,40%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,79		79,80%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,79	4,84	64,9%	69%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,87		70,9%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,86		69,9%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,90	4,91	61,3%	61,85%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,92		62,4%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,82		45,6%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,80		43,6%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,84	4,13	47,5%	68,8%
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00		56,3%	
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	4,25		81,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,81	4,81	79,4%	79,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,70		67,7%
	Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы»		4,73		71,7%
	Уполномоченный государственный орган		4,82		65,3%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,64 балла и уровень удовлетворённости – 69,3%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,70 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 72,5%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,74 балла и уровень удовлетворенности 75,5%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,84 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 69%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,91 баллов и уровень удовлетворённости равен 61,9%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,82 балла, а уровень удовлетворённости равен 45,6%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 4,13 и уровень удовлетворённости 68,8%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,81 и 79,4% уровень удовлетворенности.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,82 баллов и уровень удовлетворенности в 65,3%, нежели Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы» - 4,73 и уровень удовлетворенности в 71,7%.

Результаты качественных методов исследования

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

Услугополучатели отмечают, что определенные проблемы возникали в процессе сбора документов через портал «электронное правительство», тогда как

при взаимодействии с администрацией школы сложностей не возникало: «*Были проблемы с егов потому, что мы работающие люди не могли получить эту справку, даже на себя. Но это уже не к НИШ-у претензии, а к егов. В НИШ-е не было проблем, сказали быстро, какие надо собрать документы, как подать, всё объяснили. Изначально, было виртуальное общение, рассказал нам директор по видеосвязи как вообще происходит процедура зачисления, всё от начала до конца про НИШ рассказал нам, пригласил нас посетить один раз НИШ, посмотреть эту школу. А потом мы подали документы тогда тоже объяснил, как подать. Потом электронно подали заявку, и все, нет, никаких проблем не было. В определенный день пришли, сфотографировали нас, пропуск дали. Сказали прийти в определенный день».*

Выводы и рекомендации

Таким образом, согласно опросу услугополучателей, в большинстве случаев опрошенные столкнулись со сложностями при сборе пакета документов и бюрократической волокитой. В связи с чем уполномоченным услугодателям рекомендуется:

Автономная организация образования «Назарбаев интеллектуальные школы»:

1. Наладить/повысить консультации по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников АОО «НИШ» по дополнительной консультированию, и/или разместить контактные телефоны для прямых консультаций сотрудниками АОО «НИШ»;
2. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.21 Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство здравоохранения РК

Получатели услуги: юридические и физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 3 рабочих дня

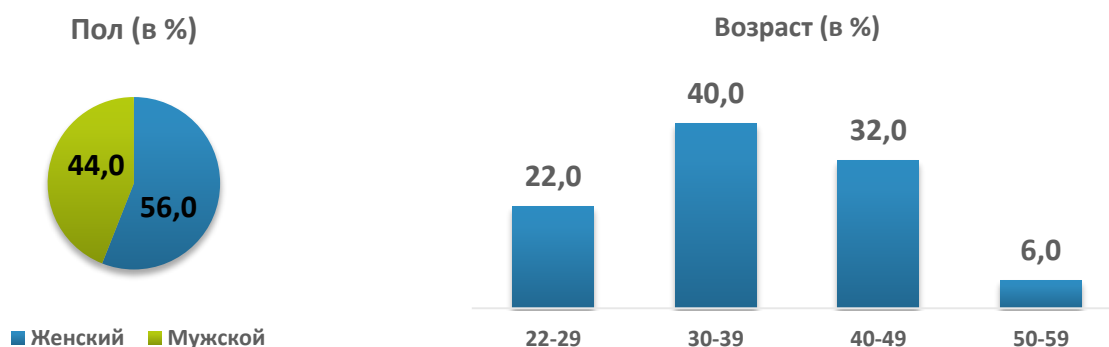
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

Результат оказания услуги: согласование/заключение на ввоз/вывоз

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 50 респондента. Из них 44% услугополучателей мужского пола и 56% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (40%) и 40–49 лет (32%). Из общего числа обратившихся 94% являются юридическими лицами, 2% индивидуальными предпринимателями, и еще 4% физическими лицами. Для 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получивших услугу в электронной форме (94%) обратились на портал «электронного правительства», а 6% в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **55,0%** и **среднее значение оценки 4,20 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,43	4,52	66%
	Простота получения ЭЦП	4,58		74%
	Простота использования ЭЦП	4,49		70%
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,57		62%
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,49	4,53	68%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,49		68%
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,49		68%
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,61		74%
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,57		70%

ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,52	4,36	72%	68%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,49		66%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,28		68%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,16		64%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,60	4,60	78%	78%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	60%	60%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		60%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		60%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,70		48%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,65		46%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,75		50%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00	2,00	17%	17%
	Удовлетворен результатом обжалования	2,00		17%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	3,86	3,86	32%	32%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,20		55,0%
	Портал «электронное правительство»		4,28		60,5%
	Уполномоченный государственный орган		4,43		58,3%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,52 балла и уровень удовлетворенности 68%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,53 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 70%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,36 баллов и уровень удовлетворенности равен 68%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,60 баллов и уровень удовлетворенности составил 78%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что наиболее высокие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (5 баллов, и уровень удовлетворенности 60%). Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: *«Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА»*.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,70 и уровень удовлетворенности равен 48%.

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 2,00, при этом уровень удовлетворенности – 17%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 3,86 баллов и уровень удовлетворенности равен 32%, что является средним показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий средний балл – 4,43 и уровень удовлетворенности в 58,3%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,28 баллов и уровень удовлетворенности в 60,5%.

Результаты качественных методов исследования

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

- в некоторых случаях определенные сложности у услугополучателей возникли при взаимодействии с порталом «электронное правительство»/ «электронное лицензирование» при авторизации, и на начальном этапе получения данной услуги, а также технические неполадки работы портала. При повторных запросах/получении услуги, по мнению услугополучателей, проблем не возникает;

- при этом высказали пожелание оставить ЭЦП-ключ как опцию для входа в систему, так как это добавляет удобство взаимодействия с порталом «электронное лицензирование».

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.22 Присвоение учетного номера объекту производства пищевой продукции, подлежащего государственному контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство здравоохранения РК

Получатели услуги: юридические и физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 5 рабочих дня

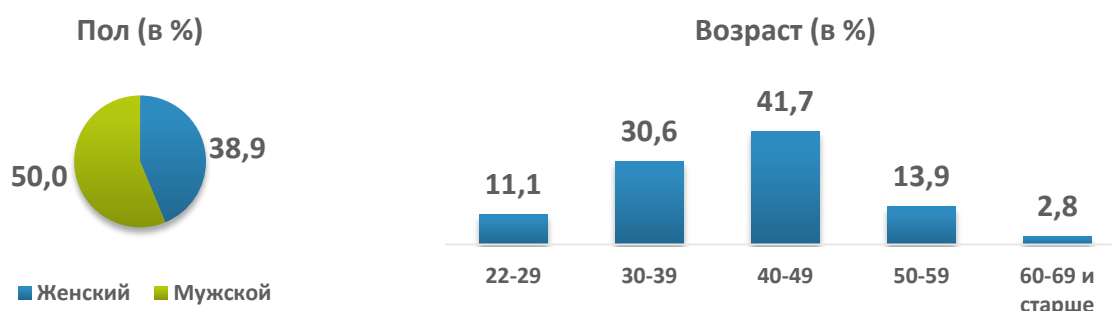
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная

Результат оказания услуги: подтверждение на присвоение учетного номера - разрешительный документ второй категории, с выходом на объект.

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 36 респондентов. Из них 50% услугополучателей мужского пола и 38,9% женского пола, остальные не указали пол при заполнении анкеты. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (30,6%) и 40–49 лет (41,7%). Из общего числа обратившихся 36,1% являются юридическими лицами, 61,1% индивидуальными предпринимателями, и еще 2,8% физическими лицами. Для 100% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получивших услугу в электронной форме (77,8%) обратились на портал «электронного правительства», а 22,2% в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **64,1%** и **среднее значение оценки 4,39 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,97	4,97	91,7%	91,7%
	Простота получения ЭЦП	4,97		91,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,97		91,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,97		91,7%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,80	4,84	88,9%	88,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,83		88,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,83		88,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,91		88,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,83		88,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86	4,79	88,9%	86,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86		88,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,69		83,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,74		86,1%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,94	4,94	97,2%	97,2%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	4,57	4,57	71,4%	71,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,57		71,4%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,57		71,4%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,97		45,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,95		50,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		41,7%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00	1,50	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	1,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,50	4,50	30,6%	30,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,39		64,1%
	Портал «электронное правительство»		4,40		74,9%
	Уполномоченный государственный орган		4,84		69,1%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,97 балла и уровень удовлетворенности 91,7%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,84 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 88,9%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,79 балла и уровень удовлетворенности равен 86,8%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,94 балла и уровень удовлетворенности составил 97,2%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, работу **Виртуального ассистента** оценили на 4,97 баллов, и уровень удовлетворенности 71,4%. Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: *«Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА»*.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,97 и уровень удовлетворенности равен 45,9%.

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 1,50, при этом из тех, кто обратился с жалобой, либо с запросом не оценил полученный ответ и сроки ответа на 5 баллов.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,50 баллов и уровень удовлетворенности равен 30,6%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,84 и уровень удовлетворенности в 69,1%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,40 баллов и уровень удовлетворенности в 74,9%.

Результаты качественных методов исследования

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

- по мнению услугополучателей первичный запрос/обращение за услугой вызывает определенные сложности, в связи с чем нередко услугополучатели прибегают к помощи третьих лиц, что в свою очередь несет дополнительные затраты на получение услуги. Вместе с тем, при повторных обращениях услугополучатели зная процедуру получения услуги получают ее самостоятельно, без каких-либо проблем;

- при этом высказали пожелание оставить ЭЦП-ключ как опцию для входа в систему, так как это добавляет удобство взаимодействия с порталом «электронное лицензирование».

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Улучшить работу виртуального ассистента по направлению полноты ответа на задаваемые вопросы;
4. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.23 Назначение пенсионных выплат по возрасту

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство труда и социальной защиты населения РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: от 10 до 30 рабочих дней

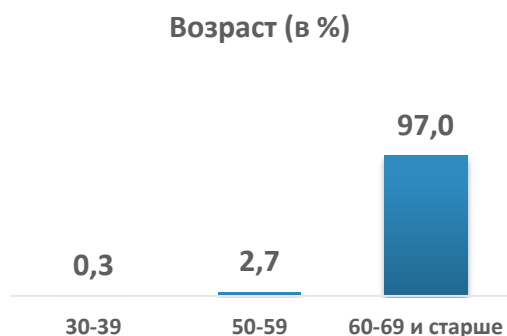
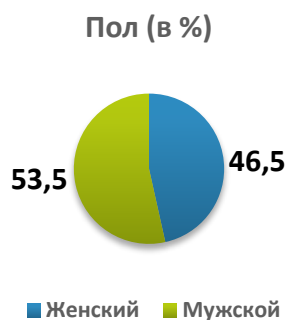
Форма оказания услуги: электронная частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: уведомление о назначении выплаты, sms-оповещение

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 301 респондента. Из них 53,5% услугополучателей мужского пола и 46,5% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 60–69 лет (97%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами. Для большинства 98,7% услугополучателей не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), тогда как для 1,3% дополнительный доступ был необходим. Большинство услугополучателей, получивших услугу (1,3%) обратились в государственный орган, а 98,7% в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **45,3%** и **среднее значение оценки 4,38 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,31	4,33	44,5%	44,8%
	Сотрудники оперативные	4,33		44,5%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,36		45,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,50	4,48	51,5%	51,0%
	Удобные часы работы	4,50		51,2%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,45		51,5%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,50		50,8%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,48		50,5%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,48		50,2%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,43	4,47	49,5%	50,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,44		47,8%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,48		48,8%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,43		49,8%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,51		51,8%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,51		51,8%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,50		51,8%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,46	4,45	50,2%	50,7%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,44		51,2%	

	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,46		50,8%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,59	4,59	59,8%	59,8%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,60		59,8%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,44		50,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,44		50,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,44		50,8%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00	4,50	0,0%	50,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	3,77	3,77	5,6%	5,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,38		45,3%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,46		50,0%
	Уполномоченный государственный орган		4,39		46,2%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,33 балла и уровень удовлетворённости – 44,8%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,33 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 44,8%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,47 балла и уровень удовлетворенности 50,2%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,45 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 50,7%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,59 баллов и уровень удовлетворённости равен 59,8%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,44 балла, а уровень удовлетворённости равен 50,7%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 4,50 и уровень удовлетворённости 50%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 3,77 и 5,6% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,46 и уровень удовлетворенности в 50,0%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,39 баллов и уровень удовлетворенности в 46,2%.

Результаты качественных методов исследования

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

- сама процедура получения государственной услуги практически не вызывает проблем, трудности с которыми сталкиваются услугополучатели чаще всего – это проблемы с записями в трудовых книжках (неверно заполненные книжки, старые неразборчивые записи и печати в трудовых книжках), утерянные трудовые книжки и вопросы подтверждения стажа работы.

Таким образом, сложности возникают на этапе сбора доказательной документации, запросы в архивы и пр. инстанции для подтверждения стажа работы. В связи с чем, не во всех случаях услугополучатели имеют возможность восстановить документацию по стажу и в меньшей степени удовлетворены полученными результатами (итоговым назначением выплат) государственной услуги.

Выводы и рекомендации

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность изменения часов работы ЦОНов в сторону увеличения, либо организовать работу дежурных ЦОНов, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей;
2. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительной консультированию и снижению количества походов в ЦОН для получения услуги;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.24 Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство труда и социальной защиты населения РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», территориальные подразделения Комитета труда и социальной защиты и миграции

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: от 1 часа до 10 рабочих дней

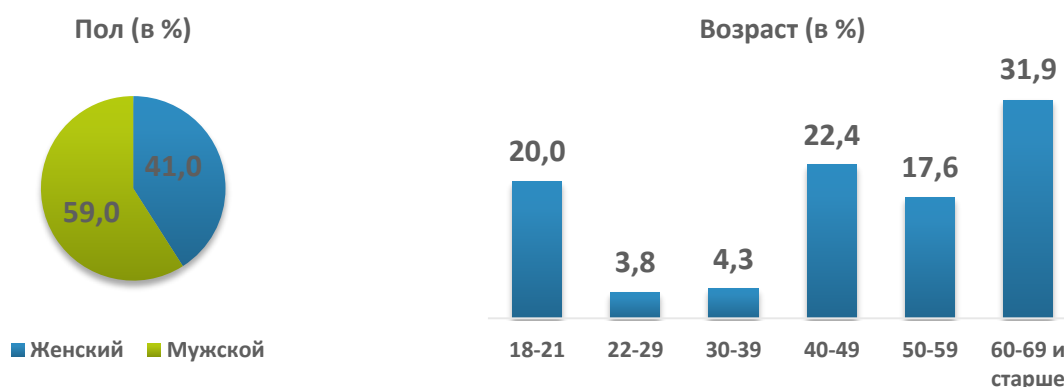
Форма оказания услуги: электронная частично автоматизированная, бумажная, проактивная

Результат оказания услуги: справка, выписка, sms-оповещение

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 210 респондента. Из них 59% услугополучателей мужского пола и 41% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 60–69 лет (31,9%), а также 40–49 лет (22,4%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами и резидентами РК. Всем опрошенным - 100% - не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получивших услугу (39%) обратились в государственный орган, а 61% в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы,

НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **73,9%** и **среднее значение оценки 4,92 балла.**

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,78	4,78	93,3%	93,3%
	Сотрудники оперативные	4,78		93,3%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,78		93,3%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,99	4,96	98,6%	96,8%
	Удобные часы работы	4,99		98,6%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,87		95,2%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,99		96,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,97		95,2%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,99		96,7%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,99	4,98	98,6%	98,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,97		97,1%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,97		97,1%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,97		97,1%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,99		98,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,99		98,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,99		98,6%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,98	4,97	67,1%	66,6%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,96		65,7%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,98		67,1%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,98	4,96	67,6%	67,6%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,94		67,6%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,96		64,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		65,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,94		63,8%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,84	4,84	30,5%	30,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,92		73,9%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,94		93,1%
	Уполномоченный государственный орган		4,95		69,7%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,78 баллов и уровень удовлетворенности – 93,3%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,96 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 96,8%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,98 балла и уровень удовлетворенности 98%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,97 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 66,6%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,96 баллов и уровень удовлетворённости равен 67,6%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,96 баллов, а уровень удовлетворённости равен 64,8%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,84 и 30,5% уровень удовлетворенности.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,95 баллов и уровень удовлетворенности в 69,7%, нежели **«Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,94 и уровень удовлетворенности в 93,1%.

Результаты качественных методов исследования

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

- основные сложности, с которыми сталкиваются услугополучатели, это длительный процесс получения всех документов для подачи на установление инвалидности, услугополучатели отмечают бюрократизм и волокиту в процессе сбора документов: *«...Я являюсь инвалидом 1 группы, потеряла детей, и получила болезнь. В больницу хожу самостоятельно, медсестра не приходила ко мне, очень долго. С 2016 года не могла оформить инвалидность столкнулась с волокитой и бюрократизмом. Помогла мне только наша поликлиника... 6 лет собирала (доказательные документы – прим.ред.), конечно, трудно»; «Не предоставили полную информацию, про книжку опекуна, сотрудники ничего не*

сказали и пришлось снова обращаться в ЦОН»; «Проблема также заключается в том, что мать и ребенок должны быть прописаны в одном месте...».

- для лиц с инвалидностью (колясочников) во многих медицинских и государственных учреждениях не предусмотрен безбарьерный вход, в связи с чем без помощников самостоятельно получить услугу, как и собрать пакет документов вызывает значительные сложности; в некоторых случаях со специально оборудованными входными подъездами при нажатии «кнопки помощи», никто не выходит;

- в районных центрах и отдаленных населенных пунктах отсутствуют пункты приема ВВК; отмечаются значительные сложности для тех услугополучателей, которые находятся в отдаленных районах, селах;

- в значительной степени услугополучатели указывают на то, что сотрудники государственных органов и организаций (медицинских, сервисных) грубят и относятся не внимательно;

- в некоторых случаях услугополучатели отмечают значительные сроки рассмотрения и назначения справки: *«Прошло 5 месяцев с момента назначения пособия и момента выплаты», «Раз в два года нужно подтверждать, при чем от начала до конца весь процесс занимает в среднем полгода...».*;

- также в процессе интервьюирования услугополучателей во многом наблюдается низкий уровень осведомленности, информированности о процедуре получения услуги, и в целом, правовой грамотности данной категории населения, а также крайней финансовой ограниченности, что вызывает ряд сложностей при получении услуги – снижается доступность и сроки получения услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган, Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность единоразового освидетельствования по определенным группам инвалидности, не подлежащим коррекции, лечению. Также увеличить сроки повторного освидетельствования для остальных групп по инвалидности;
2. Рассмотреть возможность изменения часов работы ЦОНов в сторону увеличения, либо организовать работу дежурных ЦОНов, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей;
3. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительной консультированию и снижению количества походов в ЦОН для получения услуги;
4. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.25 Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство финансы РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 5 рабочих дней

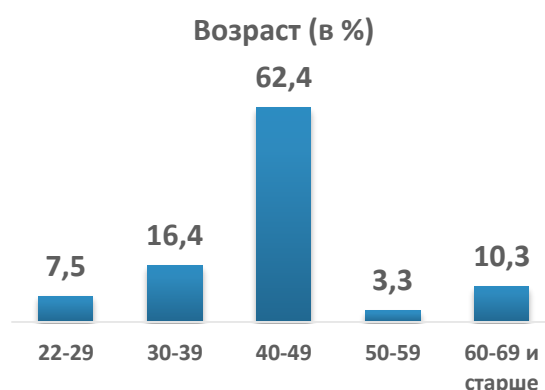
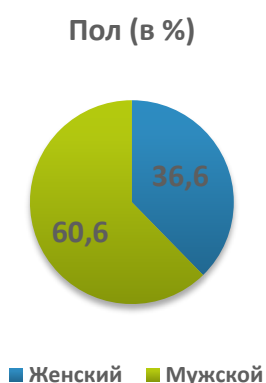
Форма оказания услуги: электронная частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: зачет, возврат

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 213 респондента. Из них 60,6% услугополучателей мужского пола и 36,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40–49 лет (62,4%). Из общего числа обратившихся 51,6% являются юридическими лицами, 9,9% индивидуальные предприниматели и 38,5% физическими лицами, также все опрошенные – 100% - резиденты РК. Большинство услугополучателей, получивших услугу (99,1%) не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), оставшимся 0,9% была необходима дополнительная помощь физического доступа (лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получивших услугу (90,6%) обратились на портал «электронного правительства», а 9,4% в ЦОН в зону самостоятельного обслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **45,9%** и **среднее значение оценки 3,64 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,06	4,08	51,6%	54,3%
	Простота получения ЭЦП	4,09		54,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,12		56,3%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,07		54,5%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,05	4,07	50,7%	53,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,07		54,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,07		54,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,12		56,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,07		54,5%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,05	4,05	51,6%	53,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,02		51,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,07		54,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,07		54,5%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,04	4,04	54,5%	54,5%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	3,00	3,00		0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	3,00			
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	3,00			
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,04		51,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,05		51,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,04		51,6%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,75	1,75	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	1,75		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,07	4,07	54,5%	54,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		3,64		45,9%
	Портал «электронное правительство»		3,58		45,6%
	Уполномоченный государственный орган		4,05		52,7%

Из 8 критериев оценки качества оказания государственной услуги 3 критерия были оценены выше остальных – «Доступность и удобство», «Информация» и «Результат», оставшиеся 5 критериев получили более низкие показатели удовлетворенности. Более подробно:

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на – 4,08 балла и уровень удовлетворенности 54,3%. Вместе с тем регистрацию/авторизацию (4,06 средний балл и 54,3% уровень удовлетворенности) на сайте/портале и внешний вид, структурную организацию портала оценили ниже (4,08 средний балл и 54,5% уровень удовлетворённости) остальных подкритериев.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,07 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 53,9%.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,05 баллов и уровень удовлетворенности равен 53%.

При этом, стоит отметить, работу **Виртуального ассистента** оценили на 3 балла, а наиболее низкие баллы получил критерий «**обратная связь**» - средний балл равен 1,75, при этом из тех, кто обратился с жалобой, либо с запросом не оценил полученный ответ и сроки ответа на 5 баллов.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,04 балла и уровень удовлетворенности составил 54,5%. **Затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,04 и уровень удовлетворенности равен 51,4%. Вместе с тем немногим больше половины опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 54,5% (4,07 баллов), что может являться результатом неудовлетворенности услугополучателей пользовательским опытом работы на портале, а также сниженными возможностями консультирования по возникшим проблемам.

Также услугополучатели отметили, что при заполнении формы заявки на портале отсутствует опция «периода»: «даты», «квартала», «полугодия», «года» ошибочно произведенной операции (например, дата/квартал/полугодие/год излишне уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени).

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,05 и уровень удовлетворенности в 52,7%, нежели **портал «электронного правительства»** - 3,58 баллов и уровень удовлетворенности в 45,6%.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенных глубинных интервью с услугополучателями, и метода «тайный покупатель», были выявлены следующие трудности при получении государственной услуги:

- Среди комментариев услугополучатели в большей степени недовольны работой портала/сайта: *«сложно пользоваться сайтом/порталом», «не работал сайт/портал пытались зайти несколько раз не получилось», «через телефон не все доступно», «уведомление не приходит», «зависает», «портал выдает ошибку», «не получилось зайти», «кабинет виснет в период налоговой отчетности», «сложно пользоваться сайтом/порталом»;*

- При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе получения услуги онлайн в полном объеме (не при всех случаях можно получить услугу онлайн): *«почему не можем взять, в разных регионах не все зачеты попадают, система отказывает, области поменялись, а деньги зависли», «в налоговом департаменте говорят разные критерии, не можем взять зачёты и штрафы по поводу пожара, должны были вернуть, но непонятно где взять...».*

- Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повысить легкость и скорость поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке). В месте с тем, услугополучатели отметили, что в некоторых случаях не могут посмотреть ситуацию по оплаченным штрафам, налогам и платежам в бюджет, так как система не отражает/не сразу отражает движение средств в личном кабинете, либо на других онлайн сервисах, отражающих статусы оплаты, задолженности и другие показатели. Одним из пожеланий услугополучателей является повышение **удобства и прозрачности отслеживания текущего статуса оплат/задолженности**, а также **своевременное** их отражение на онлайн сервисах/порталах.

- По мнению услугополучателей, механизмы и инструменты обратной связи являются неэффективными, в большинстве случаев при обращении услугополучателей за консультацией и/или жалобой, результаты консультирования и обжалования оказываются неудовлетворительными. По комментариям услугополучателей, решить проблему, возникшую в процессе получения услуги чаще всего, могут только квалифицированные сотрудники налоговых департаментов в индивидуальном порядке, что вызывает сложности оперативного разрешения возникшей проблемы по номерам Единого контакт-центра 1414.

Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие оценочные значения в основном обусловлены неудовлетворенностью услугополучателей пользовательским опытом работы на портале, а также сниженными возможностями получения консультации по возникшим проблемам.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей уполномоченному государственному органу и portalу «электронное правительство» рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить **удобство и прозрачность отслеживания текущего статуса** оплат/задолженности, а также **своевременное** их отражение на онлайн сервисах/порталах (т. к. налоговый кабинет, qamqog.gov.kz и другие онлайн сервисы);
2. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», и баз данных, учитывая пользовательскую нагрузку;
3. Рассмотреть необходимость внесения опции «периода», при заполнении формы заявки на портале: «даты», «квартала», «полугодия», «года» ошибочно произведенной операции (например, дата/квартал/полугодие/год излишне уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени);
4. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
5. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.26 Таможенная очистка товаров

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство финансы РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: Территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства по областям, городам Астана, Алматы и Шымкент, Комитет государственных доходов МФ РК

Стоимость услуги: платно

Сроки оказания услуги: от 4 часов

Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная или бумажная

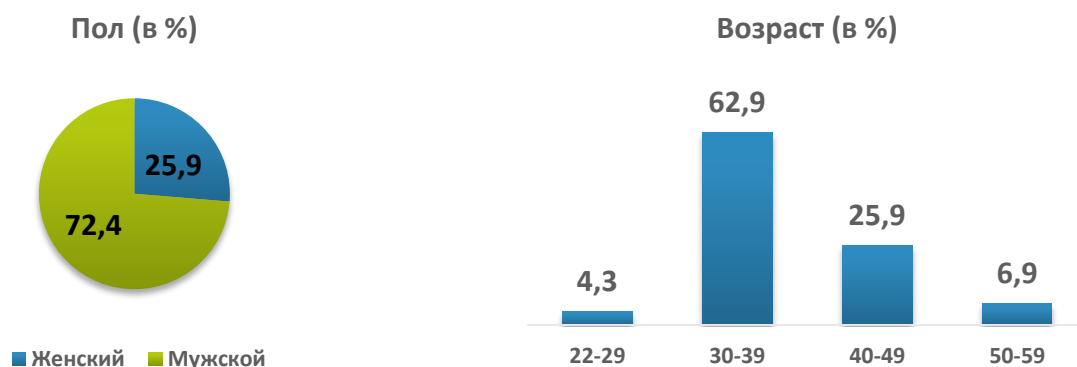
Результат оказания услуги: уведомление о решении выпуска товаров

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 116 респондента. Из них 72,4% услугополучателей мужского пола и 25,9% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (62,9%). Из общего числа обратившихся 88,8% являются юридическими лицами, и 11,2% физическими лицами, также все опрошенные – 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получивших услугу (95,7%) обратились на портал

«электронного правительства» (АИС Астана-1, налоговый кабинет), а 4,3% в ЦОН в зону самостоятельного обслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства по областям, городам Астана, Алматы и Шымкент, Комитет государственных доходов МФ РК) равно – **71,7% и среднее значение оценки 4,44 балла.**

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,58	4,58	61,2%	61,0%
	Простота получения ЭЦП	4,59		62,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,58		61,2%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,56		59,5%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,91	4,68	96,6%	72,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,59		63,8%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,61		66,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,67		69,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,61		66,4%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,67	4,67	67,2%	67,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,67		67,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,67		67,2%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,67		67,2%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	4,43	4,43	71,4%	71,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,43		71,4%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,43		71,4%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,93	4,96	68,1%	73,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,93		68,1%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		70,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		85,3%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,00	100,0%	100,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	3,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,17	4,17	28,4%	28,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,44		71,7%
	Портал «электронное правительство»		4,43		71,9%
	Уполномоченный государственный орган		4,76		69,3%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,58 балла и уровень удовлетворенности 61%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,68 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 72,4%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,67 балла и уровень удовлетворенности равен 67,2%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности составил 100%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, работу **Виртуального ассистента** оценили 4,43 балла, и уровень удовлетворенности 73,1%.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,96 и уровень удовлетворенности равен 73,1%.

Наиболее низкие баллы получил критерий «**обратная связь**» - средний балл равен 3,33, при этом уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,17 баллов и уровень удовлетворенности равен 28,4%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,76 и уровень удовлетворенности в 69,3%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,43 баллов и уровень удовлетворенности в 71,9%.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были получены следующие результаты:

- значительная часть услугополучателей обращается за помощью в получении данной услуги к третьим лицам и организациям, которые оказывают коммерческие услуги по таможенному и налоговому администрированию;

- самостоятельное получение государственной услуги через АИС вызывает во многом трудности: сложность процедуры подачи, недостаточное владение компьютерными навыками, а также профессиональными знаниями в области налогообложения и таможенного права.

Выводы и рекомендации

В связи с чем услугодателю рекомендуется:

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.27 Выдача свидетельства о допущении транспортного средства к перевозке опасных грузов в международном сообщении

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство промышленности и инфраструктурного развития РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 1 рабочий день

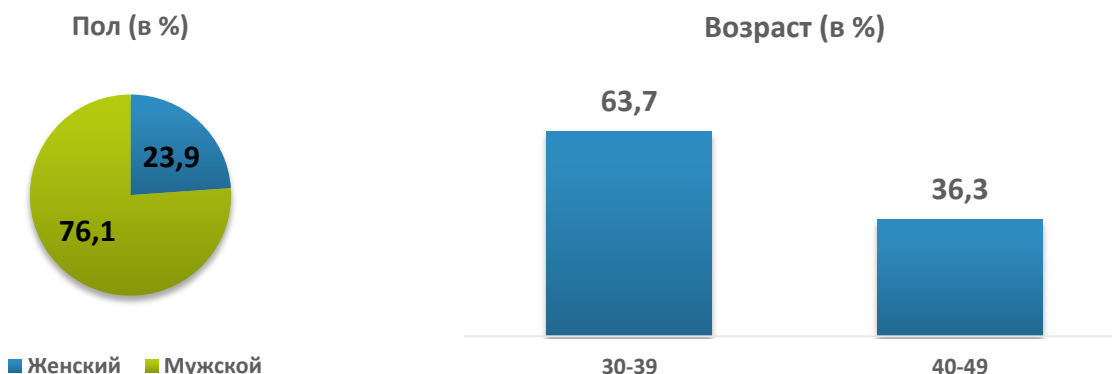
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная, бумажная формы

Результат оказания услуги: свидетельство, в бумажной форме

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 113 респондентов. Из них 76,1% услугополучателей мужского пола и 23,9% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (63,7%). Из общего числа обратившихся 51,3% являются юридическими лицами, и 48,7% физическими лицами, также большинство опрошенных – 98,2% - резиденты РК, а 1,8% нерезидентами страны. Большинство услугополучателей, получившим услугу (97,3%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), тогда как для 2,7% были повышенные потребности в физическом доступе. Большинство услугополучателей, получивших услугу (77,9%) обратились на портал «электронного правительства», а 22,1% в ЦОН в зону самостоятельного обслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **78,1%** и **среднее значение оценки 4,69 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,52	4,52	69,9%	69,9%
	Простота получения ЭЦП	4,52		69,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,52		69,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,52		69,9%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска	4,55	4,59	69,9%	70,5%

	информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)				
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,59		69,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,51		67,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,65		72,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,65		72,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,72	4,67	77,0%	74,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,62		72,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,62		72,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,72		77,0%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,58	4,58	71,7%	71,7%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,78		83,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,74		82,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,82		85,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,71	4,71	76,1%	76,1%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,69		78,1%
	Портал «электронное правительство»		4,66		76,9%
	Уполномоченный государственный орган		4,70		77,4%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,52 балла и уровень удовлетворенности 69,9%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,59 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 70,5%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,67 балла и уровень удовлетворенности равен 74,8%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,58 баллов и уровень удовлетворенности составил 71,7%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

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

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,78 и уровень удовлетворенности равен 83,7%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,71 баллов и уровень удовлетворенности равен 76,1%, что является показателем выше среднего.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,70 и уровень удовлетворенности в 77,4%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,66 баллов и уровень удовлетворенности в 76,9%.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале.

3.28 Выдача заключения о возможности (невозможности) и экономической целесообразности (нецелесообразности) промышленного извлечения драгоценных металлов из сырьевых товаров в Республике Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 3 рабочих дня

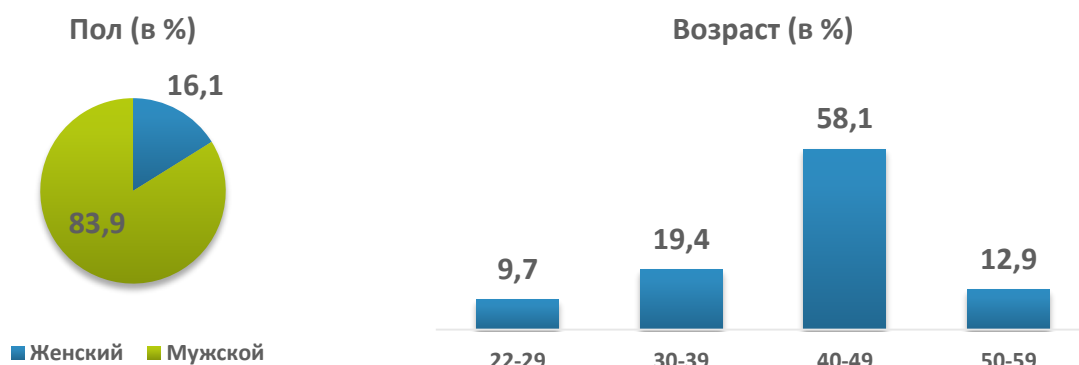
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

Результат оказания услуги: заключение, в электронной форме

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 31 респондента. Из них 83,9% услугополучателей мужского пола и 16,1% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40–49 лет (58,1%). Из общего числа обратившихся 71% являются юридическими лицами, 16,1% индивидуальными предпринимателями, и 12,9% физическими лицами, также большинство опрошенных – 90,3% - резиденты РК, а 9,7% нерезидентами страны. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **71,4%** и **среднее значение оценки 4,55 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,39	4,48	71,0%	73,4%
	Простота получения ЭЦП	4,48		71,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,39		71,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,68		80,6%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,48	4,47	71,0%	71,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям	4,48		71,0%	

	(необходимым документам) для получения услуги				
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,42		71,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,48		71,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,48		71,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,48	4,48	64,5%	64,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,48		64,5%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,48		64,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,48		64,5%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,48	4,48	64,5%	64,5%
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,74	4,74	83,9%	83,9%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,74		83,9%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,61	4,61	71,0%	71,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,55		71,4%
	Порталы «электронного правительства» и «электронного лицензирования»		4,48		70,7%
	Уполномоченный государственный орган		4,58		71,0%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,48 балла и уровень удовлетворенности 73,4%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,47 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 71%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,48 балла и уровень удовлетворенности равен 64,5%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,48 баллов и уровень удовлетворенности составил 64,5%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,74 и уровень удовлетворенности равен 83,9%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,61 баллов и уровень удовлетворенности равен 71%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,58 и уровень удовлетворенности в 71,0%, нежели **порталы «электронного правительства» и «электронного лицензирования»** - 4,48 баллов и уровень удовлетворенности в 70,7%.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования.

3.29 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок («Е-архив»)

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство культуры и спорта РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», Республиканское государственное учреждение "Национальный архив Республики Казахстан", центральные государственные архивы, государственные архивы областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, городов, районов

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 11 рабочих дня

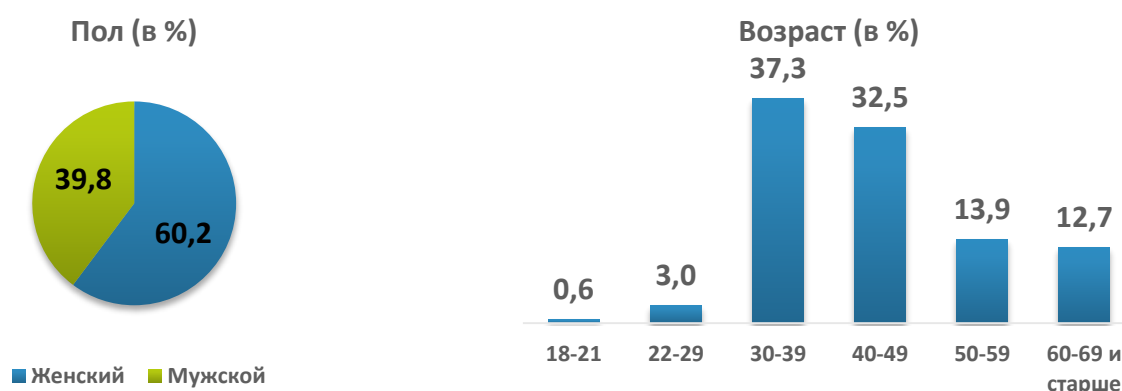
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: справка, копия или выписка

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 166 респондентов. Из них 39,8% услугополучателей мужского пола и 60,2% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (37,3%), и 40–49 лет (32,5%). Из общего числа обратившихся 3,6% являются индивидуальными предпринимателями, и 96,4% физическими лицами, также большинство опрошенных – 98,8% - резиденты РК, а 1,2% нерезидентами страны. Большинство услугополучателей, получившие услугу (99,4%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), оставшиеся 0,6% нуждались в специальном физическом доступе. Большинство услугополучателей, получившие услугу (66,3%), обратились на портал «электронного правительства», а оставшиеся 33,7% обратились в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **50,8%** и **среднее значение оценки 4,25 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,14	4,10	44,6%	43,7%
	Простота получения ЭЦП	4,08		44,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,09		44,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,08		42,2%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,11	4,09	41,6%	43,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям	4,06		42,2%	

	(необходимым документам) для получения услуги				
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,07		43,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,12		45,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,10		43,4%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,13	4,13	47,6%	46,7%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,13		47,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,12		45,2%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,14		46,4%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	3,94	3,94	45,8%	45,8%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	4,83	4,54	83,3%	59,2%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,47		50,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,31		44,4%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,66		66,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,64		65,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,68		66,9%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,24	4,24	47,1%	47,1%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,24		47,1%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,32	4,32	59,1%	59,1%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,25		50,8%
	Портал «электронное правительство»		4,20		47,2%
	Уполномоченный государственный орган		4,28		54,1%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,10 балла и уровень удовлетворенности 43,7%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,09 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 43,3%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, актуальности информации на портале об услуге, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,13 балла и уровень удовлетворенности равен 46,7%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 3,94 балла и уровень удовлетворенности составил 45,8%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в неудовлетворительные сроки. При этом, работу **Виртуального ассистента** оценили на 4,54 балла, и уровень удовлетворенности 59,2%.

Затраты на получение государственной услуги получили средний балл – 4,66 и уровень удовлетворенности равен 66%.

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 4,24, при этом уровень удовлетворенности – 47,1%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,32 балла и уровень удовлетворенности равен 59,1%, что является средним показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,28 и уровень удовлетворенности в 54,1%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,20 баллов и уровень удовлетворенности в 47,2%.

Результаты качественных методов исследования

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

- в определенных случаях услугополучатели отмечают, что при посещении ЦОНа сталкиваются с тем, что не работает база, слабой скоростью интернет-соединения, устаревшим оборудованием (компьютеры зависают) в зоне самообслуживания.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования.

3.30 Присвоение спортивных званий: «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан», «мастер спорта международного класса Республики Казахстан», «мастер спорта Республики Казахстан», «Заслуженный тренер Республики Казахстан» и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство культуры и спорта РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 20 рабочих дня

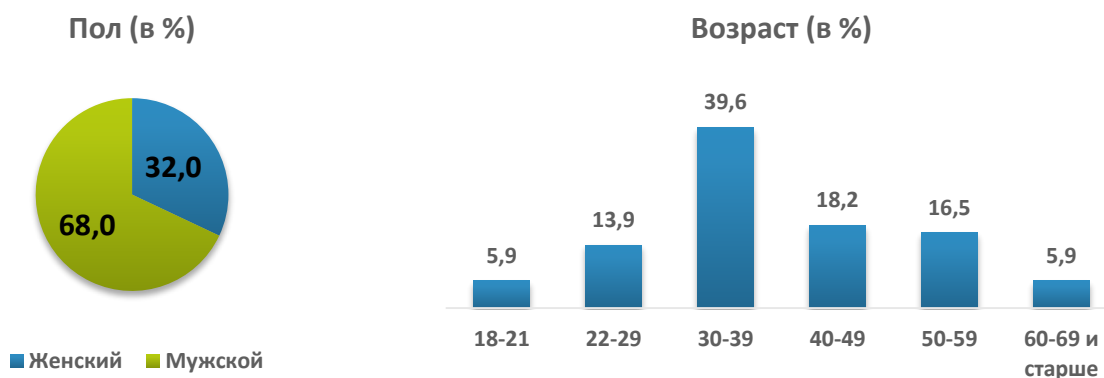
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: удостоверение

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 303 респондента. Из них 68% услугополучателей мужского пола и 32% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (39,6%), и 40–49 лет (18,2%). Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получившие услугу (99,7%), обратились в ЦОН к сотруднику, а оставшиеся 0,3% обратились в уполномоченный государственный орган.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **91,6%** и **среднее значение оценки 4,62 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,65	4,67	82,8%	82,93%
	Сотрудники оперативные	4,65		80,9%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,71		85,1%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,81	4,91	87,5%	94,75%
	Удобные часы работы	4,93		95,4%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,87		93,4%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,95		97,4%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,95		97,4%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,95		97,4%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,96	4,96	97,4%	97,26%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,95		96,4%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,95		97,4%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95		97,4%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,96		97,4%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,96		97,4%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,96		97,4%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,76	4,82	87,8%	90%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,81		90,1%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,88		91,4%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,59	4,64	72,9%	74,05%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,69		75,2%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,96		97,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,96		97,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных	4,96		97,4%	

	затрат на получение услуги				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,00	100,0%	100,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	3,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,97	4,97	97,0%	97,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,62		91,6%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,67		93,0%
	Уполномоченный государственный орган		4,87		92,2%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,67 баллов и уровень удовлетворённости – 82,9%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,91 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 94,8%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,96 балла и уровень удовлетворенности 97,3%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,82 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 90%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,64 балла и уровень удовлетворённости равен 74,1%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,96 баллов, а уровень удовлетворённости равен 97,4%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 3,00 и уровень удовлетворённости 100%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,97 и 97% уровень удовлетворенности.

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

Уполномоченный государственный орган - 4,87 баллов и уровень удовлетворенности в 92,2%, нежели **государственная корпорация**

«Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,67 и уровень удовлетворенности в 93,0%.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного фокус-групповой дискуссии с региональными специалистами управления спорта, сотрудниками ЦОНа, ответственными за данную государственную услугу, были выявлены следующие трудности при оказании государственной услуги:

- в определенных случаях приходит **ответный документ, но пустой/не заполненный** при этом имеются штрих-кода, в этом случае сотрудникам ЦОНа приходится напрямую связываться с сотрудниками управления спорта, которые отправляют необходимые приказы по почте, и сотрудник ЦОНа «вручную» ищет необходимого услугополучателя. Этому может быть несколько причин – **сбой в системе** при интеграции баз данных, либо неверные действия сотрудников уполномоченного государственного органа. Сотрудник ЦОНа: *«Бізде бір қызмет алушы қызметті алды, барлық құжатты сканерледі, жүктеді. Осы құжат кетті спорт басқармасына, енді олар жауап береді, жауабы келсе астында көрсетіліп тұрады, спорт санатын беру деп, историясы мен статус заявкіді қарасақ, бізде не қызмет алушыда жауап пустой шығады, бірақ жауап келіп тұр, құжат оқылмайды. Бұл хатта пустой бет, астында тек штрих кодтар ғана көрсетіліп тұр. Ал бұл құжат ашылмаса ары қарай қызмет жүрмейді, яғни «в обработке» деп шығады. Сосын қызмет алушының жауабы жеке кабинетте ашылмағаннан кейін, ашылса да пустой бет болған соң, қызмет алушы маған келеді жауабын сұрап, мен бірден спорт басқармасына звондаймында, бұл кісілер бірден маған почтаға жауаптарды, яғни приказдарды жібереді. Соның ішінен аты-жөнін іздеп отырамын, бар жұмысымды ысырып қойып, себебі қызмет алушы ашуланып шығады... ЦОН бізде интегрированный ғой, бізде басқа да қызметтер бар ғой, бәрі дұрыс салынады, бәрі қызмет алушыға көрініп тұрады, тек спорттың берілген жауабы дұрыс ашылмайтын болып тұр. Хоть бұл кісілер бәрін дұрыс салып отырмыз дейді...».*

- вместе с тем сотрудники управления спорта отмечают, что все установленные процедуры выполняют по шаблону верно и система выдает/подтверждает правильность загруженных данных: *«...Міне ол құжат түскеннен кейін, мен ол құжатты аламын да «на исполнение» жіберемін, отработка жасалады, ішінде прием-передачи деген бар ИИЦОН-да бүкіл «N» облысы бойынша (в целях соблюдения анонимности сотрудника область не названа – прим.ред.) барлық ЦОН-дар шығады. Барлық ЦОН-нан 20 құжат түссе маған, ол қай ЦОН-нан түсті, барлығына жауап жіберемін, менде жіберілді деп тұрады, мен жіберілген құжатты ашсам оқылып тұр, ал ЦОН-ға және қызмет алушының жеке кабинетіне пустой бет болып барады. Бұл бүкіл Қазақстан бойынша спорт басқармаларының проблемасы болып отыр. Мен бұл сұрақпен әкімшілікке де жаздым, мемлекеттік істер агенттігіне де жаздым, жергілікті АО «НИТ»-қа да жаздым. Ал жергілікті АО «НИТ» өздерінің Республикалық АО «НИТ»-қа жазды...».*

Таким образом, по полученным данным можно предположить **сбои работы системы/портала/баз данных при передачи информации из одного ИС в другую.**

- Также наблюдается технические сложности при которых усложняется соблюдение сроков предоставления услуги: *«Бізге ПЭП-пен жіберген, одан кейін ЦОН-мен келген қағаздар келіп тұрады, сонымен ол техникалық себептермен мен ашқанда мерзімі бұзылды, уақыты өтіп кетті деп шығады, тексере келе, ол базаның ішінде уақытылы келмеді немесе көрінбей скрытый болып тұрады».*

Выводы и рекомендации

АО НИТ, Портал «электронное правительство», Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Устранить проблему сбоя системы в процессе передачи данных из одной ИС в другую;

Общие рекомендации:

2. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительной консультированию и снижению количества походо в ЦОН для получения услуги;
3. Усовершенствовать механизмы обратной связи – процедуру подачи и результатов обжалования;
4. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных.

3.31 Выдача разрешения на экспорт и (или) импорт отдельных видов товаров на территории Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство торговли и интеграции РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 1 рабочий день

Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизирования

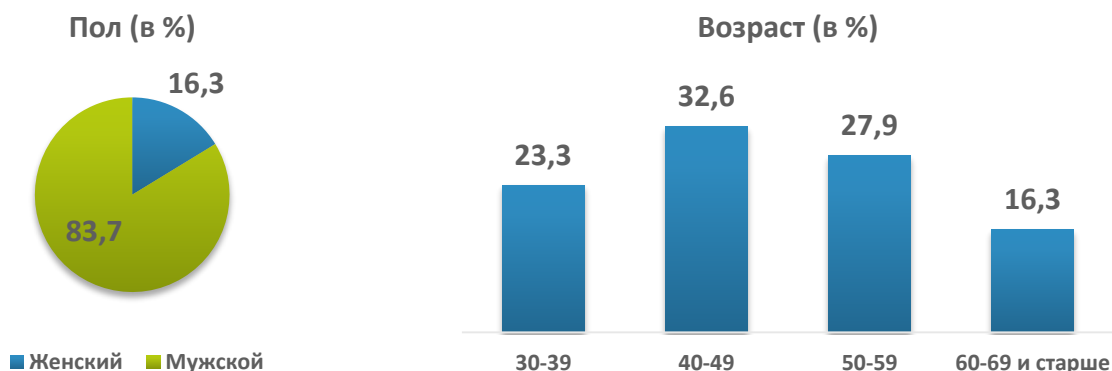
Результат оказания услуги: разрешение на экспорт или импорт

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 43 респондента. Из них 83,7% услугополучателей мужского пола и 16,3% женского пола. Наиболее значимые

возрастные группы получателей – 30–39 лет (23,3%), и 40–49 лет (32,6%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем получателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все получатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех учреждений (государственные органы, портал «электронное правительство» и «электронного лицензирования») равно – **95,7%** и **среднее значение оценки 4,94 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Оценки	Средний балл	Удовлетворенности	Удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,81	4,79	90,7%	90,7%
	Простота получения ЭЦП	4,81		90,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,81		90,7%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,72		90,7%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,86	4,90	90,7%	90,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,91		90,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,91		90,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,91		90,7%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,91		90,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,91	4,98	90,7%	97,7%

	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,95	4,95	95,3%	95,3%
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,94		95,7%
	Портал «электронное правительство»		4,88		92,4%
	Уполномоченный государственный орган		4,98		98,0%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа получателя оценили высоко – 4,79 балла и уровень удовлетворенности 90,7%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,90 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 90,7%. Среди пожеланий и предложений получателей было озвучено необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,98 балла и уровень удовлетворенности равен 97,7%. При этом наибольшие трудности для получателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,95 баллов и уровень удовлетворенности составил 95,3%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5,00 и уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,98 и уровень удовлетворенности в 98,0%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,88 баллов и уровень удовлетворенности в 92,4%.

Результаты качественных методов исследования

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

- по мнению услугополучателей, при первичной подаче документов/заявки возникают сложности работы на портале из-за нехватки навыков и незнания процесса, вместе с тем при повторных обращениях подобных проблем возникает значительно меньше;

- также услугополучатели отметили возникающие сложности загрузки документов на портал;

- среди пожеланий услугополучателей, чтобы была возможность исправления ошибки на портале при заполнении («опция» назад, перепроверить): *«...Если делаешь ошибку, то трудно отправить заново. Раньше было легче. Раньше отправляли письмо...».*

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования, а также рассмотреть возможность добавления опции, при которой имеется возможность исправить ошибки в поданной заявке.

3.32 Предоставление гарантий по кредитам в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство национальной экономики РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: от 5 до 10 рабочих дней

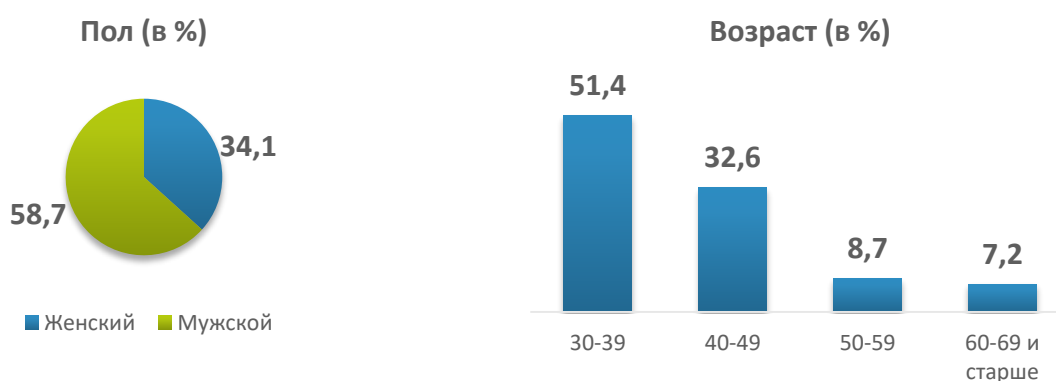
Форма оказания услуги: бумажная, электронная формы, частично автоматизированная

Результат оказания услуги: выписка из протокола

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 138 респондента. Из них 58,7% услугополучателей мужского пола и 34,1% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 лет (51,4%), и 40–49 лет (32,6%). Из общего числа обратившихся 47,1% являются юридическими лицами, а 52,9% физические лица, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства» и другие онлайн сервисы (online.damu.kz).



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы,

портал «электронное правительство») равно – **74,8%** и среднее значение оценки **4,44 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,62	4,62	76,1%	76,1%
	Простота получения ЭЦП	4,62		76,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,62		76,1%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,62		76,1%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,59	4,59	73,2%	73,8%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,59		73,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,59		73,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,62		76,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,59		73,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,59	4,60	73,2%	74,7%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,59		73,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,62		76,1%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,62		76,1%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,59	4,59	73,2%	73,2%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	3,00	3,33	0,0%	0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,00		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	3,00		0,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,65		74,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,62		71,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,67		76,8%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,67	4,67	76,8%	76,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,44		74,8%
	Портал «электронное правительство»		4,33		74,8%
	Уполномоченный государственный орган		4,62		74,4%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,62 балла и уровень удовлетворенности 76,1%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,59 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 73,8%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,60 балла и уровень удовлетворенности равен 74,7%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,59 баллов и уровень удовлетворенности составил 73,2%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что работу **Виртуального ассистента** оценили на 33,3 балла, тогда как **затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,65 и уровень удовлетворенности равен 74,3%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,67 баллов и уровень удовлетворенности равен 76,8%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,62 и уровень удовлетворенности в 74,4%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,33 баллов и уровень удовлетворенности в 74,8%.

Результаты качественных методов исследования

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

- среди пожеланий услугополучателей отмечается необходимость более корректного и понятного перевода информации на портале на казахский язык;
- улучшить работу портала, так как наблюдаются сбои в работе портала;
- необходимость распространения информации по возможностям программы «ДКБ-2025» в регионах.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала, на котором предоставляется услуга, учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Улучшить содержательное описание процесса предоставления услуги на портале на казахском языке;
3. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
4. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования;
5. Улучшить работу Виртуального-ассистента, по полноте ответов на вопросы услугополучателя.

3.33 Выдача заключения об определении сферы охвата оценки воздействия на окружающую среду и (или) скрининга воздействий намечаемой деятельности

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК

Получатели услуги: физическим и юридическим лицам

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 30 рабочих дней

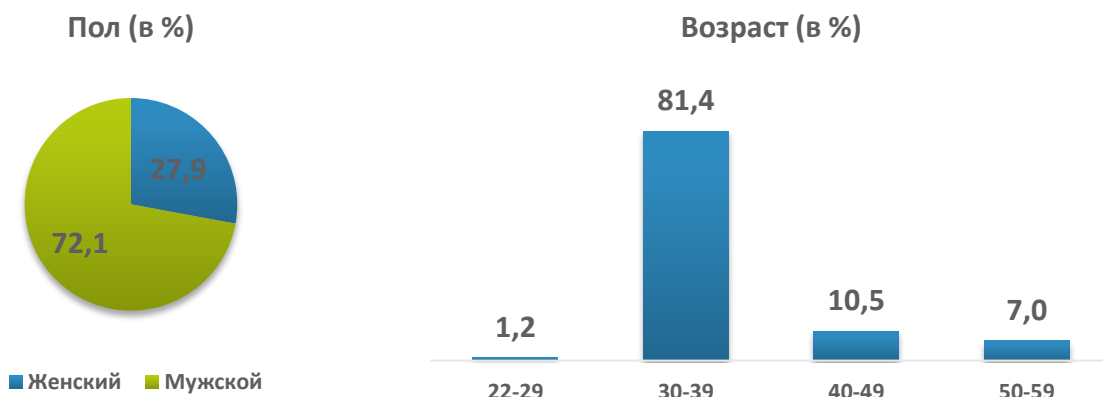
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

Результат оказания услуги: заключение

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 86 респондента. Из них 72,1% услугополучателей мужского пола и 27,9% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (81,4%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получившие услугу (62,8%), обратились на портал «электронного правительства», и меньшая часть 37,2% обратилась в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **45,8%** и **среднее значение оценки 4,32 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	3,99	4,05	33,7%	36,6%
	Простота получения ЭЦП	4,05		39,5%	
	Простота использования ЭЦП	3,99		33,7%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,16		39,5%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	3,83	4,10	25,6%	37,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,13		32,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,12		39,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,29		48,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,16		41,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,47	4,34	50,0%	49,7%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,24		50,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,33		50,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,31		48,8%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,33	4,33	41,9%	41,9%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	

	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,41		43,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,32		34,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,51		51,2%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,02	4,02	11,6%	11,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,32		45,8%
	Портал «электронное правительство»		4,31		52,5%
	Уполномоченный государственный орган		4,31		41,2%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили высоко – 4,05 балла и уровень удовлетворенности 36,6%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,10 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 37,7%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость улучшить поиск информации об услуге на сайте/портале, а также по способу получения услуги через портал.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,34 балла и уровень удовлетворенности равен 41,9%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора документов и подачи пакета документов в электронном виде.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,33 балла и уровень удовлетворенности составил 41,9%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в неудовлетворительные сроки по мнению услугополучателей.

При этом, стоит отметить, что наиболее высокие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (5 баллов, и уровень удовлетворенности 100%). Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,41 и уровень удовлетворенности равен 43,1%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,02 балла и уровень удовлетворенности равен 11,6%, что является высоким показателем.

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

Портал «электронного правительства» получил более высокий уровень удовлетворенности в 52,5%, нежели **уполномоченный государственный орган** -

уровень удовлетворенности в 41,2%, вместе с тем оба услугодателя получили одинаковый средний балл – 4,31.

Результаты качественных методов исследования

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

- определенное количество пользователей портала указывают на некоторые сложности работы на портале, в том числе необходимость двойной аутентификации: *«не удобная двух факторная аутентификация, ею никто не пользуется, все входят туда через егов. А именно в этой услуге там ограничение по числу знаков, там нельзя двигать окошко там вводишь информацию и ее целиком не видишь и вполне возможно она туда не влезала»;*

- также среди пожеланий услугополучатели указали необходимость консультирования по возникающим вопросам – процедуры подачи, сбора документов и технической поддержки портала.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования.

3.34 Выдача разрешения на изъятие видов животных, численность которых подлежит регулированию

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК

Получатели услуги: физическим и юридическим лицам

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 2 рабочих дня

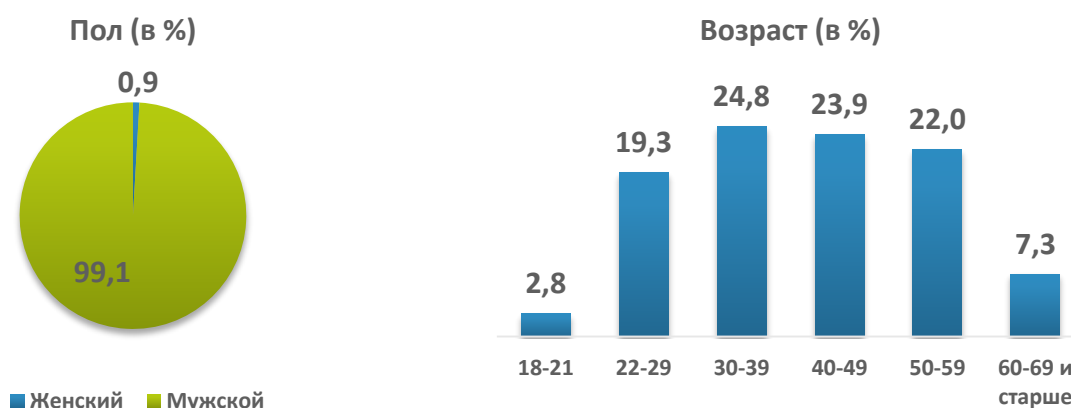
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

Результат оказания услуги: разрешение

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 109 респондента. Из них 99,1% услугополучателей мужского пола и 0,9% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (24,8%) и 40–49 лет (23,9%). Из общего числа обратившихся 11,9% являются юридическими лицами, 13,8% индивидуальные предприниматели, а большинство (74,3%) являются физическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей, получившие услугу (84,4%), обратились на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования», и меньшая часть 15,6% обратилась в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **72,0%** и **среднее значение оценки 4,50 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,80	4,76	84,4%	81,4%
	Простота получения ЭЦП	4,74		81,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,78		79,8%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,73		79,8%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,72	4,77	78,0%	80,8%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,72		78,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по	4,79		81,7%	

	способу получения услуги на портале				
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,83		83,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,79		81,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,76	4,77	82,6%	82,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75		82,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,72		80,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,85		85,3%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,83	4,83	85,3%	85,3%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	4,00	2,67	0,0%	0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	2,00		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	2,00		0,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,81		84,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,80		84,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,83		85,3%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,89	4,89	89,0%	89,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,50		72,0%
	Портал «электронное правительство»		4,31		63,8%
	Уполномоченный государственный орган		4,82		84,9%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,76 балла и уровень удовлетворенности 81,4%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,77 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 80,8%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость более легкого и удобного поиска информации по услуге.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,77 балла и уровень удовлетворенности равен 82,8%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе загрузки документов на портал.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,83 балла и уровень удовлетворенности составил 85,3%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в удовлетворительные сроки. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

Работу **Виртуального ассистента** оценили на 2,67 баллов, тогда как **затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,81 и уровень удовлетворенности равен 84,9%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,89 баллов и уровень удовлетворенности равен 89%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,82 и уровень удовлетворенности в 84,9%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,31 баллов и уровень удовлетворенности в 63,8%.

Результаты качественных методов исследования

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие пожелания и предложения по государственной услуге:

- Предоставить список видов животных, численность которых подлежит регулированию для каждой области в доступном интернет-ресурсе;
- также были получены дополнительные комментарии услугополучателей: *«по проблеме бродячих собак – собаки и кошки не попадают в список на изъятие видов животных, численность которых подлежит регулированию».*

Выводы и рекомендации

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

1. Опубликовать полный список видов животных, численность которых подлежит регулированию для каждой области в доступном интернет-ресурсе;
2. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
3. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
4. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования;
5. Улучшить работу Виртуального-ассистента, по полноте ответов на вопросы услугополучателя.

3.35 Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство энергетики РК

Получатели услуги: юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 15 рабочих дней

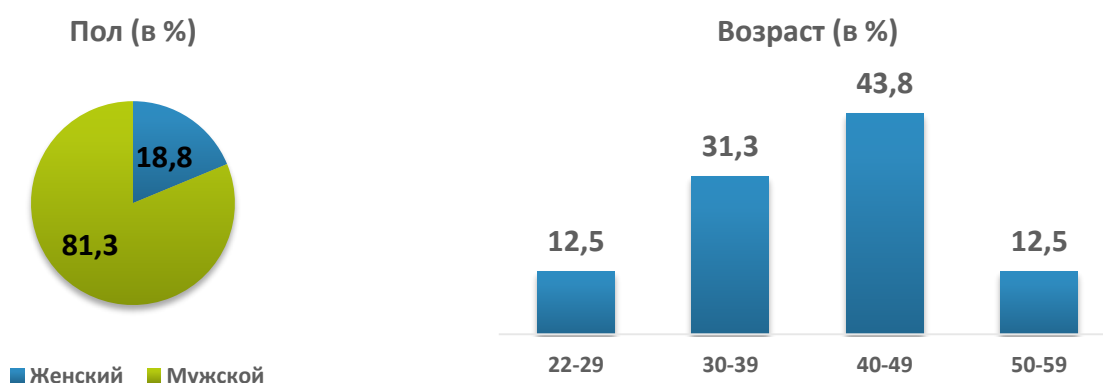
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

Результат оказания услуги: паспорт

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 16 респондентов. Из них 81,3% услугополучателей мужского пола и 18,8% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (31,3%) и 40–49 лет (43,8%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы,

портал «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **84,9%** и среднее значение оценки **4,84 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,75	4,83	81,3%	84,4%
	Простота получения ЭЦП	4,88		87,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,88		87,5%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,81		81,3%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,88	4,83	87,5%	82,5%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,88		87,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,88		87,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,75		75,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,75		75,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,77	75,0%	79,7%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75		75,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,69		81,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,88		87,5%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,69	4,69	68,8%	68,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,94		93,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,94		93,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,94		93,8%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,84		84,9%
	Портал «электронное правительство»		4,81		82,4%
	Уполномоченный государственный орган		4,85		84,8%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,83 балла и уровень удовлетворенности 84,4%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,83 балла из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 82,5%. Среди пожеланий и

предложений услугополучателей было озвучена необходимость разместить инструкции на понятном казахском языке.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,77 балла и уровень удовлетворенности равен 79,7%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе загрузки пакета документов.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,69 баллов и уровень удовлетворенности составил 68,8%. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, работу **Виртуального ассистента** оценили на 4,94 балла. А понесенные **затраты** на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,94 и уровень удовлетворенности равен 93,8%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,85 и уровень удовлетворенности в 84,8%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,81 баллов и уровень удовлетворенности в 82,4%.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;

3.36 Заявление для переоформления лицензии и (или) приложения к лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Агентство по защите и развитию конкуренции Республики Казахстан

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства»

Стоимость услуги: платно

Сроки оказания услуги: 15 рабочих дней

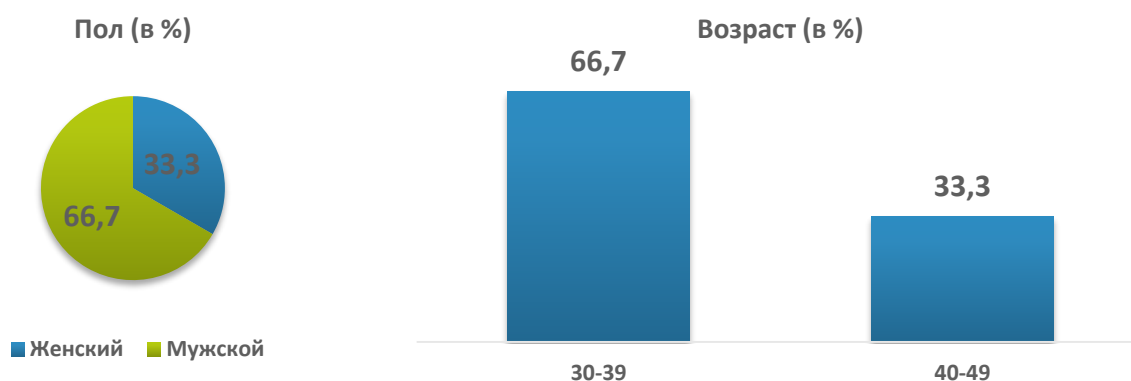
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизирована

Результат оказания услуги: разрешение

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 3 респондента. Из них 66,7% услугополучателей мужского пола и 33,3% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (66,7%) и 40–49 лет (33,3%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **82,9%** и **среднее значение оценки 4,51 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Индивидуальный	Средний	Процент	Среднее значение
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	5,00	5,00	100%	100,0%
	Простота получения ЭЦП	5,00		100%	
	Простота использования ЭЦП	5,00		100%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,67	4,80	67%	80,0%
	Оценка актуальности и понятности	4,67		67%	

	информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги				
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,67		67%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	5,00	100%	100,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	3,67	3,67	67%	66,7%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	4,33	4,11	67%	66,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,00		67%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,00		67%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	5,00	5,00	100%	100,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00		100%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00	3,50	0%	50,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	5,00		100%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,51		82,9%
	Портал «электронное правительство»		4,61		85,7%
	Уполномоченный государственный орган		4,83		95,2%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили высоко – 5,00 балла и уровень удовлетворенности 100%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,80 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 80%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения легкости и скорости поиска информации на портале по услуге.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 5,00 балла и уровень удовлетворенности равен 100%. Таким образом, процедура онлайн подачи документов полностью отлажена и не вызывает сложностей у услугополучателей.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 3,67 баллов и уровень удовлетворенности составил 66,7%. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

Работу **Виртуального ассистента** оценили на 4,11 баллов, и уровень удовлетворенности 66,7%. Среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 5,00 и уровень удовлетворенности равен 100%. При этом среди пожеланий услугополучателей внесено предложение ...

Наиболее низкие баллы получил критерий «**обратная связь**» - средний балл равен 3,50, при этом уровень удовлетворенности равен 50%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,83 и уровень удовлетворенности в 95,2%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,61 баллов и уровень удовлетворенности в 85,7%.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования.

3.37 Аттестация профессиональных аварийно-спасательных служб в области промышленной безопасности

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан

Получатели услуги: юридические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», «электронного лицензирования»

Стоимость услуги: бесплатно

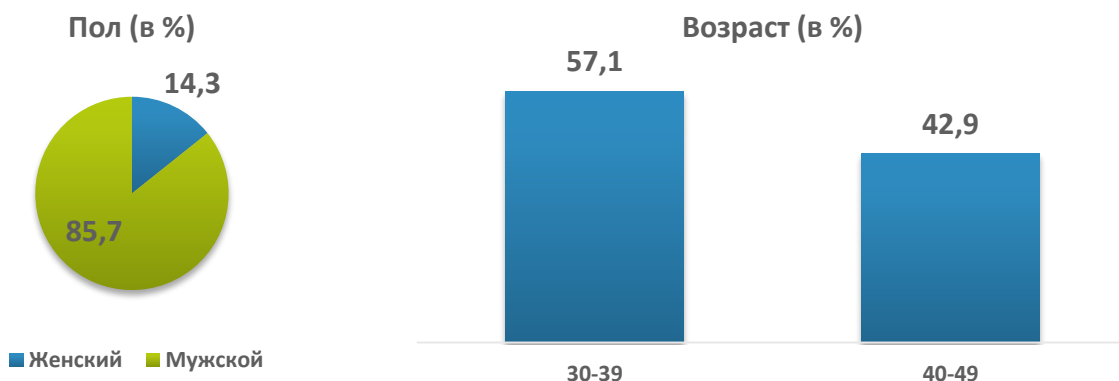
Сроки оказания услуги: 13 рабочих дней

Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизирована
Результат оказания услуги: свидетельство

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 14 респондента. Из них 85,7% услугополучателей мужского пола и 14,3% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (57,1%) и 40–49 лет (42,9%). Из общего числа обратившихся все 100% являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронного лицензирования») равно – **78,6%** и **среднее значение оценки 4,79 балла.**

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Индивидуальный	Общий	Индивидуальный	Общий
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,86	4,68	85,7%	67,9%
	Простота получения ЭЦП	4,64		64,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,64		64,3%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,57		57,1%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на	4,79	4,79	78,6%	78,6%

	портале (онлайн-площадке)				
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,64		64,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,64		64,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,86		85,7%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	4,68	100,0%	67,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,57		57,1%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,57		57,1%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,57		57,1%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,57		57,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,57		57,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,57		57,1%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,79		78,6%
	Портал «электронное правительство»		4,71		70,8%
	Уполномоченный государственный орган		4,76		75,5%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили высоко – 4,68 балла и уровень удовлетворенности 67,9%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,79 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 78,6%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость предоставлять информацию об услуге на более понятном языке.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,68 балла и уровень удовлетворенности равен 67,8%. В большей степени у услугополучателей вызывает сложность процедура сбора документов, загрузка документов на портал, а также полученный итоговый документ – по 4,57 баллов и 57,1% уровень удовлетворенности.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности составил 100%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в полностью удовлетворительные сроки.

Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,57 и уровень удовлетворенности равен 57,1%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,76 и уровень удовлетворенности в 75,5%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,71 баллов и уровень удовлетворенности в 70,8%.

Выводы и рекомендации

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

1. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства», учитывая пользовательскую нагрузку;
2. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
3. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования.

3.38 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан

Получатели услуги: юридические и физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства», региональные РГП на ПХВ

Стоимость услуги: платно

Сроки оказания услуги: 9 рабочих дней

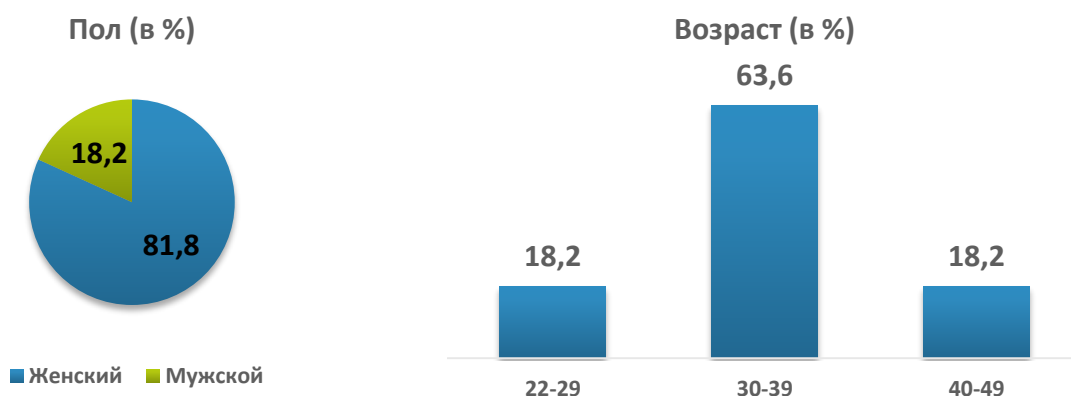
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизирована

Результат оказания услуги: уведомление

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 11 респондентов. Из них 18,2% услугополучателей мужского пола и 81,8% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (63,6%). Из общего числа обратившихся большинство (81,8%) являются юридическими лицами, а 18,2% индивидуальными предпринимателями, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в уполномоченный государственный орган.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **60,7%** и **среднее значение оценки 4,91 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,90	4,90	81,8%	81,8%
	Сотрудники оперативные	4,90		81,8%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,90		81,8%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	5,00	4,89	36,4%	42,5%
	Удобные часы работы	5,00		63,6%	
	Имеет достаточно мест парковки	5,00		36,4%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		36,4%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		36,4%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,33		45,5%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на	5,00	5,00	36,4%	41,6%

	сайте, call-центре)				
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		36,4%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		36,4%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		45,5%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		45,5%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		45,5%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		45,5%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	90,9%	91%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		90,9%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		90,9%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	90,9%	90,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	5,00		90,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,89	5,00	72,7%	40,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,89		72,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		9,10%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		9,10%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,60	4,60	36,4%	36,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,91		60,7%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,94		55,6%
	Уполномоченный государственный орган		4,94		53,5%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,90 баллов и уровень удовлетворенности – 81,8%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,89 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворенности равен 42,5%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 5,00 балла и уровень удовлетворенности 41,6%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 5,00 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 91%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 5,00 баллов и уровень удовлетворённости равен 90,9%.

Затраты на получение услуги были оценены на 5,00 баллов, а уровень удовлетворённости равен 40,9%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,60 и 36,4% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,94 и уровень удовлетворенности в 55,6%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,94 баллов и уровень удовлетворенности в 53,5%.

Выводы и рекомендации

Таким образом, услугополучатели высоко оценили качество предоставления данной государственной услуги, что предполагает в дальнейшем поддерживать заявленный уровень и качество оказания услуги услугодателем.

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность изменения часов работы ЦОНов в сторону увеличения, либо организовать работу дежурных ЦОНов, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей;
2. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительной консультированию и снижению количества походов в ЦОН для получения услуги.

3.39 Сертификация лиц, претендующих на присвоение квалификации государственного аудитора

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Счетный комитет РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: канцелярия Рабочего органа Национальной комиссии

Стоимость услуги: 9 МРП (за 1 экзамен), 6 МРП (регистрационный сбор), 6 МРП (изготовление свидетельства), дополнительные расходы на подготовку к экзаменам и пр.

Сроки оказания услуги: -

Форма оказания услуги: электронная, бумажная

Результат оказания услуги: сертификат

Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены качественные исследования – глубинные интервью с услугополучателями, а также методом «тайный покупатель». В результате были получены следующие результаты:

В результате онлайн-мониторинга интернет-ресурсов, находящихся в открытом доступе по поиску информации об услуге, возникли следующие сложности:

- 1) Усложнена процедура поиска информации о процедуре подачи, неясна процедура подачи документов, усложнен поиск контактной информации: «...График квалификационных экзаменов опубликовывается на интернет-ресурсе организации...» - в Правилах не указан какой именно ресурс (электронный адрес, и/или полное название ресурса), также при поиске, по ключевым словам, данный ресурс не выходит в результатах поисковых запросов.
- 2) отсутствует/усложнен поиск инструментов обратной связи (колл-центр, номера телефонов уполномоченных государственных органов, сайт, электронная почта).
- 3) также усложнен поиск официальной суммы оплаты по данной государственной услуге (информация о сумме оплаты взята с сайта «Союза аудиторов Казахстана», www.auditkz.kz).

По итогам онлайн-мониторинга поиска информации по услуге, можно предположить недостаточную прозрачность всей процедуры получения государственной услуги для услугополучателей. В связи с чем рекомендуется дополнить имеющиеся Правила (либо опубликовать паспорт услуги с краткой информацией) более подробной информацией с (1) контактными данными, (2) инструментами обратной связи и (3) полной стоимости услуги (отдельных этапов услуги), а также (4) онлайн-ресурсов и адресов канцелярии по приему и выдачи документов, а также (5) трекингу очереди на прохождение экзамена.

По результатам проведенных глубинных интервью среди услугополучателей, были получены следующие результаты:

В первую очередь, услугополучатели отметили, что не возникло проблем на этапе постановки в список Национальной комиссии, приема документов, а также в последствии с прохождением самого экзамена/тестирования и интервью. Тем не менее, зачастую возникают случаи, что после принятия документов очередь переходит на следующий этап, таким образом, происходит затягивание процедуры прохождения квалификационных экзаменов (других этапов), за это время истекает сроки действия имеющихся сертификатов.

Также опрошенные услугополучатели отметили, что в большинстве случаев официальный тариф за сертификат оплачивает работодатель, тем не менее существуют дополнительные затраты на последнем этапе при необходимости личного присутствия в работе Национальной комиссии (транспортные расходы,

проживание, и пр.), и высказали пожелание рассмотреть возможность работы Национальной комиссии в онлайн-режиме.

Среди пожеланий и предложений услугополучателей по совершенствованию работы чаще всего отмечалась необходимость увеличения количества (этапов) сбора комиссии в год: *«Менің ұсынысым комиссияның жиналу этаптарын 7–8 этапқа дейін көбейту. Себебі қалып қойса, сертификат мерзімі өтіп кетіп, жаңадан оқуға тура келеді».*

Выводы и рекомендации

В рамках повышения качества оказания государственной услуги рекомендуется:

1. Повысить прозрачность и информированность по процедуре предоставления услуги: дополнить имеющиеся Правила (либо опубликовать паспорт услуги с краткой информацией) более подробной информацией с (1) контактными данными, (2) инструментами обратной связи и (3) полной стоимости услуги (отдельных этапов услуги), а также (4) онлайн-ресурсов и адресов канцелярии по приему и выдачи документов, а также (5) трекингу очереди на прохождение экзамена;
2. Рассмотреть возможность увеличения количества заседаний/этапов работы Национальной комиссии;
3. Рассмотреть возможность работы комиссии в онлайн-режиме для услугополучателей в регионах.

3.40 Внесение в правовой кадастр идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача технического паспорта объектов недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Получатели услуги: юридические и физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронное правительство»

Стоимость услуги: платно

Сроки оказания услуги: от 1 до 10 рабочих дней

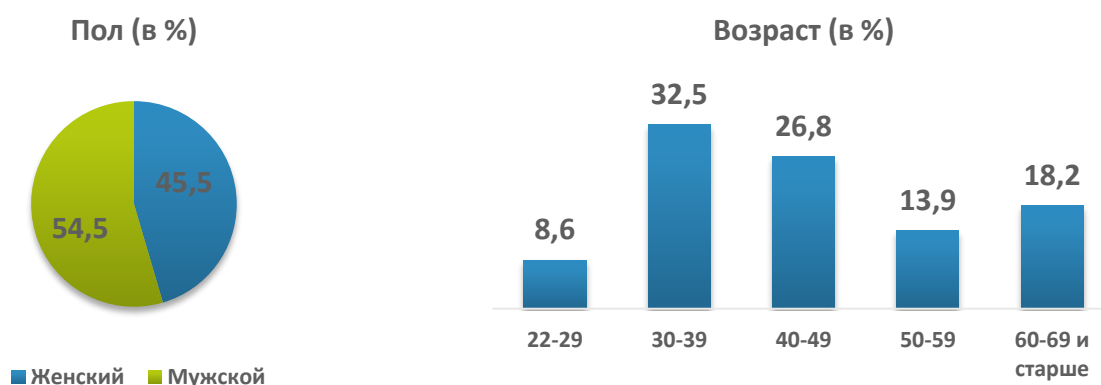
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: технический паспорт

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 209 респондентов. Из них 54,5% услугополучателей мужского пола и 45,5% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (32,5%) и 40–49 лет (26,8%). Из общего числа обратившихся часть (7,7%) являются юридическими лицами, а 7,2% индивидуальными предпринимателями, и еще 85,2% физическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Большинству услугополучателей, получивших услугу (99%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), тогда как для 1% такой дополнительный доступ был необходим. Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **86,2%** и **среднее значение оценки 4,82 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,81	4,83	89,0%	89,9%
	Сотрудники оперативные	4,83		89,5%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,84		91,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,83	4,84	91,9%	92,0%
	Удобные часы работы	4,89		93,8%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,76		89,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,87		93,3%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,87		91,4%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,84		92,8%	

ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,90	4,87	95,2%	93,8%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,83		91,4%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,82		91,4%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,86		93,3%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,90		95,2%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,90		95,2%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,90		95,2%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,89	4,89	85,2%	85%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,89		85,2%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,89		85,2%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,73	4,73	75,6%	75,6%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,73		75,6%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,82	4,79	77,5%	77,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,80		76,6%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,73		76,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,83		79,9%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100%	100%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		100%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,65	4,65	75,6%	75,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,82		86,2%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН, зона самообслуживания)		4,86		91,1%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (бэк-офис)		4,81		82,9%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,83 балла и уровень удовлетворённости – 90%. Вместе с тем, в некоторых случаях услугополучатели отмечали грубость сотрудников услугодателя: *«обращались неадекватно, отвечали неохотно, даже после обращении с жалобой руководству, не компетентно обслужили, очень обижена на сотрудников»*.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,84 балла из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 92%. В некоторых случаях услугополучатели отмечали, что в ЦОНе (зоне самообслуживания), рядом со зданием нет необходимых сервисов (ксерокопия, сканер, банк и пр.), что вызывает определенные трудности и снижают общую оценку по критерию доступности и удобства.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,87 балла и уровень удовлетворенности 93,8%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,89 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 85,2%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,73 балла и уровень удовлетворенности равен 75,6%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,79 баллов, а уровень удовлетворенности равен 77,7%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 5,00 и уровень удовлетворенности 100%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,65 и 75,6% уровень удовлетворенности.

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

ЦОНЫ (зоны самообслуживания) получили более высокий балл – 4,86 и уровень удовлетворенности в 91,1%, нежели бэк-офис **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,81 баллов и уровень удовлетворенности в 82,9%.

Результаты качественных методов исследования

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

- услугополучатели отмечают сложности при сборе необходимых документов, в том числе заключений, разрешений в инстанциях, в большей степени это связано, по мнению услугополучателей, с недостаточной компетентностью отдельных сотрудников государственных органов по нормативно-правовым и техническим вопросам: *«В Западно-Казахстанской области, получаем разрешения с архитектуры, ГАСКА уведомляет по объединению магазинов. Мне дают ГАСК уведомление по объединению двух магазинов, Мы получаем со всех Государственных органов разрешения, заказываем технический паспорт. Архитектура дает нам разрешение, идем сдавать на объединения, техники нам не дают разрешения. Делает 2 техпаспорта. Потом говорят один акт*

приемки на 2 магазина, иду в регистрацию, не делают, говорят теперь отдельно. И уже ходим 4 месяца. Говорят, пришло письмо с г. Астана, нельзя делать гос. акт на 2-этажные квартиры. Но у нас же уже есть технический паспорт на магазины, мы хотим просто сделать на закусочную и так ходим...»; «Хотим, чтобы, если нельзя, пусть напишут, что отдельно, а если нужен общий тех. паспорт, пусть скажут один. Один раз сделали отдельно, потом опять вместе. В Акимат идти имеет смысл? Говорят, может и поможет. Нам и отказ не хотят давать»;

- также услугополучатели назвали наиболее забюрократизированные государственные органы и организации, в которых они сталкивались с бюрократией и документальной волокитой в процессе получения услуги: ГАСК, ЦОН, Архитектура, Акимат;

- в большей степени услугополучатели сталкиваются со сложностями получения технического паспорта: *«Да, проблема с получением разрешения и получение технического паспорта. А по определению (оценочной) стоимости земельного участка, проблем не возникает...»;*

- также услугополучатели отмечают недостаточную прозрачность ценообразования стоимости услуги: *«По оплате претензии большие - почему у частных услуги стоят в 2 раза дешевле, чем у государственных учреждений? Например, у частного стоит снять арест 10 000 тенге, а у государства 13 800 тенге. За проект у частного 18 000, а государственный 30 000. Вот эту систему никак мы не поймем!»;*

Выводы и рекомендации

Таким образом, по результатам опроса услугополучатели высоко оценили качество предоставления государственной услуги, вместе с тем основные нарекания вызывает отсутствие удобств и дополнительных сервисов (сканер, ксерокс, касса и пр.), а также некомпетентность и грубость сотрудников. Также стоит отметить, что в большинстве случаев за получением данной услуги чаще всего обращаются в компании-посредники, которые хорошо осведомлены о процедуре получения услуги.

В связи с чем, Госкорпорации «Правительство для граждан» рекомендуется повысить уровень консультирования своих сотрудников, в частности в зоне самообслуживания для электронных услуг;

Также, уполномоченному государственному органу:

1. Упростить процедуру получения актов и технических паспортов;
2. Снизить ставки по услугам и приблизить их к стоимости услуг частных компаний.

3.41 Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Получатели услуги: юридические и физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронное правительство»

Стоимость услуги: платно

Сроки оказания услуги: от 5 до 8 рабочих дней

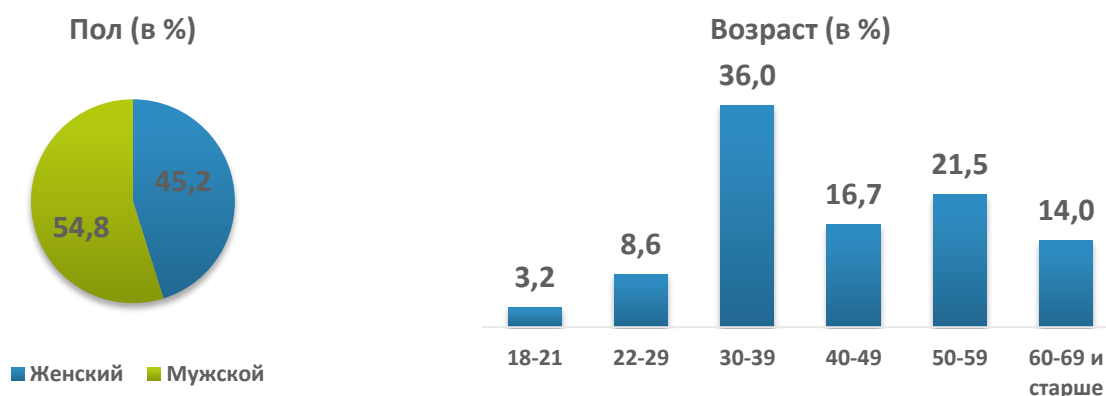
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная

Результат оказания услуги: акт

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 186 респондентов. Из них 54,8% услугополучателей мужского пола и 45,2% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 лет (36%) и 50–59 лет (21,5%). Из общего числа обратившихся часть (10,8%) являются юридическими лицами, и еще 89,2% физическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **87,6%** и **среднее значение оценки 4,78 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,58	4,59	79,6%	81,6%
	Сотрудники оперативные	4,56		79,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,65		85,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,92	4,89	94,1%	92,0%
	Удобные часы работы	4,92		94,1%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,85		90,3%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,83		90,3%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,85		90,3%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,94		93,0%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,96	4,90	96,8%	94,5%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,90		94,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,97		97,8%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,81		91,4%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,95		96,8%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,91		94,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,77		89,8%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,78	4,79	87,6%	89%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,80		89,2%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,80		89,2%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,78	4,78	85,5%	85,5%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,78		85,5%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	4,83	4,83	74,7%	87,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,85		94,1%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,80		90,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,82		90,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,69	4,69	83,3%	83,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,78		87,6%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН, зона самообслуживания)		4,83		90,7%
	НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (бэк-офис)		4,82		88,0%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,59 баллов и уровень удовлетворенности – 81,6%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с

колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,89 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 92%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,90 балла и уровень удовлетворенности 94,5%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,79 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 89%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,78 баллов и уровень удовлетворённости равен 85,5%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,83 балла, а уровень удовлетворённости равен 87,4%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,69 и 83,3% уровень удовлетворенности.

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

ЦОНЫ (зона самообслуживания) получили более высокий балл – 4,83 и уровень удовлетворенности в 90,7%, нежели бэк-офис **Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,82 баллов и уровень удовлетворенности в 88,0%.

Результаты качественных методов исследования

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

В целом услугополучатели отмечают удобство получения услуги (сбора необходимых документов) через порталы, при этом отметили, что наблюдаются технические сбои работы портала, низкую скорость интернет-соединения при процессе сбора документов для подачи заявки.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания государственной услуги показывает высокие оценочные результаты, тем не менее основное недовольство услугополучателей связано с работой сотрудников услугодателя, а также сбоем работы в работе баз данных (зависание).

В связи с чем, Госкорпорации «Правительство для граждан» рекомендуется:

1. Повысить уровень консультирования своих сотрудников;
2. Улучшить технические характеристики работы баз данных, учитывая пользовательскую нагрузку;
3. Рассмотреть возможность модернизации рабочих компьютеров сотрудников в зале.
4. Актуализировать информацию об услуге/уполномоченном услугодателе на портале «электронного правительства» в разделе справочной информации.

3.42 Государственная регистрация (перерегистрация) пестицидов, временная регистрация пестицида биологического препарата с низким риском

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство сельского хозяйства РК

Получатели услуги: юридические и физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронное правительство», «электронное лицензирование»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 18 рабочих дней

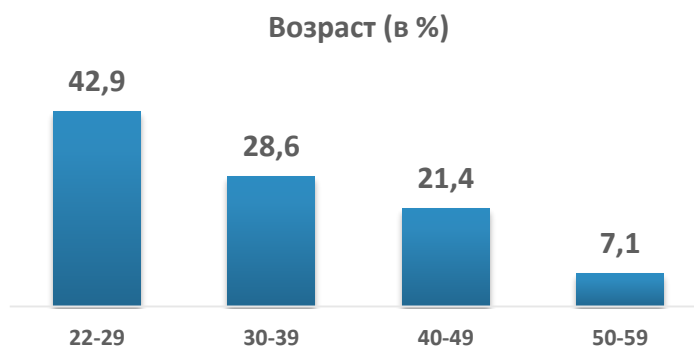
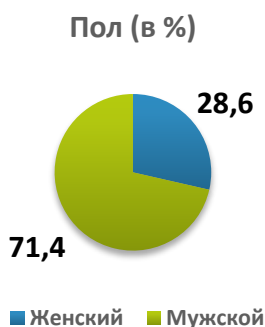
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная

Результат оказания услуги: регистрационное удостоверение

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 14 респондентов. Из них 71,4% услугополучателей мужского пола и 28,6% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 22–29 (42,9%) и 30–39 лет (28,6%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются юридическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели, получившие услугу (100%), обратились на портал «электронного правительства».



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство», «электронное лицензирование») равно – **66,3%** и **среднее значение оценки 4,33 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,57	4,57	64,3%	64,3%
	Простота получения ЭЦП	4,57		64,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,57		64,3%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,57		64,3%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,57	4,57	64,3%	64,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,57		64,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,57		64,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,57		64,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,57		64,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,57	4,57	64,3%	64,3%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,57		64,3%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,57		64,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,57		64,3%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга	4,57	4,57	64,3%	64,3%

	была оказана в краткие/установленные сроки				
ЗАТРАТЫ	Удобство использования виртуального ассистента		4,64	64,3%	64,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,64			
	Сумма затраты приемлема	4,64			
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Способ оплаты был понятным и удобным	3,00	2,50	0,0%	50,0%
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	2,00			
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,86	4,86	92,9%	92,9%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,33		66,3%
	Портал «электронное правительство»		4,25		62,1%
	Уполномоченный государственный орган		4,63		68,4%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,57 балла и уровень удовлетворенности 64,3%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,57 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 64,3%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышение информированности/инструкции по процедуре подачи заявки на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,57 балла и уровень удовлетворенности равен 64,3%. **Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,57 баллов и уровень удовлетворенности составил 64,3%. Пожеланий и нареканий по срокам и процедуре предоставления услуги не поступало.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,64 и уровень удовлетворенности равен 64,3%.

Наиболее низкие баллы получил критерий «**обратная связь**» - средний балл равен 2,50, при этом уровень удовлетворённости 50%. Оставшаяся половина услугополучателей не полной мере были удовлетворены сроками и результатами обжалования.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,86 баллов и уровень удовлетворенности равен 92,9%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,63 и уровень удовлетворенности в 68,4%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,25 баллов и уровень удовлетворенности в 62,1%.

Результаты качественных методов исследования

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

- при первичном обращении за услугой у части услугополучателей, не обладающих достаточными компьютерными навыками, возникали сложности работы на портале, в связи с чем отмечается необходимость консультирования по возникающим вопросам сбора и подачи документов, а также техническая поддержка для пользователей/услугополучателей на портале.

Выводы и рекомендации

Таким образом, по результатам опроса услугополучателей, основные сложности с которыми они сталкиваются в процессе получения государственной услуги связана с проблемами работы на портале, и недостаточной эффективности возможности консультации по возникшим техническим проблемам на портале.

В связи с чем portalу «электронного правительства» рекомендуется:

1. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
2. Улучшить технические характеристики работы портала «электронного правительства»/ «электронного лицензирования», учитывая пользовательскую нагрузку;
3. Усовершенствовать механизмы обратной связи – процедуру подачи и результатов обжалования;
4. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных;

3.43 Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: региональные МИО

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: канцелярия услугодателя, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»

Стоимость услуги:

Сроки оказания услуги: 5 рабочих дней

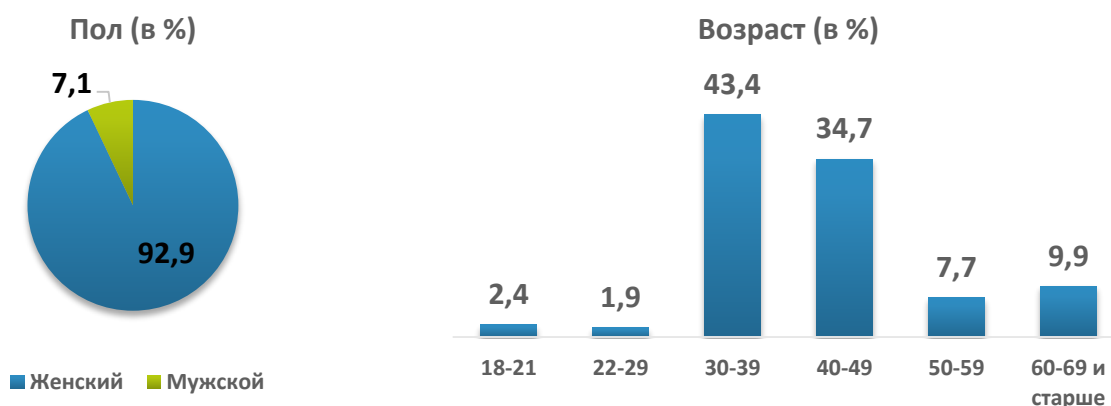
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: уведомление

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 835 респондентов. Из них 7,1% услугополучателей мужского пола и 92,9% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 (43,4%) и 40–49 лет (34,7%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются физическими лицами, также все 100% - резиденты РК. Большинству услугополучателям, получившим услугу (78,1%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), в 12,7% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью), в 9,2% случаев была повышенная потребность обеспечения коммуникации (переводчик, сурдопереводчик, и пр.). Большинство услугополучателей, получившие услугу (77,2%), обратились в уполномоченный государственный орган и еще 22,8% в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **43,9%** и **среднее значение оценки 3,87 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,19	4,13	56,8%	53,3%
	Сотрудники оперативные	4,04		47,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,15		55,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,20	4,15	57,6%	53,1%
	Удобные часы работы	4,14		51,4%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,10		49,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,18		54,4%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,12		51,1%	

	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,17		54,3%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,17	4,18	56,8%	55,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,14		51,9%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,17		52,6%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,18		55,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,21		56,8%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,19		56,2%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,21		56,2%	
	ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная		4,07	
Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная		4,09	42,5%		
Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная		4,09	41,8%		
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,15	4,16	43,1%	43,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,16		44,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		3,85		33,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	3,81		32,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	3,89		35,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,60	2,60	20,2%	19,7%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	2,60		19,2%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	3,81	3,81	50,2%	50,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		3,87		43,9%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		3,99		49,1%
	Уполномоченный государственный орган		4,02		44,8%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,13 баллов и уровень удовлетворённости – 53,3%. По качеству работы сотрудников услугодателя были получены следующие пожелания от услугодателей: *повысить информированность сотрудников по услуге, увеличить количество сотрудников, быть более вежливыми и уважительными с услугополучателями, оказывать услугу вовремя, владеть информацией на казахском языке, ответственнее относиться к документам.*

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,15 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 53,1%. По доступности и удобству были получены следующие пожелания от услугодателей: *увеличить количество социальных работников (сотрудников департаментов/управлений занятости и социальной защиты – прим.ред.),*

увеличить часы работы услугодателя, возможность подавать документы онлайн, помощь в подаче документов онлайн.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,18 балла и уровень удовлетворенности 55,1%. По данному критерию оценки качества оказания услуги были получены следующие комментарии и предложения: *больше внимания от социальных работников (сотрудников департаментов/управлений занятости и социальной защиты – прим.ред.), увеличить количество кабинетов/сотрудников, более простой и понятный язык предоставления информации по услуге, обновить компьютеры/ноутбуки (плохо работают, зависают).*

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,08 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 42,3%. Также по процедуре сбора и подачи документов в некоторых случаях возникают бюрократические проволочки и истребование дополнительных документов, что в итоге снижает оценку качества оказания государственной услуги: *«...Мектепте жұмыссыз немесе декретте деген справка сұрады, ал маған ЦОН-да ондай справка бере алмаймыз деді, себебі балам 3-тен асып кеткен, ал соңғы балам 1,5 жаста соған жұмыссыз деп те бере алмады, мен дегенмен мектепке барып айттым, балам қазір тегін тамақ ішіп жүр...».*

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,16 баллов и уровень удовлетворённости равен 43,9%.

Затраты на получение услуги были оценены на 3,85 баллов, а уровень удовлетворённости равен 33,7%. Несмотря на то, что услуга предоставляется бесплатно, услугополучатели указали, что в процессе сбора и подачи документов несут дополнительные траты (проезд, ксерокопия и пр. расходы), учитывая, что данная категория услугополучателей является малообеспеченными семьями, даже незначительные траты могут быть значительными для них, что в итоге значительно снижает оценку качества оказания государственной услуги.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 2,60 и уровень удовлетворённости 19,7%, что предполагает низкую эффективность организации обратной связи услугополучателей с услугодателем.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 3,81 и 50,2% уровень удовлетворенности.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,02 баллов и уровень удовлетворенности в 44,8%, нежели **«Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 3,99 и уровень удовлетворенности в 49,1%.

Результаты качественных методов исследования

В результате **фокус-группового интервью** были получены следующие пожелания и предложения по улучшению качества государственной услуги:

- Организовать сбор и подачу документов в электронном виде, без необходимости собирать бумажный пакет документов и ксерокопии;
- Предоставление справки по определению категорий учащихся через местные управления занятости и социальной защиты (*«...Оқушылардың санаттарының анықтамасы собез арқылы берілсе, әсіресе 2-санат, себебі біз ата-аналардың мұқтажы екенін есептейтін маман емеспіз...»*);
- Необходимость наличия диетолога в школах, либо централизованный способ нормирования диеты (здорового рациона питания) учащихся, а также необходимость контроля качества продуктов питания в школьных столовых. Также отметили, что в некоторых школах ученикам предоставляют разный рацион питания (блюда), что вызывает стеснение у детей из малообеспеченных семей, в связи с чем услугополучатели просят унифицировать рацион питания для всех учеников, не дискриминируя детей из семей с трудной финансовой ситуацией.

В описании к государственной услуге указано, что услуга «частично автоматизированная», тем не менее на портале «электронного правительства» предоставлена базовая информация об услуге (список необходимых документов), без возможности подать пакет документов онлайн: «Документы предоставляются в подлинниках для сверки, после чего подлинники возвращаются услугополучателю».

Выводы и рекомендации

Таким образом, основное пожелание услугополучателей является автоматизация государственной услуги и возможность подать пакет документов онлайн и отслеживать результат назначения льготы.

В связи с чем, уполномоченной государственному органу рекомендуется ускорить процесс автоматизации государственной услуги, в частности подачи пакета документов через портал «электронного правительства».

3.44 Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство здравоохранения РК, региональные МИО

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкент

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 2 рабочих дня

Форма оказания услуги: бумажная

Результат оказания услуги: письменный ответ с заключением

Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведены качественные исследования – экспертные глубинные интервью со специалистами в области здравоохранения, а также мониторинг обратной связи методом «тайный покупатель».

В связи с тем, что услуга является малочисленной и обладает определенной спецификой, массовый опрос услугополучателей провести не представляется возможным. В первую очередь, это связано с тем, что потенциальные услугополучатели являются, лицами с различными заболеваниями и находятся в трудной жизненной ситуации, и не имеют возможности участвовать в данном исследовании, во-вторых, в значительной степени затруднено получение персональной контактной информации об услугополучателях у услугодателя для проведения массового опроса, что связано с «врачебной тайной».

По итогам проведенных интервью были получены следующие результаты:

На текущий момент услугодатели рассматривают **вопрос перехода процедуры оказания данной услуги на частичную или полную автоматизацию:** «Совместно с сотрудниками Центра цифровой трансформации АО «Холдинг «Зерде», НАО «Фонд социального медицинского страхования», республиканскими медицинскими организациями были проведены совещания по пересмотру бизнес-процесса оказания государственной услуги *«Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи»* (далее – государственная услуга) и возможности перевода ее в электронный формат».

Полная автоматизация данной государственной услуги (принятие решения о направлении на лечение за рубеж) является в полной мере возможной. При этом стоит отметить, что само принятие решения (государственная услуга) принимается на итоговом этапе, которому для услугополучателей предшествуют

значительное количество барьеров, как административных, так и финансовых, по состоянию здоровья и прочих.

Согласно требованиям, лечение за рубежом за счет бюджетных средств **доступно только при определенных обстоятельствах**: «...республиканская медицинская организация рекомендует направление на лечение за рубеж, дети в возрасте до 18 лет, в отношении которых были использованы все разрешенные к применению методы лечения в организациях здравоохранения РК без положительного лечебного эффекта, а также граждане РК с заболеваниями согласно Перечню при которых граждане РК направляются на лечение за рубеж за счет бюджетных средств».

Исходя из вышеперечисленных правил, наибольшую потенциальную сложность для услугополучателя может вызывать формулировка **«...были использованы все разрешенные к применению методы лечения в организациях здравоохранения Республики Казахстан без положительного лечебного эффекта...»**. В первую очередь, в определенной степени это (закономерное) обстоятельство в значительной степени затягивает лечение пациента – получение необходимого лечения, и пациента/услугополучателя продолжительное время могут направлять в другие медучреждения для получения, возможно, неэффективного лечения. Во-вторых, не вполне определено какой специалист (лечащий врач, участковый врач-терапевт, узкопрофильный специалист и т. д.), либо организация (республиканская медицинская организация – нет информации, сайта либо портала в сети интернет) выдает итоговое заключение для принятия решения о выделении средств на лечение за рубежом, что указывает на недостаточную прозрачность и открытость процесса принятия решения (лицо, лица, организация).

Мониторинг сети-интернет показал, что сайт Фонда медицинского страхования (fms.kz) располагает основной информацией об услуге, номером горячей линии 1409 и дополнительными контактами специалистов рабочей группы. В рамках мониторинга были протестированы предоставленные инструменты обратной связи и получены следующие результаты:

- 1) Горячая линия 1406 – ответили на звонок быстро (ожидание не более 2–3 минут), проконсультировали по вопросу об основных заболеваниях, входящих в основной список (перечень согласно приказу), и сослались/перенаправили за дополнительной информацией к приказу МЗ, отметили, что документы можно подать онлайн;
- 2) Контактный номер 8 (7172) 67 41 08 – не поднимают трубку;
- 3) Контактный номер 8 (7172) 67 41 04 – быстрый ответ (не более 1 минуты), были получены исчерпывающие ответы на поставленные вопросы (**«...отправление на лечение от них (прим. ред. - ФМС) не зависит, им только предоставляют готовых пациентов...»**);

В целом, по результатам мониторинга, обратная связь предоставленная на сайте ФМС в значительной степени выполняет свои функции. Тем не менее, выявленные в ходе мониторинга трудности выходят за пределы полномочий

ФМС, так как услугополучатели сталкиваются с барьерами и трудностями на этапе, предшествующим обращению за услугой (в т. ч. в ФМС).

Также в ходе интервью была выявлена системная проблема, которая существенно **препятствует доступности** государственной услуги, а именно – недостаточность профильных научных институтов, а также специалистов для диагностики и вынесения заключения: *«...Учитывая специфику заболеваний и определённую сложность дифференциальной диагностики неясных случаев, в том числе верификацию редко встречающихся, орфанных заболеваний, определение наличия показаний для направления на лечение за рубеж должно осуществляться научно-исследовательскими институтами, научными центрами, университетскими больницами».*

Стоит отметить, что **децентрализация процесса** предоставления государственной услуги, частичная, либо полная **невозможна**, из-за описанных выше проблем: *«...таким образом, учитывая отсутствия профильных специалистов здравоохранения в сельской местности, а также по некоторым профилям на городском и областном уровнях, подключения местных организаций здравоохранения к бизнес-процессу по направлению граждан на лечение за рубеж – не целесообразно...».*

В ходе интервью также была выявлена **проблема диагностирования по определенным направлениям**: *«...При этом, в связи с отсутствием опыта проведения некоторых инновационных технологий, республиканские медицинские организации не всегда могут самостоятельно определить тактику ведения, в связи с чем, многие научно-исследовательские институты, научные центры, университетские больницы проводят телемедицинские консультации со специалистами из зарубежных клиник-стратегических партнеров для определения вида импортозамещающих технологий...».*

Проблема диагностирования, а также необходимость подтверждения диагноза по административной иерархической цепочке от регионального до республиканского уровня, приводит к затягивает получения необходимого лечения, также приводит к значительным **дополнительным финансовым расходам** со стороны услугополучателей. Вместе с тем, данная схема подтверждения диагноза приводит к **повышению нагрузки на медицинских работников**, и системы в целом: *«...Кроме того, без этапное получение медицинской помощи (городской, областной и республиканской) пациента, приводит к нерациональному использованию трудовых ресурсов медицинских специалистов во всех уровнях, а также большому потоку пациентов, претендующих на лечение за рубежом, в том числе пациенты, у которых отсутствуют показания на направление за рубеж...».*

Также дополнительную нагрузку, как на медицинских работников и систему в целом, так и на услугополучателя из-за возникающей бюрократической волокиты, возникает по причине **неправильной постановки диагноза в регионах** (из-за нехватки/отсутствия высококвалифицированных специалистов), которые ошибочно направляют в республиканские медучреждения и в итоге

услугополучатели получают отказ от лечения, так как существующий диагноз не входит в официальный перечень.

Вместе с тем, от специалистов и экспертов в рамках интервью были получены следующие пожелания по совершенствованию и оптимизации работы в рамках оказания данной государственной услуги:

- перевести прием документов в электронный формат (на данный момент пакет документов принимается в бумажной форме);
- увеличить сроки рассмотрения документов/заявления от 2 до 5 рабочих дней.

Анализ полученной информации указывает на то, что **существующая система подтверждения диагноза (заключения) в значительной степени препятствует и ограничивает доступ к государственной услуге**, в особенности для жителей регионов:

(1) нехватка специалистов, специализированных научных и медицинских учреждений, оборудования: *«...На основании вышеизложенного, реализация государственной услуги в настоящее время противоречит соблюдению этапности в получении заключения о наличии показаний для направления на лечение за рубеж, так как для принятия окончательного решения пациенту необходимо пройти обследование на оборудовании экспертного класса, а также получить консультации профильных специалистов при очном осмотре...»;*

(2) временные ограничения по предоставлению заключения на рассмотрение комиссии/рабочей группы в 30 дней: *«...Также согласно подпункту 2) пункта 12 Правил, республиканская организация здравоохранения вносит на рассмотрение рабочему органу выписку из истории болезни пациента, содержащая результаты проведенных исследований (с приложением подтверждающих документов) и консультаций согласно клиническим протоколам диагностики и лечения сроком давности не более 30 (тридцать) рабочих дней...».*

Выводы и рекомендации

По результатам мониторинга можно предположить, что вопросы ограниченного доступа к государственной услуге и существующие административные и финансовые барьеры во многом связаны с проблемами системного характера на этапе сбора необходимой документации, в частности заключение РМО.

В связи с чем, услугодателю, уполномоченному государственному органу, рекомендуется пересмотреть подходы к этапу прохождения подтверждения диагноза и получения заключения (для дальнейшего предоставления к требуемой документации на получение государственной услуги), в том числе:

- 1) оптимизация процесса получения заключения, в том числе за счет сокращения количества инстанций (медучреждений), итераций подтверждения диагноза необходимых для получения заключения;

- 2) сократить коммуникацию между региональными и центральными (республиканскими) мед. учреждениями и специалистами, в том числе за счет цифровизации больничного листа (в продолжении паспорта здоровья гражданина, и его медицинской истории) и создания единой базы с персонализированным доступом (по примеру, ЭЦП) медицинских специалистов;
- 3) организовать прием документов в электронном виде, и/или автоматизировать отдельные этапы сбора документов.

3.45 Назначение государственной адресной социальной помощи

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство труда и социальной защиты населения РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: аким поселка, села, сельского округа, Центр занятости населения, портал «электронное правительство»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: от 15 до 30 календарных дней

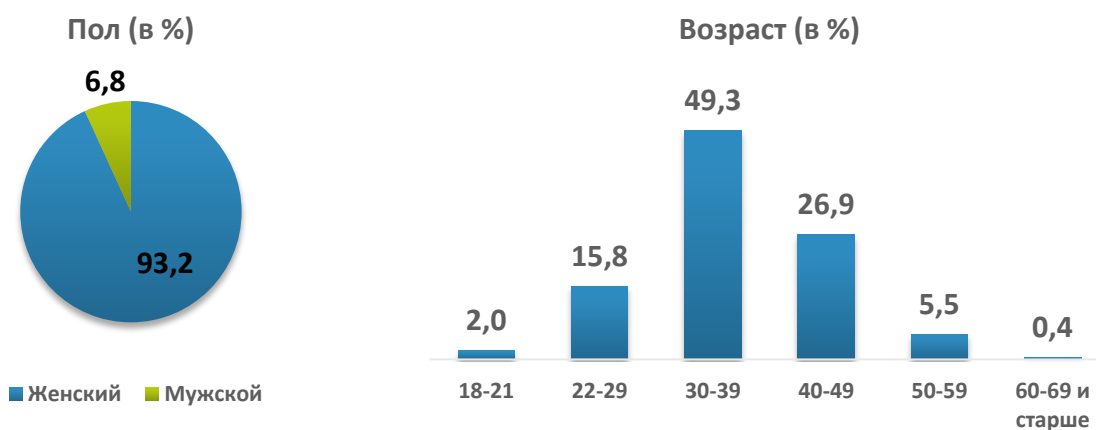
Форма оказания услуги: электронная, бумажная

Результат оказания услуги: уведомление

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 891 респондентов. Из них 6,8% услугополучателей мужского пола и 93,2% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 (49,3%) и 40–49 лет (26,9%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются физическими лицами. Большинству услугополучателям, получившим услугу (91,4%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), в 5,5% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью), в 3,1% случаев была повышенная потребность обеспечения коммуникации (переводчик, сурдопереводчик, и пр.). Большинство услугополучателей, получившие услугу (51,1%), обратились в уполномоченный государственный орган и еще 48,9% в ЦОН к сотруднику.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **47,0%** и **среднее значение оценки 4,11 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,36	4,36	58,0%	57,7%
	Сотрудники оперативные	4,35		58,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,38		56,6%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,40	4,41	59,0%	59,4%
	Удобные часы работы	4,47		64,3%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,38		55,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,42		59,6%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,38		57,9%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,42		60,5%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,37	4,41	58,6%	60,3%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,39		60,4%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,37		58,6%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,38		58,7%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,45		62,5%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,45		62,3%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,43		61,3%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,31	4,35	48,1%	50,6%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,39		53,9%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,34		49,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,29	4,26	47,8%	48,8%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,23		49,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		3,86		25,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	3,96		30,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	3,77		21,3%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,01	3,07	14,6%	15,9%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	3,12		17,1%	

РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,13	4,13	57,6%	57,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,11		47,0%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,24		53,7%
	Уполномоченный государственный орган		4,21		47,5%

По результатам общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги, были получены относительно низкие результаты среднего значения. Среди 8 критериев оценки выше остальных оценили работу «сотрудников» услугодателя. «доступность и удобство» и «информация и коммуникация», тем не менее по оставшимся 5 критериям были получены низкие средние значения и уровень удовлетворенности. Более подробно:

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,36 баллов и уровень удовлетворённости – 57,7%. При этом оперативность сотрудников была оценена ниже остальных подкритериев оценки (4,35 средний балл и уровень удовлетворенности 57,7%).

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,41 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 59,4%. Среди комментариев чаще всего упоминается необходимость увеличения часов работы офисов услугодателя.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,41 балла и уровень удовлетворенности 60,3%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,35 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 50,6%. При этом процедура сбора и подачи документов была оценена ниже других подкритериев (4,31 средний балл и уровень удовлетворенности 48,1%).

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,26 баллов и уровень удовлетворённости равен 48,8%. Вместе с тем, опрошенные услугополучатели указывают на очереди и долгое время ожидания в офисе услугодателя (4,23 средний балл и уровень удовлетворенности 49,7%).

Затраты на получение услуги были оценены на 3,86 баллов, а уровень удовлетворённости равен 25,8%. Несмотря на то, что услуга предоставляется бесплатно, тем не менее услугополучатели отмечают, что имеются

дополнительные затраты в процессе получения государственной услуги (3,77 средний балл и уровень удовлетворенности 30,2%).

Среди опрошенных 8% обратились с жалобой, из них 4,2% с устной жалобой и 3,8% с жалобой в письменной форме. Так, **обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 3,07 и только 15,9% полностью удовлетворены результатом обжалования.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,13 и 57,6% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,24 и уровень удовлетворенности в 53,7%, нежели **уполномоченный государственный орган** – 4,21 баллов и уровень удовлетворенности в 47,5%.

Результаты качественных методов исследования

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

- В некоторых случаях услугополучатели отмечают неуважительное обращение с теми, кто подает на получение социального пособия. Также отмечалась необходимость повысить компетентность сотрудников, а также модернизировать рабочее место (обновить компьютеры и пр.);

- Среди комментариев по процедуре сбора документов и результате получения услуги: *«не дали АСП по непонятной причине меня «пинали как мяч» и потом отбросили сказав, что вы должны работать и мы должны проверить, у меня сейчас 10 человек дома - муж без работы сидит дома по состоянию здоровья и мне не дают нужные деньги», «У нас просят сдавать документы вовремя и мы сдаем но почему они сами не предоставляют продукты вовремя иногда месяцами не дают, говорят поставщики не принесли, есть же люди которые нуждаются что им делать», «Хотелось бы, чтобы увеличили время АСП не на квартал, а на полгода хотя бы»;*

- Также были получены замечания услугополучателей по неудовлетворительной работе базы «Е-халык», отмечают, что данная база не отражает всей необходимой информации, к примеру информации по алиментам, по имуществу и пр.

Выводы и рекомендации

Государственный орган:

1. Усовершенствовать механизмы обратной связи – процедуру подачи и результатов обжалования;
2. Провести модернизацию рабочего места сотрудников услугодателя (новые компьютеры);
3. Продолжать работу по оптимизации и автоматизации государственной услуги, в том числе по интеграции баз данных;
4. Усовершенствовать процедуру обжалования, в том числе развернуто пояснять причины мотивированного отказа от предоставления адресной социальной помощи.

3.46 Назначение жилищной помощи

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК, МИО

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: портал «электронное правительство», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 8 рабочих дней

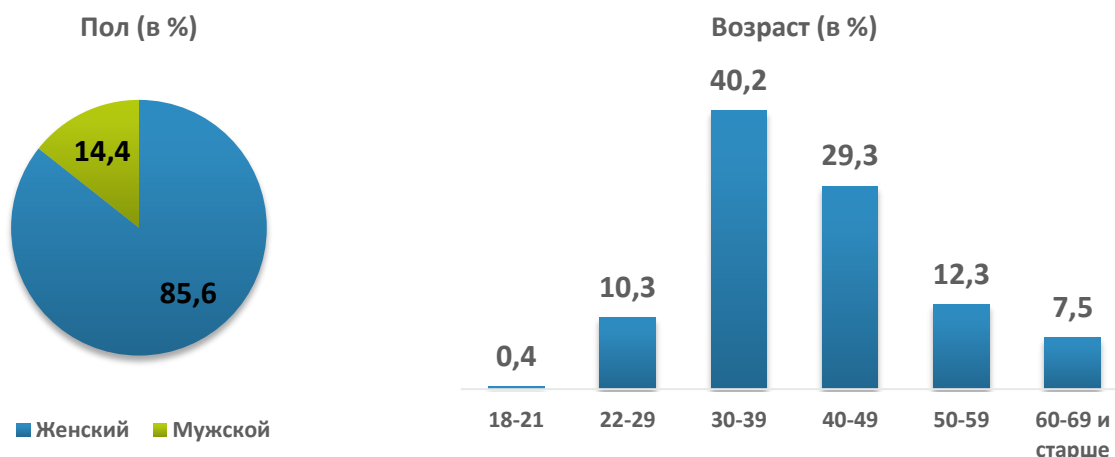
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: уведомление

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 522 респондентов. Из них 14,4% услугополучателей мужского пола и 85,6% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 30–39 (40,2%) и 40–49 лет (29,3%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются физическими лицами, и резидентами РК. Большинству услугополучателям, получившим услугу (95%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), в 1,3% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью), в 3,6% случаев была повышенная потребность обеспечения коммуникации (переводчик, сурдопереводчик, и пр.). Большинство услугополучателей (99,2%), получившие услугу, обратились в ЦОН к сотруднику, незначительная часть (0,8%) обратилась в уполномоченный государственный орган.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **63,1%** и **среднее значение оценки 4,74 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
			Средний балл	Процент (%)	
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,64	4,67	67,6%	70,7%
	Сотрудники оперативные	4,74		78,0%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,63		66,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,63	4,65	66,1%	67,3%
	Удобные часы работы	4,75		76,6%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,63		66,1%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,62		64,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,61		64,6%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,64		66,1%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,61	4,64	64,4%	66,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,71		73,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,61		62,8%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,62		65,1%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,68		69,2%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,63		64,2%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,66		67,2%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,60	4,66	51,7%	56,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и	4,73		61,9%	

	понятная				
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,66		55,6%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,65	4,72	55,4%	61,1%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,78		66,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема				7,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,77	4,81	8,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,84		5,9%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,74	4,74	76,2%	76,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,74		63,1%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,70		70,5%
	Уполномоченный государственный орган		4,70		48,5%

В целом, услугополучатели высоко оценили качество предоставленной услуги. Из 8 критериев по 4 критериям были получены сравнительно высокие результаты, это «сроки», «обратная связь», «затраты», и «результат». Вместе с тем, по оставшимся 4 критериям оценки были получены сниженные средние значения и уровень удовлетворенности, так:

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,67 баллов и уровень удовлетворённости – 70,7%. В большей степени услугополучатели недовольны уровнем вежливости и внимательностью сотрудников по отношению к услугополучателям (4,63 средний балл и 66,5% уровень удовлетворенности).

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,65 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 67,3%. В большей степени услугополучатели недовольны зонами ожидания в ЦОНах (4,61 средний балл и 64,6% уровень удовлетворенности).

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,64 балла и уровень удовлетворенности 66,6%. При этом основная масса услугополучателей указала на необходимость улучшить информационную составляющую услуги – получения консультаций в сети интернет и по телефону Единого контакт-центра 1414.

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

процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,66 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 56,4%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,72 балла и уровень удовлетворённости равен 61,1%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,81 баллов, а уровень удовлетворённости равен 7%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 5,00 и уровень удовлетворённости 100%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,74 и 76,2% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,70 и уровень удовлетворенности в 70,5%, нежели **уполномоченный государственный орган** – 4,70 баллов и уровень удовлетворенности в 48,5%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Среди комментариев по работе сотрудников услугодателя: *«...в ЦОН-е сейчас ввели новое правило, что консультанты не должны, помогать (в зоне самообслуживания), вести человека, то есть они просто рядом стоят и всё. А это тормозит очередь, потому что очень много людей, которые ещё не настолько продвинутые пользователи, они не могут всё сделать хорошо. А теперь они просто стоят и в крайнем случае подсказывают, говорят: нам запретили, нам нельзя, нас на камеру снимают. Но многие посетители не могут, даже я тоже, например, не могу всё сделать там в егове как положено....».*

Выводы и рекомендации

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по дополнительной консультированию и снижению количества походов в ЦОН для получения услуги;
2. Повысить уровень консультаций в зонах самообслуживания.

3.47 Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025»

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство национальной экономики РК

Получатели услуги: физические и юридические лица

Способ предоставления услуги: МИО регионов, портал «электронное правительство», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Стоимость услуги: бесплатно

Сроки оказания услуги: 29 рабочих дней

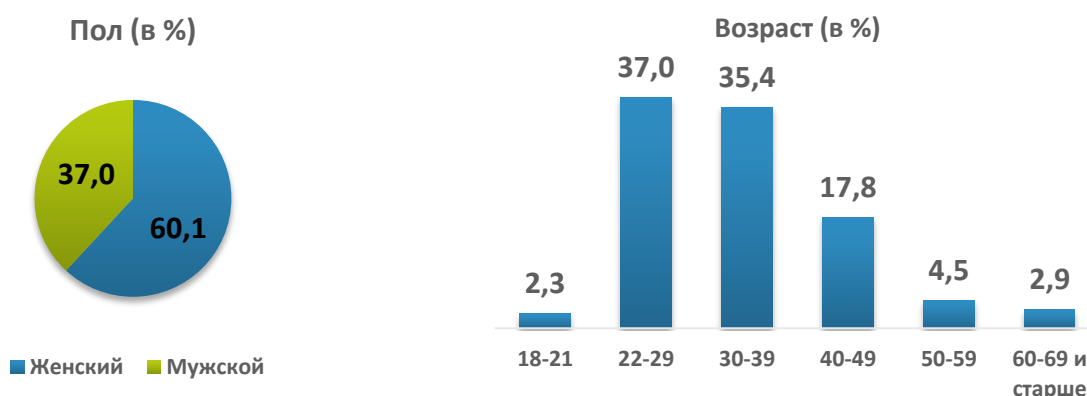
Форма оказания услуги: электронная, частично автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: договор

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 511 респондентов. Из них 37% услугополучателей мужского пола и 60,1% женского пола (2,9% опрошенных не указали свой пол). Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 22–29 (37%) и 30–39 (35,4%). Из общего числа обратившихся большая часть (49,3%) являются физическими лицами, 39,1% услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями и 11,5% являются юридическими лицами, и все 100% - резидентами РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Большинство услугополучателей (98,4%), получившие услугу, обратились на портал «электронного правительства», незначительная часть (1,6%) обратилась в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **64,9%** и среднее значение оценки **4,07 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,31	4,46	61,8%	66,0%
	Простота получения ЭЦП	4,50		67,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,60		73,8%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,45		61,3%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,41	4,45	59,9%	62,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,48		65,4%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,42		60,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,53		67,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,40		57,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,38	4,43	56,8%	60,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,47		63,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,45		60,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,43		60,1%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,39	4,39	57,5%	57,5%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,50		68,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,50		69,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,50		67,3%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	1,00	50,0%	50,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	1,00		50,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,36	4,36	55,0%	55,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,07		64,9%
	Портал «электронное правительство»		4,13		68,6%
	Уполномоченный государственный орган		4,43		61,4%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа

услугополучатели оценили высоко – 4,46 балла и уровень удовлетворенности 66%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,45 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 62,1%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость упростить инструкцию по получению услуги на портале.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,43 балла и уровень удовлетворенности равен 60,2%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,39 баллов и уровень удовлетворенности составил 57,5%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана в срок, тем не менее в некоторых случаях сроки ответа на заявку затягивались: *«6 месяцев ждал и не написали почему отказ», «Они сказали ждать ответа 2 недели, но в итоге 3 месяца ждала подвели меня», «Сказали в течении недели, через месяц пришел ответ», «Сказали месяц ждать ответ но ждал 4 месяца».*

При этом, стоит отметить, что наиболее высокие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (5 баллов, и уровень удовлетворенности 100%). Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: *«Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».*

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,50 и уровень удовлетворенности равен 68,4%. При этом среди пожеланий услугополучателей внесено предложение ...

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 1,00, при этом уровень удовлетворённости – 50%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,36 баллов и уровень удовлетворенности равен 55%, что является высоким показателем.

При этом услугополучатели указали с какими сложностями столкнулись при получении государственной услуги:

Сложности при получении услуги:	Проценты
Сложности поиска информации о том, где получить услугу	0,7%
Отсутствие возможности выхода в интернет	3,9%
Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения	18,5%
Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении	0,7%
Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)	1,4%
Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала)	2,7%
Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий)	2,0%
Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале	1,1%
Сложности загрузки необходимых документов	2,0%
Услуга предоставляется в длительные сроки	1,4%
В выданном документе (справке, сертификате и т. д.) были ошибки	1,1%
Возникли неясные технические неполадки	3,0%

Плохая работа Единого контакт-центра 1414	0,7%
Коррупция при получении (электронной) услуги	2,0%
Не возникло проблем, сложностей при работе на площадке (портале/приложении/боте)	57,7%
Не получал услугу самостоятельно (в ЦОНе, другом учреждении)	1,2%

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,43 и уровень удовлетворенности в 61,4%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,13 баллов и уровень удовлетворенности в 68,6%.

Результаты качественных методов исследования

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

Относительно низкие баллы и уровень удовлетворенности в большинстве случаев связан с отказами в финансировании, а также с работой самой Комиссии, и недоверием к принятым решениям: *«При отказе нет комментария по какой причине отказ! Нужно писать обязательно почему пришел отказ!», «Причину отказа не сказали и кто выиграл тоже нет информации, сомнительно очень», «За 1 год нельзя подавать заявку 2 раза не предупредили», «Комиссия не слушали не задавали вопросы вообще интереса не было», «Говорил по видео-связи - их не видно было, как будто со стенкой говорил, задают глупые вопросы, комиссия не компетентны... возмущен очень», «Жюри не слушали толком и не одобрили проект», «Сказали не правильная подача документов», «Всего 1 вопрос задали, причину отказа не сказали, не понятно все», «Я буду жаловаться дальше. Обманывают...», «Все куплено скорее всего зря время потерял...», «Комиссия шешімі ұнамады. Дұрыс болмады», «Комиссия странная не заинтересованы», «Я их не видела по видео-связи», «Комиссия молчали, только 1 вопрос, лучше офлайн», «На презентацию дают 5 минут, я знаю, что комиссия заранее выбрали победителей», «Лучше офлайн, 5 минут очень мало, Председатель комиссии очень предвзята...», «За 5 минут не возможно новый проект рассказать», «Комиссия некомпетентна», «Менеджера сразу всю информацию не дали», «Предвзято относятся все куплено», «Ответ ждала 2 месяца, не сказали причину отказа. Защита проходила через Whatsapp видео очень быстро ничего не успела сказать вопросы не понравились!*

Выводы и рекомендации

Таким образом, основное недовольство услугополучателей связано с затягиванием сроков оглашения результатов, отсутствие мотивированного отказа в предоставлении финансирования (гранта), низкий уровень доверия к работе Комиссии, а также недостаточность времени для презентации проектов.

В связи с чем услугодателю рекомендуется пересмотреть порядок работы Комиссии по рассмотрению заявок на грант, в том числе:

1. Увеличить время на презентацию проекта перед Комиссией с 5 до 20 минут;

2. Предоставлять услугополучателям выбор проведения презентации в онлайн и оффлайн форме;
3. При отказе в предоставлении финансирования (гарантирования) проекта предоставлять мотивированный отказ;
4. Пересмотреть работу комиссии с целью соблюдения сроков ответа на заявку;
5. Пересмотреть состав членов Комиссии в соответствии с компетенциями и соответствия с темой/сферой проекта;
6. Повысить качество консультаций в офисе услугодателя на этапе подачи заявки.

3.48 Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство сельского хозяйства РК, МИО

Получатели услуги: физические и юридически

Способ предоставления услуги: портал «электронное правительство», Госкорпорацию, акимом поселка, села, сельского округа.

Стоимость услуги: платно

Сроки оказания услуги: 46 рабочих дней

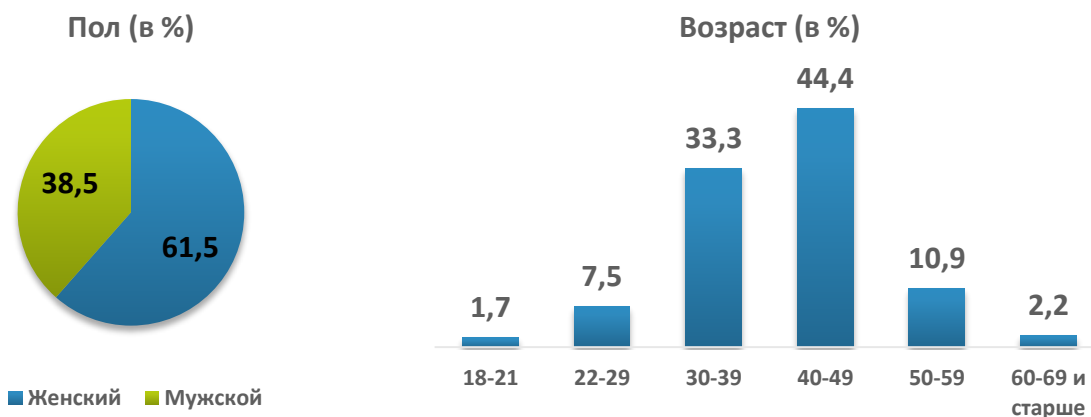
Форма оказания услуги: электронная, полностью автоматизированная, бумажная

Результат оказания услуги: решение услугодателя с приложением плана

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 878 респондентов. Из них 38,5% услугополучателей мужского пола и 61,5% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 40–49 (44,4%) и 30–39 (33,3%). Из общего числа обратившихся большая часть (89%) являются физическими лицами, 2,8% услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями и 8,2% являются юридическими лицами, и все 100% - резидентами РК. Большинству услугополучателям, получившим услугу (86,6%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), в 7,6% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью), в 5,8% случаев была повышенная потребность обеспечения коммуникации (переводчик, сурдопереводчик, и пр.). Большинство услугополучателей (97,4%), получившие услугу, обратились в ЦОН к сотруднику, незначительная часть (2,6%) обратилась в уполномоченный государственный орган.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно – **33,1%** и **среднее значение оценки 3,73 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,14	4,03	42,3%	35,5%
	Сотрудники оперативные	3,96		31,3%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	3,99		32,8%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,05	4,01	38,6%	39,3%
	Удобные часы работы	4,08		40,8%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,03		37,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,02		39,5%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	3,97		38,8%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	3,92		40,5%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	3,90	3,85	37,4%	37,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	3,78		34,1%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	3,80		35,5%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	3,80		37,5%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	3,92		40,1%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	3,88		39,7%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	3,85		38,8%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	3,71	3,71	28,0%	30,3%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и	3,71		31,3%	

	понятная				
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	3,71		31,5%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	3,99	3,96	33,9%	32,8%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	3,92		31,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема	3,73	3,71	25,7%	27,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным	3,67		26,2%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	3,68		27,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	3,75		29,6%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,51	2,50	9,1%	8,5%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	2,49		7,8%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,07	4,07	53,2%	53,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		3,73		33,1%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		3,77		33,6%
	Уполномоченный государственный орган		3,82		34,1%

Из 8 критериев оценки качества оказания государственной услуги, по большинству услугополучатели выставили сниженные баллы, так только 3 критерия получили средний балл выше 4,00 баллов – «сотрудники», «доступность и удобство», и «результат», тогда как остальные 5 критериев не превысили отметку в 4,00 балла. Рассматривая результаты более подробно:

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,03 балла и уровень удовлетворённости – 35,5%. При этом оперативность и вежливость сотрудников оценена ниже остальных подкритериев оценки.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,01 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 39,3%. Среди пожеланий услугополучатели отметили необходимость перевода услуги в онлайн формат (автоматизировать).



Услуга недоступна

Извините, данная услуга на текущий момент недоступна.

Планируемый срок возобновления доступности услуги – **31 декабря 2022**

Пожалуйста, оставьте свои замечания и предложения перейдя по этой [ссылке](#), либо обратитесь в call-center 1414.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели,

пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 3,85 балла и уровень удовлетворенности 37,6%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 3,71 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 30,3%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 3,96 баллов и уровень удовлетворённости равен 32,8%.

Затраты на получение услуги были оценены на 3,71 баллов, а уровень удовлетворённости равен 27,3%. При этом отмечая, что официальная сумма оплаты не для всех приемлема, как и способ оплаты не вполне удобен.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 2,50 и уровень удовлетворённости 8,5%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,07 и 53,2% уровень удовлетворенности.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 3,82 баллов и уровень удовлетворенности в 34,1%, нежели **«Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 3,77 и уровень удовлетворенности в 33,6%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Услугополучатели отмечают наличие значительных дополнительных затрат на получение государственной услуги, в том числе в отдельных случаях отмечают наличие коррупционных проявлений: *«Жемқорлықты жою», «Чем взятки давать, лучше государству платить определенную указанную сумму», и пр.;*

- Среди комментариев услугополучателей в отношении сотрудников услугодателя: *«Улучшить сервис», «клиентке көбірек көңіл бөлу керек», «Біліктілікті арттыру», «Жұмысшар санын арттыру», «Повышение квалификации», и пр.;*

- При этом отмечается, что в некоторых случаях присутствует бюрократическая волокита при оказании государственной услуги: *«ЦОН всегда*

направляет на акимат, а региональный акимат не выдает земли», «Жерінің бос болмауы».

Выводы и рекомендации

Таким образом, основное недовольство услугополучателей связано с необходимостью автоматизации государственной услуги и возможности подавать документы/заявку онлайн через портал, в том числе с целью сокращения неофициальных и дополнительных затрат на получения государственной услуги.

В связи с чем, уполномоченному государственной органу рекомендуется:

1. Ускорить процесс автоматизации государственной услуги, а также возможности получения услуги онлайн без посещения офисов услугодателей;
2. Усовершенствовать механизмы обратной связи – процедуру подачи и результатов обжалования;
3. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных;
4. Усовершенствовать информационную работу по оповещению заинтересованных услугополучателей о процедуре получения государственной услуги, в т. ч. упростить подачу информации об услуге, детально прописать пошаговые действия услугополучателей для получения госуслуги;
5. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.

3.49 Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния

Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство юстиции РК

Получатели услуги: физические лица

Способ предоставления услуги: МИО всех уровней, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронного правительства» e-gov.kz, абонентское устройство сотовой связи (только регистрация, проактивная)

Стоимость услуги: регистрация бесплатно, при дополнениях и изменениях от 0,5 до 2 МРП.

Сроки оказания услуги: от 1 до 15 рабочих дней, в зависимости от запроса

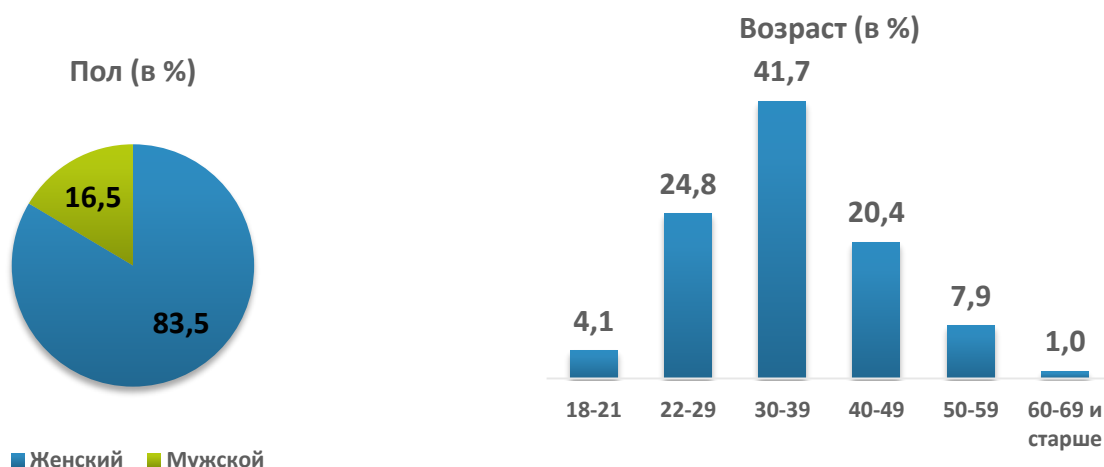
Форма оказания услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная, проактивная

Результат оказания услуги: свидетельство о рождении - цифровой и бумажный документ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 1433 респондентов. Из них 16,4% услугополучателей мужского пола и 83,5% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 22–29 (24,8%) и 30–39 (41,7%). Из общего числа обратившихся все (100%) являются физическими лицами, и 100% - резидентами РК. Большинству услугополучателям, получившим услугу (93,8%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью), в 4,9% имелись повышенные потребности обеспечения физического доступа (лица с инвалидностью), в 1,4% случаев была повышенная потребность обеспечения коммуникации (переводчик, сурдопереводчик, и пр.). Большинство услугополучателей (87,8%), получившие услугу в бумажной форме, обратились в ЦОН к сотруднику, незначительная часть (12,2%) обратилась в уполномоченный государственный орган. Большинство услугополучателей (56,8%), получившие услугу в электронной форме, обратились на портал «электронного правительства», вторая часть (43,2%) обратилась в ЦОН в зону самообслуживания.



Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно – **54,8%** и **среднее значение оценки 4,37 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовл-ти	
		Средний балл	Уровень удовл-ти	Уровень удовл-ти	Уровень удовл-ти
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,60	4,59	68,9%	70,5%
	Сотрудники оперативные	4,60		72,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,57		70,0%	
ДОСТУПНОСТЬ	Здание услугодателя удобно расположено	4,45	4,56	65,5%	70,2%

И УДОБСТВО	Удобные часы работы	4,66		76,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,49		65,8%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,59		71,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,58		71,5%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,60		70,5%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,54	4,58	68,8%	71,8%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,60		74,1%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,55		70,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,57		71,4%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,61		73,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,59		72,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,58		71,7%	
ПРОЦЕДУРА	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,36	4,43	51,0%	55,1%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,50		60,6%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,42		53,6%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,38	4,41	51,6%	53,8%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,43		55,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,16		32,6%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,13		31,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,20		33,3%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,68	3,61	14,3%	14,3%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	3,54		14,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,61	4,61	70,3%	70,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,37		54,8%
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		4,46		63,2%
	Уполномоченный государственный орган		4,41		55,0%

Сотрудники услугодателя, их компетентность, владение информацией об услуге, оперативность и вежливость была оценена на 4,59 баллов и уровень удовлетворённости – 70,5%.

Доступность и удобство местонахождения здания услугодателя, удобство часов работы, наличие парковочных мест, доступ в здание для лиц на/с колясками, а также наличие удобных зон ожидания были оценены в среднем на 4,56 баллов из 5 возможных и уровень удовлетворённости равен 70,2%.

Информация и коммуникация, в том числе возможность доступа к информации об услуге различными способами (на портале, онлайн-ресурсе, call-центре), поиск необходимых сотрудников и кабинеты, понятные указатели, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация предоставлена

на двух языках, наличие и понятность заполнения форм и бланков была оценена на 4,58 балла и уровень удовлетворенности 71,8%.

Процедура предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,43 балла из 5 возможных, и уровень удовлетворенности равен 55,1%.

Сроки предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,41 баллов и уровень удовлетворенности равен 53,8%.

Затраты на получение услуги были оценены на 4,16 баллов, а уровень удовлетворенности равен 32,6%.

Обратная связь, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл в 3,61 и уровень удовлетворенности 14,3%.

Результат оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,61 и 70,3% уровень удовлетворенности.

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

Государственная корпорация «Правительство для граждан» получил более высокий балл – 4,46 и уровень удовлетворенности в 63,2%, нежели **уполномоченный государственный орган** - 4,41 баллов и уровень удовлетворенности в 55,0%.

Также была оценено получение государственной услуги в онлайн формате, через портал:

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,27	4,29	58,2%	58,2%
	Простота получения ЭЦП	4,25		57,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,28		58,5%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,36		58,6%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,25	4,37	51,3%	57,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,33		55,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,33		54,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,56		70,7%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,37		57,9%	

ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,33	4,37	56,8%	58,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,36		58,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,34		57,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,44		63,6%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,48	4,48	64,1%	64,1%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	4,39	4,37	54,6%	50,8%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,38		52,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,34		45,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,45		62,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,41		60,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,48		64,3%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,20	4,19	55,9%	54,2%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,18		52,4%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,43	4,43	62,7%	62,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,37		58,6%
	Портал «электронное правительство»		4,32		56,1%
	Уполномоченный государственный орган		4,42		61,4%

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,29 балла и уровень удовлетворенности 58,2%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,37 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 57,9%. **Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,37 балла и уровень удовлетворенности равен 58,9%.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,48 баллов и уровень удовлетворенности составил 64,1%. По работе **Виртуального ассистента** услугополучатели выставили средний балл 4,37 и уровень удовлетворенности 50,8%. Тем не менее, среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: «Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА».

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,45 и уровень удовлетворенности равен 62,2%. При этом среди пожеланий услугополучателей внесено предложение разместить отделения банков в здании ЦОНа для быстрой оплаты на месте, либо возможности онлайн оплаты.

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 4,19, при этом уровень удовлетворенности сроками и результатами обжалования равен 54,2%.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,43 балла и уровень удовлетворенности равен 58,6%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,42 и уровень удовлетворенности в 61,4%, нежели **портал «электронного правительства»** - 4,32 баллов и уровень удовлетворенности в 56,1%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора документов при внесении изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния. Так как возникали сложности поиска правоустанавливающих документов, вопросы с пропиской, проблема неверного заполнения документов и пр.

Выводы и рекомендации

Таким образом, основные сложности при получении государственной услуги связаны с процедурами внесения изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния, в частности при процедуре сбора правоустанавливающих документов, архивных справок, и пр.

В связи с чем, уполномоченному государственному органу рекомендуется:

1. Продолжать процесс автоматизации и оптимизации государственной услуги, в первую очередь ускорение работы по интеграции баз данных для возможности автоматического запроса на правоустанавливающую информацию об услугополучателе;
2. Усовершенствовать механизмы обратной связи – процедуру подачи и результатов обжалования;
3. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных;
- 4.

3.50 Субсидирование производства приоритетных культур, в том числе многолетних насаждений

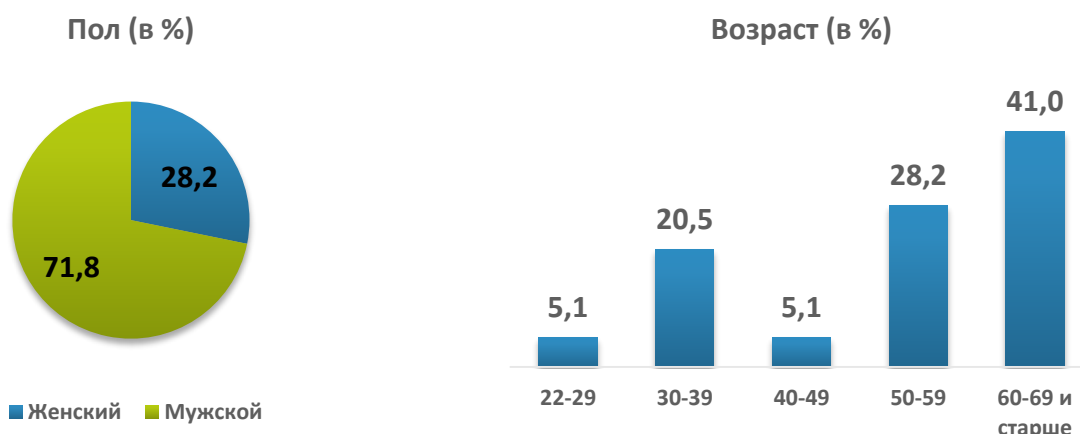
Общая информация о государственной услуге

Государственный орган: Министерство сельского хозяйства РК, МИО
Получатели услуги: юридические и физические лица
Способ предоставления услуги: портал «электронного правительства»
Стоимость услуги: бесплатно
Сроки оказания услуги: 3 рабочих дня
Форма оказания услуги: электронная полностью автоматизированная
Результат оказания услуги: уведомление, либо мотивированный отказ

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

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 39 респондентов. Из них 71,8% услугополучателей мужского пола и 28,2% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей – 60–69 лет и старше (41%) и 50–59 (28,2%). Из общего числа опрошенных все (100%) являются юридическими лицами, и 100% - резидентами РК. Всем услугополучателям, получившим услугу (100%), не понадобилось обеспечение физического доступа к услуге (не обращались за услугой лица с инвалидностью). Все услугополучатели (100%), получившие услугу в электронной форме, обратились на портал «электронного правительства» (qoldau.kz).



Основная масса опрошенных услугополучателей обратились за государственной услугой в Актюбинской (12,8%), Жамбылской (12,8%) и Костанайской (20,5%) областях, оставшиеся 53,8% не указали регион обращения.

Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы,

портал «электронное правительство») равно – **66,0%** и среднее значение оценки **4,10 балла**.

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,74	4,74	84,6%	84,6%
	Простота получения ЭЦП	4,74		84,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,74		84,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,74		84,6%	
ИНФОРМАЦИЯ	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,74	4,75	84,6%	85,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,74		84,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,74		84,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,74		84,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,79		89,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,79	4,78	89,7%	88,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,74		84,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,79		89,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,79		89,7%	
СРОКИ	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,79	4,79	89,7%	89,7%
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Удобство использования виртуального ассистента	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	2,00		0,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	2,00		0,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма затраты приемлема		4,87		92,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,79		89,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,95		94,9%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	2,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	87,2%	87,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		4,10		66,0%
	Портал «электронное правительство»/ Qoldau.kz		3,89		58,8%
	Уполномоченный государственный орган		4,81		89,4%

Из оцененных 8 критериев, выше остальных были оценены такие критерии, как «результат оказания услуги», «затраты», «сроки» и «процедура» подачи документов. Тогда как сниженные оценки качества оказания государственной

услуги получили такие критерии, как «обратная связь», «виртуальный ассистент», а также «доступность и удобство» и «информация»:

Доступность и удобство регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,74 балла и уровень удовлетворенности 84,6%.

Информация, предоставленная на портале, была оценена на 4,75 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 85,6%.

Процедура предоставления государственной услуги была оценена на 4,78 баллов и уровень удовлетворенности равен 88,4%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора и подачи документов, по подкритерию: *«процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)»* был оценен ниже остальных подкритериев – 4,74 балла и уровень удовлетворённости 84,6%.

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,79 баллов и уровень удовлетворенности составил 89,7%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что сниженные баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (2 балла, и уровень удовлетворенности 0%). Среди комментариев были пожелания улучшить полноту ответов ВА: *«Получать более полный ответ на поставленные вопросы ВА»*.

Затраты на получение государственной услуги также получили высокий средний балл – 4,87 и уровень удовлетворенности равен 92,3%. При этом по подкритерию *«дополнительные затраты на получение государственной услуги – проезд, сбор документов, ксерокс, и пр.»* получил менее удовлетворительный результат – 4,79 балла и уровень удовлетворенности 89,7%. При этом услугополучатели отметили, что *«не понесли неофициальных затрат (взятки, подарки)»* - 4,95 балла и уровень удовлетворенности 94,9%.

Наиболее низкие баллы получил критерий **«обратная связь»** - средний балл равен 2,00, стоит отметить, что ни один услугополучатель не поставил 5 баллов по подкритериям сроков и результатов обжалования. Это предполагает необходимость усилить работу по совершенствованию механизмов обратной связи.

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 4,82 балла и уровень удовлетворенности равен 87,2%, что является высоким показателем.

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

Уполномоченный государственный орган получил более высокий балл – 4,81 и уровень удовлетворенности в 89,4%, нежели **портал «электронного правительства»/ Qoldau.kz** - 3,89 баллов и уровень удовлетворенности в 58,8%.

Результаты качественных методов исследования

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

- Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость более легкого поиска информации по услуге. Услугополучатели отметили пожелание более активно информировать о нововведениях и новых требованиях к документации: *«Вот единственное, когда новые, какие-то изменение вносятся в программу тогда требуется дополнительные пакеты документов об этом надо писать заранее, более подобрано разъяснят. Многие столкнулись в прошлом году там оказывает добавили документы мы не заметили, что добавили новые условия и всем почти 60% точно вернули субсидии (запрос на субсидии – прим.ред.). Надо об этом более широко извещать».*

- Вместе с тем, по полученным комментариям, следует то, что выплачиваемые субсидии предпочтительно получать раньше (по сроку, к сезону), а также сумма, которая закладывается, рассчитывается из цены прошлого года, что вносит определенные сложности планирования и организации работ для услугополучателей: *«субсидияға берілетін ақша уақытынан кешіктіріліп беріледі, бағасын дұрыс қоймайды, былтырғы бағамен».* Также некоторые услугополучатели указали на то, что не всегда имеется достаточный бюджет на субсидии: *«Там бывает, когда бывает мало денег и когда бюджет субсидирования маленький и когда все в одно время сдают тогда – возникают технические трудности по работе интернет-ресурса».*

- По работе интернет-ресурса qoldau.kz – у 89,7% наблюдается высокий уровень удовлетворённости работы ресурса, и только 5,1% указали на то, что в процессе подачи заявки возникли неясные технические неполадки: *«...когда ты спешишь отправляешь заявку, потому что там мало денег, иногда бывают технические проблемы, хотелось бы, чтобы на интернет-ресурсе можно было делать корректировку...».*

Выводы и рекомендации

Таким образом, по результатам проведенного мониторинга можно предположить, что в большинстве случаев услугополучатели полностью удовлетворены организацией процесса сбора и подачи документов и работой интернет-ресурса, тем не менее, у опрошенных были выявлены некоторые пожелания по совершенствованию государственной услуги:

Уполномоченный государственный орган:

1. В случае обновлений и новелл по процедуре получения государственной услуги заранее информировать услугополучателей для возможности подготовить документацию заблаговременно;
2. Рассмотреть возможность формирования бюджета на субсидирование с учетом инфляции и повышение цен в предстоящем году; проводить процедуру субсидирования в более ранние сроки;
3. Усовершенствовать механизмы обратной связи – процедуру подачи и результатов обжалования;
4. Улучшить работу каналов обеспечения обратной связи, как устных (неофициальных), так и письменных;

Интернет-ресурс:

5. Рассмотреть возможность вносить корректировки при заполнении заявки на интернет-ресурсе (не начиная процесс заново);
6. Улучшить работу Виртуального-ассистента, по направлению ответов на вопросы услугополучателя.

IV. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

По итогам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг в 2022 году можно сделать следующие основные выводы и рекомендации:

По результатам массового опроса услугополучателей, большинство **обратились за услугой в бумажной форме** (65%), и только чуть более третьей части услугополучателей **обратились за услугой в электронной форме** (35%). При этом, уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг **в электронной форме выше (4,41 средний балл** и 61,3% уровень удовлетворенности), **чем услуги полученные в бумажной форме** в офисе услугодателя (**4,25 средний балл** и 55,2% уровень удовлетворенности).

Наибольшие **сложности при получении государственных услуг в бумажной форме** связаны с недовольством работой сотрудников услугодателя, их недостаточной информированностью об услуге и грубостью при общении с услугополучателями, а также с излишней бюрократизированностью процесса сбора и подачи документов.

Тогда как наибольшие **сложности при получении государственных услуг в электронной форме** через интернет-ресурсы возникают в связи с техническими неполадками работы порталов, недостаточными навыками владения компьютером у услугополучателей, сложностью процедуры загрузки документов на портал, а также нестабильностью и/или низкой скоростью интернет-соединения. Также услугополучатели отмечали сбои работы портала «электронное правительство», а также несвоевременное обновление данных в личном кабинете (устаревшие данные, либо необновленные).

Также стоит отметить, что по итогам мониторинга было выявлено, что при **принятии решения в коллегиальном формате** (комиссия, рабочая группа, и пр.), услугополучатели склонны **в меньшей степени доверять результатам** государственной услуги. К подобным государственным услугам можно отнести: *«Предоставление государственных грантов для реализации новых бизнес-идей в рамках ГППРБ «Дорожная карта бизнеса-2025».*

При получении государственной услуги **в местных исполнительных органах** чаще всего услугополучатели указывали на сложность сбора справок, и иных правоустанавливающих документов, к примеру, справка ВКК (*врачебная консультационная комиссия*).

По работе Государственной корпорации **«Правительство для граждан»** услугополучатели чаще всего упоминают загруженность сотрудников ЦОНов, увеличение времени ожидания в очереди, а также плохую работу компьютеров, и зависания информационных баз/систем.

В связи с чем офисам услугодателей рекомендуются следующие меры по повышению качества оказания государственных услуг.

Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Рассмотреть возможность изменения часов работы ЦОНов в сторону увеличения (до 19:00-20:00), либо организовать работу дежурных ЦОНов, для увеличения доступности государственных услуг для услугополучателей;
2. Повысить качество консультаций по телефону Единого контакт-центра 1414, тем самым снизить нагрузку на сотрудников ЦОНа по первичному консультированию услугополучателей, и соответственно уменьшить количество походов в ЦОН для получения услуги;
3. Повысить уровень консультирования в зоне самообслуживания для электронных услуг;
4. Улучшить технические характеристики работы баз данных, учитывая пользовательскую нагрузку;
5. Рассмотреть возможность модернизации рабочих компьютеров сотрудников в зале, а также предусмотреть дополнительный сервис (ксерокс, сканер) – более актуально в региональных ЦОНах.

Уполномоченным государственным органам:

6. Обеспечить более эффективную обратную связь по процедуре обжалования;
7. Обновить материально-техническую базу (компьютеры, сканеры, ксероксы, принтеры) для сотрудников региональных акиматов, работающих с услугополучателями;

Портал «электронное правительство»/ «электронное лицензирование»:

8. Улучшить технические характеристики работы портала «электронное правительство», учитывая пользовательскую нагрузку;
9. Повысить качество консультаций по инструментам обратной связи: виртуальный ассистент, Единый контакт-центр 1414, в том числе для решения возникших технических и иных проблем работы на портале;
10. Казахоязычные пользователи/услугополучатели отметили необходимость более корректного и понятного перевода информации об услугах на казахский язык;

Виртуальный ассистент:

11. Формировать более полные ответы на запросы услугополучателей, в том числе по техническим вопросам работы на портале;

МЦРИАП и «электронное правительство»:

12. Во многом государственные служащие ответственные за государственные услуги не обладают достаточной квалификацией в сфере автоматизации и оптимизации государственных услуг, как результат возникают сложности и преграды их полноценной автоматизации, в связи с чем **рекомендуется** рассмотреть возможность создания подразделения/отдела, которое будет направлено на консультирование сотрудников ЦГО и МИО в вопросах автоматизации и оптимизации государственных услуг;

Методология общественного мониторинга:

13. В связи с ежегодным увеличением количества государственных услуг подлежащих мониторингу, а также усложнением процедуры организации полевых работ по сбору первичной информации у услугополучателей, **рекомендуется** оптимизировать инструментарий общественного мониторинга, процесс сбора первичной информации, а также автоматизировать посчет результатов оценки качества оказания услуг (в т.ч. средний балл и уровень удовлетворенности).