

**ЧАСТНЫЙ ФОНД
«БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД «ЗОР РУХ»**



**РЕЗУЛЬТАТЫ
ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

2019 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ	5
1.1 Аббревиатуры и сокращения	6
1.2 Методология общественного мониторинга	7
II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА.....	16
СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК.....	16
ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ	17
2.1 Рейтинг государственных услуг	32
2.2 Услуги центральных государственных органов.....	36
2.3 Услуги местных исполнительных органов	41
III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ..	45
3.1. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	45
3.2. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания.....	50
3.3. Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе.....	54
3.4. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	58
3.5. Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	63
3.6. Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений.....	67
3.7. Постановление на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан.....	72
3.8. Легализация документов	75
3.9. Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом.....	80
3.10. Таможенная очистка товаров.....	84
3.11. Принятие предварительного решения о классификации товара.....	88
3.12. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок... ..	92
3.13. Присвоение спортивных званий: заслуженный мастер спорта Республики Казахстан, мастер спорта международного класса Республики Казахстан, мастер спорта Республики Казахстан, заслуженный тренер Республики Казахстан и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор – спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья.....	96
3.14. Выдача лицензии на осуществление деятельности по обращению с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение	101
3.15. 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	105
3.16. Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности.....	109
3.17. Выдача сертификата о сдаче комплексного тестирования.....	113
3.18. Регистрация товарного знака.....	117
3.19. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан	121
3.20. Регистрация иностранцев и лиц без гражданства, временно пребывающих в Республике Казахстан	125
3.21. Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	129
3.22. Выдача согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процента от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года.....	134
3.23. Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	138
3.24. Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	141
3.25. Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	145
3.26. Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций	149
3.27. Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям.....	152
3.28. Выдача разрешения на выполнение специального полета	156
3.29. Постановление на учет и снятие с учета опасных технических устройств	159
3.30. Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт	162
3.31. Выдача административным органом разрешений на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения	166
3.32. Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	170
3.33. Назначение пособия по уходу за инвалидами первой группы с детства	173
3.34. Назначение специального государственного пособия	178
3.35. Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека	182

3.36. Аккредитация медицинских организаций в целях признания соответствия их деятельности стандартам аккредитации	185
3.37. Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	188
3.38. Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	193
3.39. Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество .	196
3.40. Изготовление и выдача актов на земельные участки.....	202
3.41. Оказание содействия лицам, ищущим работу и безработным	207
3.42. Назначение государственной адресной социальной помощи	211
3.43. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	215
3.44. Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов).....	221
3.45. 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	226
3.46. Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров.....	231
3.47. Выдача направления детям с ограниченными возможностями в специальные коррекционные и другие организации для получения медицинских, специальных образовательных и специальных социальных услуг	236
3.48. Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал «Бюро госпитализации»	242
3.49. Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии.....	247
3.50. 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	252
3.51. Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования).....	257
3.52. Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации	263
3.53. Согласование эскиза (эскизного проекта).....	268
3.54. Восстановление записей актов гражданского состояния	273
3.55. Продажа земельного участка в частную собственность в рассрочку.....	278
3.56. Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования.....	282
3.57. Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур	286

3.58. Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи.....	290
3.59. Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	295
3.60. Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	300
3.61. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	306
3.62. Вызов скорой медицинской помощи.....	310
3.63. Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования.....	316
3.64. Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта.....	320
3.65. Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для 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, а также специальных машин повышенной проходимости.....	325
4. Выводы и рекомендации	332
4.1 Выводы	332
4.2 Рекомендации	333
Приложение	335

I. ВВЕДЕНИЕ

Предоставление высокого качества государственных услуг и расширение их доступности для организаций и населения, в том числе на основе расширения использования информационно-коммуникационных технологий, внедрения новых схем оказания услуг, является приоритетом развития сферы государственного и местного управления Республики Казахстан, а также одним из ключевых условий достижения стратегических целей социально-экономического развития страны.

С целью минимизации административных и иных барьеров, снижения коррупционных рисков и внедрения клиентоориентированного подхода были созданы принципиально новые инструменты взаимодействия с населением. Внедрено «Электронное правительство», оптимизированы бизнес-процессы оказания государственных услуг, создана Госкорпорация, которая призвана стать единым провайдером услуг для населения и бизнеса.

Агентство по делам государственной службы РК ежегодно инициирует проведение социологического исследования по оценке качества оказания государственных услуг посредством государственных закупок в рамках государственного социального заказа. Услуги, подлежащие мониторингу, определены как наиболее массовые, проблемные (забюрократизированные, коррумпированные, с нарушением сроков, поступающие жалобы и т.д.) и социально значимые государственные услуги.

Оценка гражданами качества и доступности государственных услуг является важным фактором, определяющим уровень доверия граждан к государству, формирующим ожидания населения, отражающим поддержку проводимых в стране преобразований. Именно поэтому социологические методы определения удовлетворенности граждан доступностью и качеством государственных услуг широко используются как в практике зарубежных стран, так и в Республике Казахстан в качестве одного из важных инструментов обратной связи, позволяющего оценить эффективность деятельности органов государственного управления и местного самоуправления, провести мониторинг внедрения новаций в сфере предоставления государственных услуг, а также определить приоритеты дальнейшего развития.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг был проведен с целью определения уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и процедурами оказания государственных услуг услугодателями, а также выявления проблемных вопросов при оказании государственных услуг.

Социологическое исследование проведено в период с сентября по декабрь 2019 года. В его рамках был выполнен анкетный опрос потребителей услуг, проведены глубинные интервью с потребителями и поставщиками услуг, наблюдения методом «Тайного покупателя», а также ряд фокус-групповых дискуссий.

В 2019 году для проведения исследования в общественный мониторинг было включено 38 услуг центральных госорганов, 2 услуги Госкорпорации и 25 услуг местных исполнительных органов. На выбор государственных услуг повлияли такие их показатели, как массовость, востребованность, проблемность, социальная значимость.

Отчет представляет результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг с проблемами, выявленными в ходе исследования, а также выводы и рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг.

1.1 Аббревиатуры и сокращения

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

1.2 Методология общественного мониторинга

В качестве основы организации и проведения социологического исследования оценки качества оказания государственных услуг взяты: Договор и техническая спецификация Заказчика, а также Методология проведения общественного мониторинга оценки качества предоставления государственных услуг, разработанная Программой Развития ООН в Казахстане совместно с Агентством по делам государственной службы.

Общественный мониторинг основывается на принципах законности, объективности, беспристрастности, достоверности, всесторонности, прозрачности, компетентности.

Услуга оценивалась на 5 баллов, если получатель был полностью удовлетворен, при оказании услуги на высоком уровне. Соблюдение стандартов оказания государственной услуги, вежливость и доброжелательность сотрудников, доступность вне зависимости от социального статуса и наличия связей у заявителей, ясность (понятность) процедуры получения услуги, обоснованность количества инстанций для предоставления услуги, профессионализм и компетентность сотрудников, доступность технической инфраструктуры, обоснованность количества документов, скорость обслуживания, полнота информации об услуге, дополнительные разъяснения, возможность выразить свое мнение, подать жалобу, приемлемость стоимости услуги (для платных услуг), доступность электронных услуг, удовлетворенность результатами рассмотрения жалобы, доступность услуги через мобильные устройства являются теми аспектами качества услуги, которые формируют у получателя ощущение удовлетворенности результатом услуги.

В общественном мониторинге принимали участие респонденты с различным юридическим статусом: физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица. Формирование выборки находится в зависимости от распространенности получения услуги в той или иной местности, населенных пунктах, регионах.

Согласно рекомендациям госорганов, у получателя услуги была возможность отметить в анкете, куда он обращался в процессе получения данной услуги (ЦОН, зона egov.kz в ЦОНе, egov.kz и eLicense.kz, госорган). Поэтому услугополучатель имел возможность отметить свое взаимодействие во время подачи документов, получения результата и консультации, не только место получения услуги. Если в процессе получения услуги были обращения в госорган и Госкорпорацию, респонденты оценили свое взаимодействие с сотрудниками госорганов и Госкорпорации. Но качество удовлетворенности услуги в целом оценивалось одной оценкой по 5-балльной шкале (вопрос: «*Оцените в целом качество предоставления услуги, насколько Вы удовлетворены результатом получения услуги по 5-балльной шкале?*»).

Количественные результаты исследования (статистически достоверные) сопровождаются комментариями участников исследования.

Цель 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.

Задачи общественного мониторинга

Общественный мониторинг направлен на решение следующих основных задач:

- 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) выработка рекомендаций для улучшения процедур оказания государственных услуг, в том числе по упрощению, оптимизации и автоматизации процессов их предоставления.

Организация и проведение общественного мониторинга основывается на соблюдении следующих ключевых принципов (рис.1):

Диаграмма 1. Ключевые принципы исследования



1) прозрачность – информация о способах сбора и обработки исходных данных должна быть доступной в случае необходимости;

2) законность – нормативно-правовой статус исполнителя, наличие других необходимых юридических правоустанавливающих документов (Договор, Контракт, и т.д).

3) объективность – результаты мониторинга не должны приводить к искажению информации о деятельности услугодателей;

4) всесторонность – использование различных количественных и качественных методов сбора информации по качеству оказания государственных услуг;

5) достоверность – результаты мониторинга должны допускать возможность проверки на точность;

6) беспристрастность – поставщик услуг по организации и проведению общественного мониторинга является независимой неправительственной организацией, и/или частным лицом, заинтересованными в предоставлении объективных данных и соблюдении основных принципов проведения общественного мониторинга.

Критерии, по которым оценивается качество оказания государственных услуг:

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

В соответствии с технической спецификацией социологическое исследование направлено на измерение количественными методами следующих показателей, приведенных на схеме (Диаграмма.2), а также получение качественных оценок для выработки рекомендаций по улучшению качества оказания государственных услуг.

ДОСТУПНОСТЬ

- Доля услугополучателей, удовлетворенных доступностью (в т.ч. физической) к зданию, сервисам услугодателя, удобством и комфортностью при получении государственной услуги

ИНФОРМАЦИЯ

- Доля потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги; доля услуг, информация о которых доступна в электронном формате; охват граждан информацией о деятельности услугодателя по предоставлению государственных услуг

СОТРУДНИКИ

- Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных работой персонала услугодателя

ПРОЦЕДУРА

- Доля услугополучателей, удовлетворенных качеством процесса предоставления государственной услуги

ЗАТРАТЫ

- Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных уровнем понесенных затрат, в том числе финансовых, временных, эмоциональных

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования

РЕЗУЛЬТАТ

- Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных результатом оказания услуги

В методологическом и методическом плане данное исследование ориентировано на получение исходной информации непосредственно от самих респондентов, представляющих те или иные достаточно обширные группы населения страны.

В качестве поправочных коэффициентов, а также источников дополнительной информации служат результаты опроса услугополучателей о коррупционной составляющей процесса оказания государственной услуги, а также анализ фактов нарушения стандартов и регламентов государственных услуг, поступивших жалоб.

Основные этапы социологического исследования

1 этап – подготовительный.

В рамках данного этапа формируется план и график исследования с указанием сроков проведения, рабочей/исследовательской группы, определяется перечень государственных услуг для мониторинга и при необходимости вносятся дополнения в методологию и/или инструментарий общественного мониторинга. Проводятся кабинетные исследования и определяется информация, которая должна содержаться в итоговом аналитическом отчете.

Получение первичной информации о государственной услуге, стандарте и регламентах ее оказания проводится путем свободного поиска в сети интернет, на официальном сайте государственного органа, на ПЭП, информационно-правовой системе «Эділет» с фиксацией степени обновления и актуальности информации.

2 этап – полевой.

Данный этап предусматривает сбор социологических данных посредством применения выбранных на первом этапе методов исследования в рамках сформированной выборки.

Сбор информации посредством применения количественных и качественных методов исследования. Среди них массовый опрос услугополучателей, метод «Тайного покупателя», который также может включать тестирование официальных call-центров

(указанных на официальных сайтах центральных государственных органов и местных исполнительных органов), тестирование «Единого контактного центра 1414», тестирование контактных телефонов отделов, департаментов, управлений, ответственных за государственные услуги (указанные на официальных сайтах), метод «Глубинного интервью» и фокус-групповые исследования для выявления проблемных ситуаций по заданной теме.

3 этап – обработка и анализ результатов.

Данный этап завершающий, на котором проводится обработка, анализ, обобщение полученных данных, а также подготовка практических рекомендаций.

К **основным применяемым методам** социологического исследования по оценке качества оказания государственных услуг в социально-трудовой сфере в соответствии с технической спецификацией относятся методы:

- Массовый опрос;
- «Тайный покупатель» ;
- Фокус-групповое исследование;
- Глубинное интервью;
- Контент-анализ;

Оценка качества оказания услугодателями государственных услуг производится по 5-балльной шкале:

- «5» – «Полностью удовлетворен», «Полностью согласен», «Отлично»;
- «4» – «Скорее удовлетворен», «Скорее согласен», «Хорошо»;
- «3» – «Скорее не удовлетворен», «Скорее не согласен», «Средне»;
- «2» – «Не удовлетворен», «Не согласен», «Плохо»;
- «1» – «Совершенно не удовлетворен», «Абсолютно не согласен», «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.

Расчет по 5-балльной системе оценки качества оказания государственных услуг, формула расчета:

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

где:

Q – уровень удовлетворенности качества оказания государственной услуги

x₁ – оценка «1»

x₂ – оценка «2»

x₃ – оценка «3»

x₄ – оценка «4»

x₅ – оценка «5»

n – количество респондентов, поставивших соответствующую оценку

N_{1...5} – общее количество опрошенных респондентов, поставивших по данному критерию свои оценки (от 1 баллов до 5 баллов).

Выборка социологического исследования предполагает участие не менее 14 500 респондентов, среди прочих:

- Массовый опрос услугополучателей по 65 государственным услугам не менее 14 219 респондентов в 17 регионах РК;
- Проведение исследования методом «Тайный покупатель» в 20 замеров;
- Глубинное интервью – 52;
- Фокус-группы – 29;

В рамках исследования был проведен анкетный опрос 14 219 услугополучателей во всех регионах Казахстана по 65 государственным услугам (см.Таблица 1).

Таблица 1. Выборка исследования, количество респондентов

Госорган	№	Наименование государственной услуги	N
ВС	1	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	163
ГП	2	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	162
КНБ	3	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	50
АДГС	4	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	169
	5	Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	162
МО	6	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	122
	7	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	172
МИД	8	Легализация документов	50
	9	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	50
МФ	10	Таможенная очистка товаров	94
	11	Принятие предварительного решения о классификации товара	51
МКС	12	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	53
	13	Присвоение спортивных званий: заслуженный мастер спорта Республики Казахстан, мастер спорта международного класса Республики Казахстан, мастер спорта Республики Казахстан, заслуженный тренер Республики Казахстан и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории,	167

Госорган	№	Наименование государственной услуги	N
		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	
МЭ	14	Выдача лицензии на обращение с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение	107
	15	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	162
МОН	16	Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности	162
	17	Выдача сертификата о сдаче комплексного тестирования	165
МЮ	18	Регистрация товарного знака	75
	19	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан	164
МВД	20	Регистрация иностранцев и лиц без гражданства, временно пребывающих в Республике Казахстан	172
	21	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	164
МНЭ	22	Выдача согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процента от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года	12
	23	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	11
МСХ	24	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	207
	25	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	164
НБ	26	Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций	11
	27	Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям	51
МИИР	28	Выдача разрешения на выполнение специального полета	5

Госорган	№	Наименование государственной услуги	N
	29	Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств	119
МЦРИАП	30	Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт	51
МЭГПР	31	Выдача административным органом разрешений на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения	15
	32	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	50
МТСЗН	33	Назначение пособия по уходу за инвалидами первой группы с детства	172
	34	Назначение специального государственного пособия	162
МЗ	35	Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека	50
	36	Аккредитация медицинских организаций в целях признания соответствия их деятельности стандартам аккредитации	22
МИОР	37	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	50
МТИ	38	Выдача лицензии на импорт и/или экспорт отдельных видов товаров	32
Госкорпорация	39	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	449
	40	Изготовление и выдача актов на земельные участки	438
	41	Оказание содействия лицам, ищущим работу, и безработным	426
	42	Назначение государственной адресной социальной помощи	447
	43	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	405
	44	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	391

Госорган	№	Наименование государственной услуги	N
МИО	45	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	378
	46	Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров	411
	47	Выдача направления детям с ограниченными возможностями в специальные коррекционные и другие организации для получения медицинских, специальных образовательных и специальных социальных услуг	382
	48	Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал «Бюро госпитализации»	401
	49	Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии	404
	50	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	412
	51	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	426
	52	Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации	426
	53	Согласование эскиза (эскизного проекта)	422
	54	Восстановление записей актов гражданского состояния	365
	55	Продажа земельного участка в частную собственность в рассрочку	80
	56	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования	400
	57	Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур	18
	58	Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи	420
59	Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	426	

Госорган	№	Наименование государственной услуги	N
МИО	60	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	400
	61	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	406
	62	Вызов скорой медицинской помощи	508
	63	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования	356
	64	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	373
	65	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для 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, а также специальных машин повышенной проходимости	421
		Всего	14219

На основании проведенных полевых работ был сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, составлены выводы и рекомендации, пожелания и предложения повышения качества оказания государственных услуг, устранение административных и иных барьеров, а также оптимизация и автоматизация процесса оказания государственных услуг.

Рейтинги государственных услуг и государственных органов формируются по результатам высчитанного среднего балла 5-балльной системы оценки качества оказания государственных услуг. Чем больше количество положительных оценок услугополучателей по различным параметрам, тем выше данная услуга в рейтинге. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг выводится из процента услугополучателей, которые выставили 5 баллов по основным 8 критериям оценки услуги, т.е. % услугополучателей «Полностью удовлетворенные» качеством оказанной услуги. При расчете уровня удовлетворенности и выведении среднего балла используются оценки только массового опроса.

Результаты исследования могут быть применены:

- Для выявления (общего) показателя оценки качества предоставления государственных услуг населению;
- Для проведения сравнительного анализа качества предоставления государственных услуг населению и бизнес-структурам в аналогичных уполномоченных организациях, во временном отрезке, в региональном аспекте при условии применения единой методологии проведения общественного мониторинга;
- Для оценки динамики изменений качества оказания государственных услуг в разрезе одного или нескольких уполномоченных органов, во временном отрезке, в региональном аспекте;

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

По итогам проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, в количественных и качественных исследованиях фактически приняли участие более 14500 респондентов, в частности:

- 14219 услугополучателей оценили качество полученных услуг в массовом опросе;
- 20 респондентов приняли участие в исследовании методом «Тайный покупатель» ;
- 250 человек приняли участие в фокус-групповом исследовании;
- 52 человека – в глубинном интервью;

Опросами были охвачены все 17 регионов РК (14 областей, 2 города республиканского значения и столица) по 65 государственным услугам, относящимся к 38 ЦГО, 2 Госкорпорации и 25 МИО.

СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК

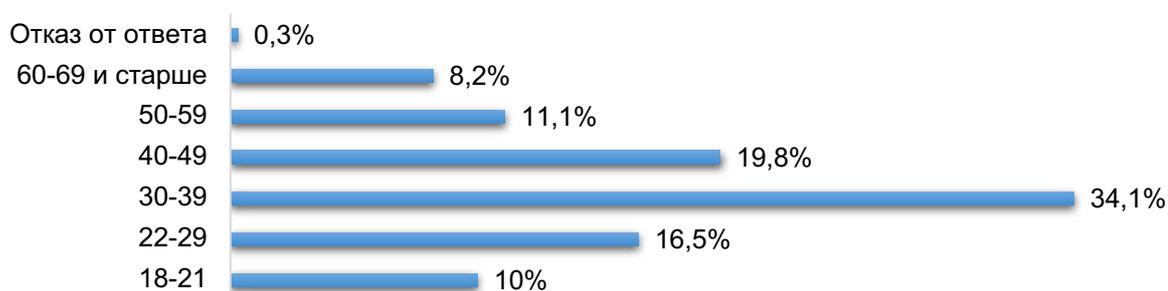
В МАССОВОМ ОПРОСЕ ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ 14219 УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ, из них женского пола – 58,5% и мужского – 41,5% (см. Диаграмма 1).

Диаграмма 1. Распределение респондентов по полу



По возрасту чаще за получением государственной услуги обращались граждане Республики Казахстан (97,8%) в возрасте 30-39 лет (34,1%), 40-49 лет (19,8%), 22-29 лет (16,5%) (см. Диаграмма 2).

Диаграмма 2. Распределение респондентов по возрасту

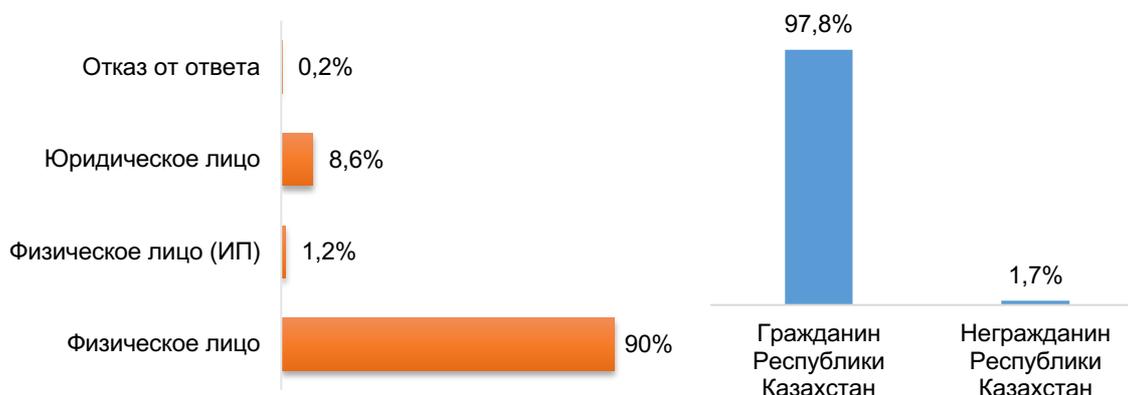


Доля услугополучателей с инвалидностью составила 8,0%. В связи с чем данная категория услугополучателей нуждается в дополнительных потребностях обеспечения доступа к государственным услугам.

Если рассмотреть категории услугополучателей, основная масса тех, кто обратился за государственными услугами, – физические лица (90%), не ведущие

предпринимательскую деятельность, и только 1,2% услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями и 8,6% – юридические лица (см. Диаграмма 3).

Диаграмма 3. Категории услугополучателей

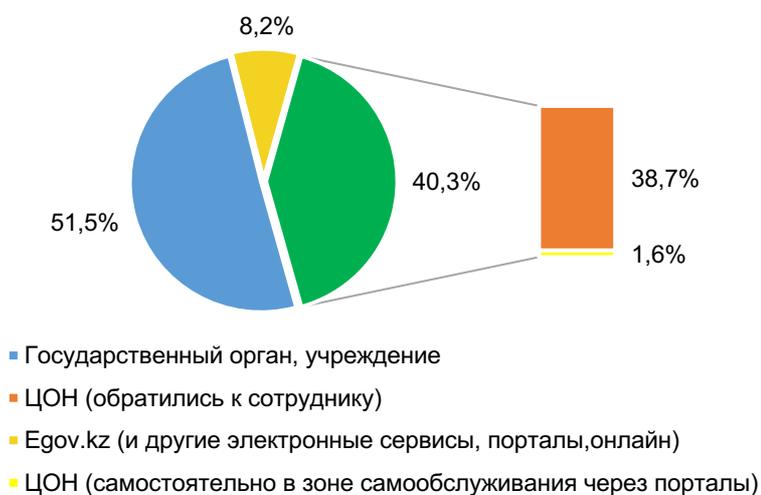


ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ 65 ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ МЕСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ, ЦЕНТРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И ГОСКОРПОРАЦИИ

Для получения государственной услуги респонденты обращались в различные структуры и организации, в зависимости от органа, предоставляющего данную услугу в соответствии со стандартами.

По результатам опроса 14219 услугополучателей было выявлено, что чуть больше половины (51,5% или 1/2) услугополучателей обратились в офисы услугодателей, предоставляющих те или иные государственные услуги. В 40,3% случаев услугополучатели обращались в ЦОН, из них большинство (38,7%) обратились к сотруднику в ЦОНе для получения государственной услуги, и только 1,6% получили государственную услугу в зонах самообслуживания ЦОНов. Еще 8,2% услугополучателей получили государственную услугу на портале самостоятельно со своего компьютера, мобильного приложения (см. Диаграмма 4).

Диаграмма 4. Место получения государственных услуг



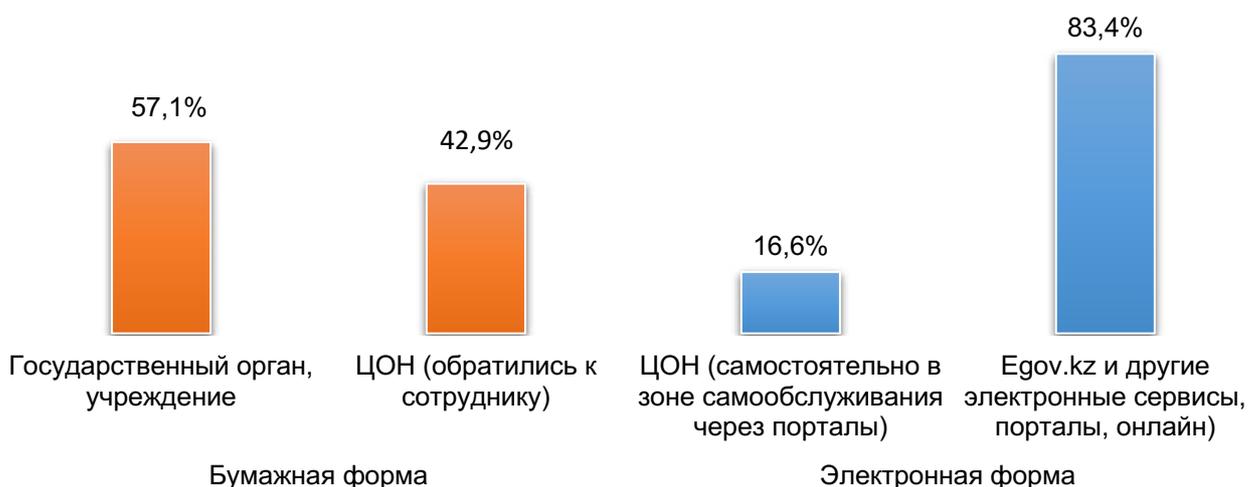
Ряд государственных услуг может быть получен в электронной или бумажной форме. По данным массового опроса, доля респондентов, получивших услугу в электронной форме по всем услугам и без учета места обращения услугополучателя,

составила 9,8%, основная же масса (90,2%) респондентов получила услугу в традиционной бумажной форме (см. Диаграмма 5).



Основная часть респондентов, получивших государственную услугу в электронной форме, сделали это самостоятельно через ПЭП (83,4%), доля получивших электронную услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания, значительно ниже – 16,6%.

Диаграмма 6. Соотношение долей государственных услуг, полученных в электронной и бумажной формах в разрезе места обращения



Неавтоматизированные услуги получали в ЦОНе, обратившись к сотруднику – 42,9% или через обращение в госорган (учреждение), являющийся услугодателем – 57,1% (см. Диаграмма 6).

По результатам массового опроса услугополучателей государственных услуг, тех, кто получил услугу в бумажной форме (90%), попросили дать оценку качеству оказания полученных государственных услуг по основным 8 критериям оценки: информация по услуге, существующие коммуникации, доступность и удобство предоставления услуги, обслуживание и профессионализм сотрудников услугодателя, процедура и сроки оказания государственных услуг, затраты на получение услуги, обратную связь и результат (правильность составления документа) оказания услуг, и в итоге были получены средние оценки по 5-балльной шкале и уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг каждой в отдельности, в сводные данные.

Ниже приведены сводные данные по 65 государственным услугам согласно результатам массового опроса услугополучателей:

Таблица 2. Сводные данные по 65 государственным услугам

СВОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО 65 ГОСУДАРСТВЕННЫМ УСЛУГАМ				балл	%	балл	%	балл	%
1	СОТРУДНИКИ					4,83	91,0%		
	1	Компетентность, владение информацией		4,83	90,8%				
	2	Оперативность		4,83	90,9%				
	3	Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей		4,84	91,2%				
2	ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО					4,96	92,4%		
	1	Здание услугодателя удобно расположено		4,94	96,1%				
	2	Удобные часы работы		4,97	97,0%				
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)		4,94	87,6%				
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)		4,96	91,5%				
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно		4,96	91,3%				
6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)		4,96	91,2%					
3	ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ					4,97	90,3%	4,73	74,8%
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)		4,97	89,8%				
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты		4,97	90,4%				
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны		4,97	90,1%				
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги		4,97	89,8%				
5	У меня был выбор казахского и русского языков		4,97	91,4%					
4	ПРОЦЕДУРА					4,97	90,1%		
	1	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная		4,97	90,2%				
	2	Процедура подачи документов простая и понятная		4,97	90,3%				
	3	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания		4,97	89,8%				
4	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги		4,97	89,9%					
5	СРОКИ					4,91	84,9%		
	1	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый		4,90	84,8%				
2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое		4,91	85,0%					
6	ЗАТРАТЫ					4,86	40,0%		
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		4,78	36,9%				
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)		4,80	37,0%				
	3	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)		4,93	48,7%				
4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)		4,94	37,6%					
7	ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ					3,43	35,8%		
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		3,48	38,6%				
2	Принятые меры меня полностью удовлетворили		3,39	32,9%					
8	РЕЗУЛЬТАТ					4,88	73,7%		
1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет		4,88	73,7%					

Таким образом, средний балл оценки качества оказания 65 государственных услуг равен 4,73 баллам, а уровень удовлетворенности – 74,8%.

Доступность и удобство

Согласно Закону РК «О государственных услугах», государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов:

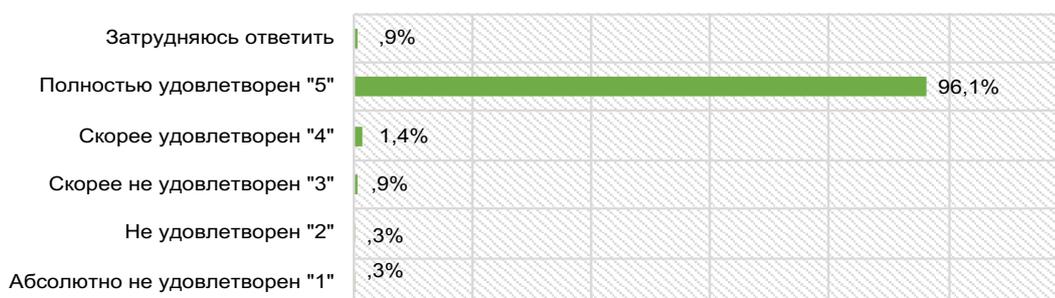
- Равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;
- недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;
- подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг;
- качества и доступности государственных услуг;
- постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг;
- экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

Таким образом, обеспечение равных прав и возможностей доступа к государственным услугам является одним из основных требований к определению эффективности деятельности государственного органа в предоставлении государственных услуг.

В понятие «Доступ к государственной услуге» можно отнести следующие пункты – обеспечение беспрепятственного, свободного доступа к информации об услуге, механизмы доступа к открытой информации об услуге, в том числе использование универсального дизайна, инструменты доведения информации об услуге до услугополучателя, обеспечение физического и удаленного доступа к государственной услуге, инфраструктурного доступа, технического оснащения государственной услуги.

Так, в ходе массового опроса услугополучателей попросили оценить доступность и удобство здания (место оказания услуги) услугодателя. Уровень удовлетворенности доступностью и удобством расположения офиса услугодателя составил 96,1% – «Полностью удовлетворен» – 5 баллов. Средний балл составил – 4,94 (см. Диаграмма 7).

Диаграмма 7. Уровень удовлетворенности (Доступность и удобство расположения офиса услугодателя) в % (N=14219)



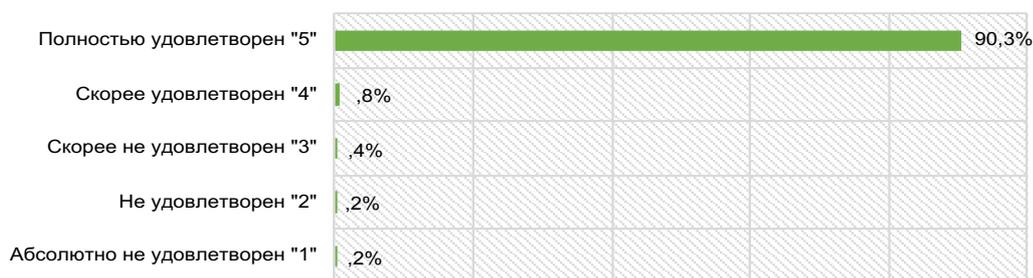
Среди услугополучателей, написавших комментарии по доступности и удобству услуги, в 41% случаев были **положительные отзывы**: «Все устраивает, нет предложений» (272). В остальных случаях (57%) респонденты оставили **отрицательные комментарии**: «Нет парковки, мало мест для парковки» (148); «Далеко и неудобно расположено здание» (148); «Нет условий для инвалидов» (3); «Нерабочие лифты» (3); «Недоволен» (3); «В зале ожидания нет стульев, большинство стульев сломаны» (2); «Не работают кондиционеры, терминалы не работают» (1); «График работы неудобный» (1); «Зимой очень скользко снаружи перед входом» (1); «Нет пандусов» (1); «Нет указателей». Еще 2% услугополучателей указали свои **предложения и пожелания в комментариях**: «Открыть побольше филиалов ЦОНа» (8); «АвтоЦОН разделить от ЦОНа или открыть другой филиал» (1); «Убрать знак на стоянке, разделить уборные на мужские и женские» (1); «К ним записаться трудно, нет доступа, хотелось бы как-нибудь это исправить» (1); «Чтобы все рабочие телефоны работали, сотрудники поднимали трубку» (1).

Информация и коммуникация

Критерий информации и коммуникации является неотъемлемой частью доступа к услуге. В части данного параметра услугополучателей опросили по пяти основным критериям: возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.); удобство расположения необходимых сотрудников, кабинеты; наличие необходимых указателей, которые понятны и полезны; пошаговая инструкция (информация, совет) по получению услуги; выбор казахского или русского языка.

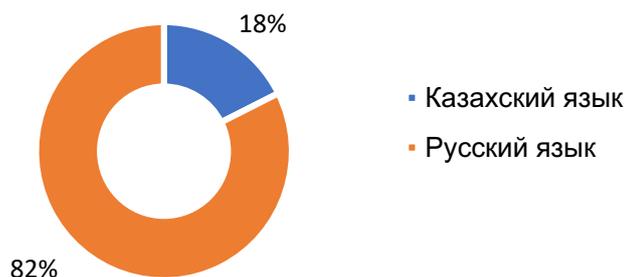
По мнению опрошенных услугополучателей, большинство (90,3%) полностью удовлетворены уровнем информации и коммуникации. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,8% респондентов. В 0,4% случаев услугополучатели остались скорее не удовлетворены качеством информации и коммуникации. Абсолютно и частично не удовлетворены остались 0,4% в совокупности (см. Диаграмма 8).

Диаграмма 8. Уровень удовлетворенности (Информация и коммуникация) в % (N=14219)



Средний балл по информации и коммуникации составил 4,97. При этом, согласно результатам массового опроса, наряду с положительными комментариями наблюдаются и негативные высказывания в части данного критерия. Если рассмотреть подробнее, то чуть меньше половины (49,6%) услугополучателей оставили **положительные отзывы** «Нет рекомендаций, все устраивает» (138). Что касается **негативных комментариев**, были отмечены следующие отзывы: «Не получили пошаговую инструкцию» (21); «Не хватает сотрудников для получения первичной информации» (17); «Сотрудники плохо разъясняют, плохо работают» (16); «Большие очереди к ресепшну, долго ждали» (13), «Агрессивные и грубые сотрудники» (7); «Отвечают не на том языке, на котором обращаюсь» (5); «Сотрудники дают неверную информацию» (5); «Не получили ответа, не оказали нужной помощи» (5); «Трудно найти кабинет» (3); «Не было бланков на русском языке» (1); «Сотрудники слишком быстро говорят» (1); «На сайте и в здании были написаны разные цены» (1). Также были отмечены **пожелания** услугополучателей: «Нужны указатели» (13); «Было мало информации. Хотелось бы, чтобы была справочная по вопросам» (11); «Улучшить доступ через мобильные приложения» (3). Согласно основным принципам Закона, услугополучатели должны иметь равный доступ к услугам несмотря на социальное, должностное и имущественное положение, пол, расу, национальность, язык, отношение к религии, убеждения, место жительства или любые иные обстоятельства. По результатам опроса, почти в 18% случаев респонденты отвечали на казахском языке (см. Диаграмма 9).

Диаграмма 9. Количество анкет в разрезе казахского и русского языков



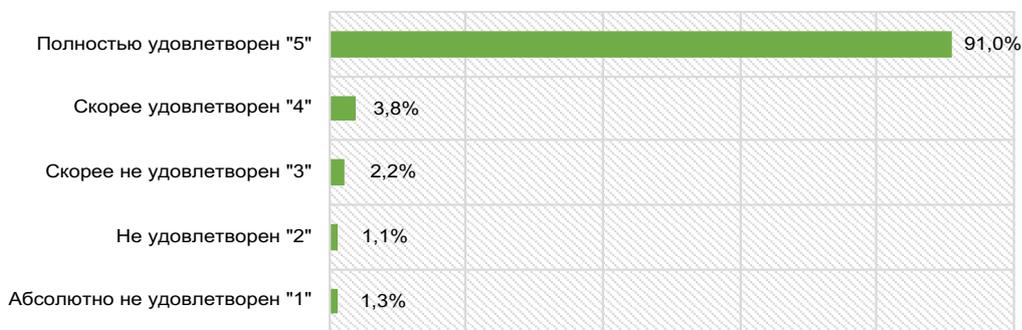
Предоставлением выбора казахского и русского языка полностью удовлетворены 91,8% услугополучателей. Остальные ответы респондентов (8,2%) указывают на тот факт, что возможности выбора языков не было.

Сотрудники

Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются сотрудники услугодателя. В ходе полевых исследований работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,83), оперативность (4,83), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,84). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,83 балла.

По мнению опрошенных услугополучателей, в 91% случаев полностью удовлетворены работой сотрудников услугодателей/Госкорпорации. Еще 3,8% скорее удовлетворены, чем нет. Касательно низких показателей удовлетворенности, 2,2% остались скорее не удовлетворены, чем удовлетворены. В 1,1% случаев услугополучатели остались недовольными и 1,3% услугополучателей абсолютно не удовлетворены работой сотрудников.

Диаграмма 10. Уровень удовлетворенности работы сотрудников в %

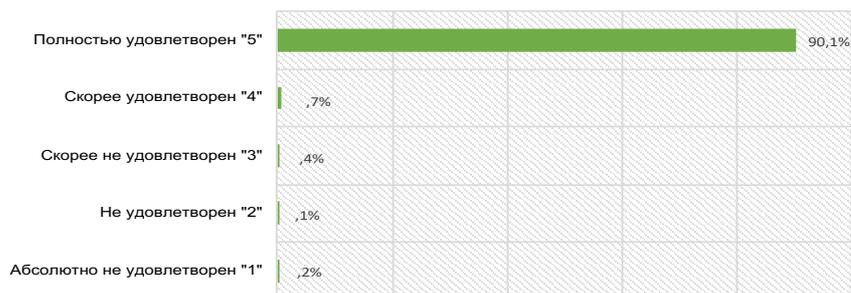


Из 100% всех, кто комментировал качество работы сотрудников, только 21% оставили **положительные отзывы**: «Все устроило» (271). Остальные 79% оставили **отрицательные комментарии**: «Безграмотные специалисты, некомпетентные, повысить компетентность» (232); «Необходимо оперативно выполнять работу, долго все делают, очень медленное обслуживание» (228); «Необходимо владеть информацией по предоставляемым услугам, не владеют информацией» (141); «Невежливые сотрудники, грубили, нужно быть вежливыми» (133); «Большая очередь, долго ждали» (62); «Нет специалиста, не хватает специалистов, увеличить штат» (53); «Качество обслуживания низкое, недоволен, повысить качество услуги», «Не правильно информируют, невнимательные, теряют документы» (45); «Не хватает компетентных сотрудников, повысить уровень знаний» (20); «Не помогли» (11); «Необходимо проверять сотрудников» (3); «Отсутствуют на своих рабочих местах» (3); «Многие сотрудники сидят в телефонах» (3).

Процедура

При оценке качества процедуры оказания государственных услуг, услугополучатели были опрошены по следующим критериям: процедура сбора документов, простая и понятная; процедура подачи документов, простая и понятная; формы и бланки, другие документы были просты для понимания; предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуг. Средний балл по данному критерию составил – 4,97. Касательно уровня удовлетворенности, по мнению большинства, из числа опрошенных услугополучателей 90,1% полностью удовлетворены процедурой оказания государственных услуг, 0,7% респондентов скорее удовлетворены, чем нет. Еще в 0,4% случаев респонденты остались скорее не удовлетворены, чем да. Только 0,1% из числа респондентов оказались не удовлетворены, и 0,2% услугополучателей – абсолютно не удовлетворены (см. Диаграмма 11).

Диаграмма 11. Уровень удовлетворенности процедурой подачи документов %

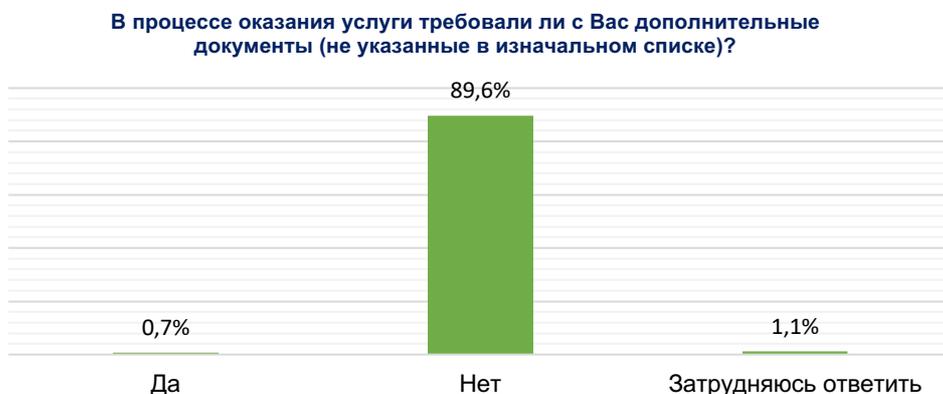


Предоставление услуг по принципу «Одного окна» – это организация работы услугодателя, позволяющая гражданам и организациям получать требуемые им услуги и конечные документы в установленные сроки без непосредственного взаимодействия с должностными лицами, принимающими решения по согласованию и выдаче данных документов.

С целью выявления исполнения принципа «Одного окна», в который входит оптимизация процедур предоставления услуг, минимизация взаимодействий с услугодателем, сокращение времени предоставления, создание единого места приема/выдачи документов, исключение необходимости предоставления документов, не имеющих прямого отношения к заявителю, а также обеспечение прозрачности процедур – респондентам был задан вопрос о соблюдении данного принципа.

Среди услугополучателей большинство опрошенных 89,6% указали, что у них не требовали дополнительные документы, не входящие в перечень стандарта услуги, 0,7% респондентов ответили, что у них требовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке, и еще 1,1% затруднились ответить.

Диаграмма 12. Процедура приема документов (в %)



Результаты опроса показывают, что 0,7% услугополучателей, ответивших, что у них требовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке, получали следующие услуги: «Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество» (Госкорпорация – 6%); «Легализация документов» (МИД – 4%); «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом» (МИД – 4%); «Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан» (МЮ – 2,6%); «Регистрация товарного знака» (МЮ – 2,2%).

Таблица 3. Истребованы дополнительные документы (в %)

№	Наименование государственной услуги	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	6,0%	92,6%	1,4%
2	Легализация документов	4,0%	90,0%	6,0%
3	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	4,0%	96,0%	0,0%
4	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан	2,6%	97,4%	0,0%
5	Регистрация товарного знака	2,2%	97,8%	0,0%
6	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	1,4%	98,6%	0,0%
7	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	1,4%	98,6%	0,0%
8	Изготовление и выдача актов на земельные участки	1,4%	93,2%	5,4%
9	Выдача сертификата о сдаче комплексного тестирования	1,2%	73,8%	25,0%
10	Продажа земельного участка в частную собственность в рассрочку	1,2%	98,8%	0,0%
11	Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал «Бюро госпитализации»	1,2%	98,8%	0,0%
12	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	1,0%	99,0%	0,0%
13	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	1,0%	98,8%	0,2%
14	Согласование эскиза (эскизного проекта)	1,0%	99,0%	0,0%
15	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	1,0%	99,0%	0,0%
16	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	0,8%	98,4%	0,8%
17	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для 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, а также специальных машин повышенной проходимости	0,7%	99,3%	0,0%
18	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	0,6%	99,4%	0,0%
19	Назначение специального государственного пособия	0,6%	99,4%	0,0%
20	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	0,6%	99,4%	0,0%
21	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	0,5%	99,3%	0,2%

22	Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи	0,5%	99,3%	0,2%
23	Назначение государственной адресной социальной помощи	0,4%	99,3%	0,2%
24	Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации	0,4%	99,2%	0,4%
25	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования	0,3%	99,7%	0,0%
26	Оказание содействия лицам, ищущим работу и безработным	0,2%	99,8%	0,0%
27	Выдача направления детям с ограниченными возможностями в специальные коррекционные и другие организации для получения медицинских, специальных образовательных и специальных социальных услуг	0,2%	99,8%	0,0%
28	Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии	0,2%	99,8%	0,0%
29	Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров	0,2%	99,5%	0,2%
30	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	0,2%	99,5%	0,2%
31	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	0,0%	100,0%	0,0%
32	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	0,0%	100,0%	0,0%
33	Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	0,0%	99,2%	0,8%
34	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	0,0%	95,9%	4,1%
35	Таможенная очистка товаров	0,0%	98,4%	1,6%
36	Принятие предварительного решения о классификации товара	0,0%	100,0%	0,0%
37	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	0,0%	100,0%	0,0%
38	Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям	0,0%	100,0%	0,0%
39	Присвоение спортивных званий: заслуженный мастер спорта Республики Казахстан, мастер спорта международного класса Республики Казахстан, мастер спорта Республики Казахстан, заслуженный тренер Республики Казахстан и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории	0,0%	95,2%	4,8%
40	Выдача лицензии на обращение с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение	0,0%	100,0%	0,0%
41	Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций,	0,0%	100,0%	0,0%

	осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок			
42	Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности	0,0%	100,0%	0,0%
43	Регистрация иностранцев и лиц без гражданства, временно пребывающих в Республике Казахстан	0,0%	100,0%	0,0%
44	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	0,0%	99,4%	0,6%
45	Выдача согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процента от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года	0,0%	100,0%	0,0%
46	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	0,0%	100,0%	0,0%
47	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	0,0%	95,7%	4,3%
48	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	0,0%	100,0%	0,0%
49	Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций	0,0%	100,0%	0,0%
50	Выдача разрешения на выполнение специального полета	0,0%	100,0%	0,0%
51	Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств	0,0%	100,0%	0,0%
52	Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт	0,0%	100,0%	0,0%
53	Выдача административным органом разрешений на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения	0,0%	100,0%	0,0%
54	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	0,0%	100,0%	0,0%
55	Назначение пособия по уходу за инвалидами первой группы с детства	0,0%	99,4%	0,6%
56	Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека	0,0%	100,0%	0,0%
57	Аккредитация медицинских организаций в целях признания соответствия их деятельности стандартам аккредитации	0,0%	100,0%	0,0%
58	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	0,0%	100,0%	0,0%

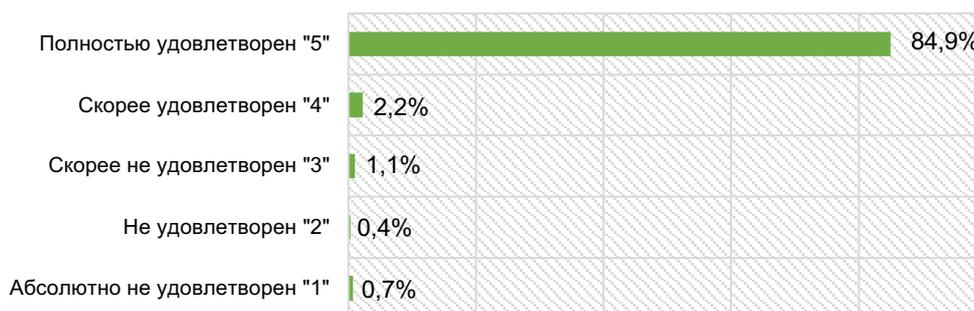
59	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	0,0%	100,0%	0,0%
60	Восстановление записей актов гражданского состояния	0,0%	100,0%	0,0%
61	Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур	0,0%	100,0%	0,0%
62	Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	0,0%	100,0%	0,0%
63	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	0,0%	100,0%	0,0%
64	Вызов скорой медицинской помощи	0,0%	89,2%	10,8%
65	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования	0,0%	100,0%	0,0%

Среди комментариев услугополучателей, оценивших процедуру сбора и подачи документов, в 53,5% случаев были получены **положительные отзывы** «Все устраивает» (138). В других 46,5% случаев были оставлены **отрицательные комментарии**: «Мне непонятны были документы, я не понимал, мне не давали полной информации» (37); «Были сложности по сбору документов» (15); «Запрашивали документы, которых нет в списке» (6); «Были непонятны бланки» (3); «Недоволен» (2); «Плохо работает интернет» (1); «Потеряли документы, пришлось собирать снова» (1). Также были оставлены **предложения** для улучшения качества оказания услуги: «Нужен грамотный и вежливый персонал» (11); «Хотелось бы, чтобы быстрее обслуживали» (1); «Чтобы было автоматизировано» (1); «Сделать отдельное окно для юридических лиц» (1); «Было бы хорошо добавить список документов не только для граждан РК», «Чтобы были дополнительные услуги» (1); «Побыстрее передавать, почту ждала долго».

Сроки и затраты

Один из значимых для услугополучателей показателей качества оказания услуги – это затраченное время на процесс сбора и подачи документов, время ожидания на месте обслуживания и сроки получения результатов государственной услуги. Так, средний балл удовлетворенности составил 4,91 баллов. Из них 84,9% услугополучателей остались полностью довольны в части сроков получения услуги и поставили 5 баллов. Еще 2,2% респондентов остались скорее удовлетворены, чем нет (4 балла), а 1,1%, наоборот, скорее не удовлетворены затраченным временем для получения государственной услуги (3 балла). Низкие оценки удовлетворенности, такие как 2 балла (не удовлетворен) и 1 балл (абсолютно не удовлетворен) составили 0,4% и 0,7% услугополучателей соответственно (см. Диаграмма 13).

Диаграмма 13. Уровень удовлетворенности сроками оказания государственных услуг (в %)



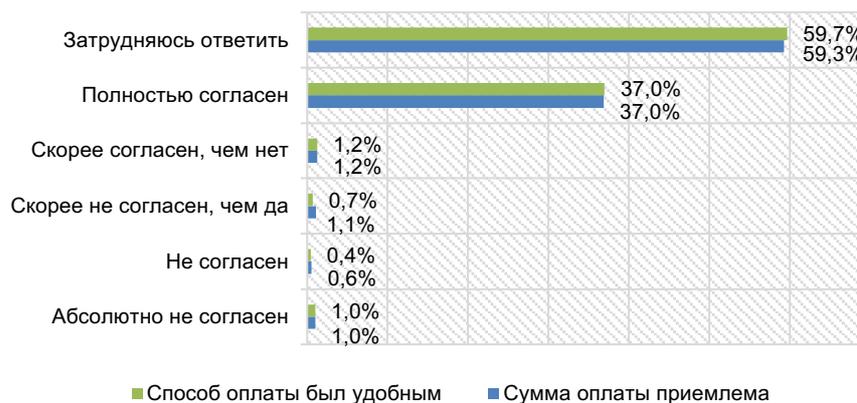
Среди опрошенных услугополучателей 24,6% получили платные услуги и 75,4% получили бесплатные государственные услуги (см. Диаграмма 14).

Диаграмма 14. Оплата (в %)



Ниже приведена сравнительная диаграмма из числа услугополучателей, получивших платные услуги, между уровнем удовлетворенности суммой и способом оплаты за государственную услугу (см. Диаграмма 15).

Диаграмма 15. Уровень удовлетворенности суммой и способом оплаты за государственную услугу (для платных услуг, в %)



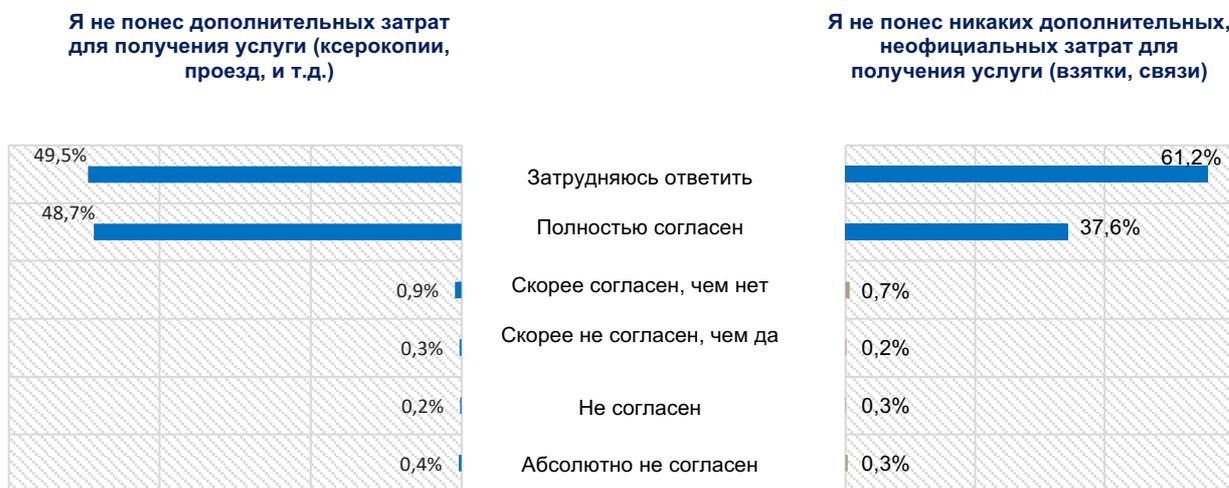
Из диаграммы видно, что большая часть услугополучателей (59,7% и 59,3%), получивших платную государственную услугу, затруднились ответить, насколько удовлетворены способом и суммой оплаты. В 37% случаев респонденты полностью удовлетворены и согласны, что сумма оплаты приемлема, а способ оплаты удобный. Еще 1,2% услугополучателей скорее согласны, чем нет с данным утверждением. Остальные 0,4% и 0,6% лиц не согласны со стоимостью и способом оплаты соответственно. И 1% респондентов считают абсолютно неприемлемыми сумму и способ оплаты за государственную услугу (1%).

Среди комментариев услугополучателей, были оставлены следующие замечания и предложения: «Сумма оплаты неприемлемая» (4); «Все платно, нужно сделать бесплатными услуги» (3); «Дорого» (1); «Сделать услуги ксерокопии бесплатными» (1); «Портал называется бесплатным, но портал платный» (1); «Запрашивают ненужные документы на платной основе» (1); «Сделать бесплатными услуги для своих граждан, в совокупности за все документы очень дорого выходит на человека» (1).

Среди всех услугополучателей, получавших платную и бесплатную государственную услугу, был проведен опрос в части дополнительных затрат для получения услуг, таких как ксерокопии, проезд и т.д. 49,5% услугополучателей затруднились ответить в части

дополнительных затрат. При этом остальные услугополучатели (49,6%) в своих ответах утверждают, что не понесли дополнительные затраты. И только малая часть услугополучателей – меньше 1% – утверждают, что понесли дополнительные затраты для получения государственной услуги (см. Диаграмма 16).

Диаграмма 16. Результаты опроса по дополнительным затратам (для платных и бесплатных услуг, в %)



Аналогичная статистика сложилась по дополнительным неофициальным затратам для получения государственной услуги: 61,2% услугополучателей затруднились ответить о случаях понесения неофициальных затрат, таких как взятки и связи. 37,6% услугополучателей полностью согласны с тем, что дополнительных неофициальных затрат не было. Еще 0,2% скорее не исключают того факта, что понесли дополнительные неофициальные расходы, чем нет. Остальные 0,4% услугополучателей отметили, что сталкивались с данной ситуацией и понесли дополнительные неофициальные затраты в виде взятки для получения государственной услуги.

Для более подробного рассмотрения ситуации услугополучателям были заданы следующие вопросы (см. Таблица 4):

Таблица 4. Результаты опроса по показателю уровня коррупции (в %)

Пришлось ли Вам использовать личные связи, знакомства для получения данной услуги?		Пришлось ли Вам дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги?	
Да	57 (0,4%)	Да	38 (0,3%)
Нет	13548 (95,3%)	Нет	13388 (94,2%)
Затрудняюсь ответить	614 (4,3%)	Затрудняюсь ответить	796 (5,6%)
Назовите причины использования личных связей, знакомства, неофициального вознаграждения:			
	количество	%	
Это была инициатива со стороны сотрудников услугодателя (для получения документа, давление сотрудников услугодателя)	12	0,1%	
Не было полного пакета документов	9	0,1%	
С целью избежания штрафов и т.д.	7	0,05%	
Ускорение процедуры получения услуги (документа)	5	0,04%	

Не было времени для личного обращения	4	0,03%
Не было возможности сделать легальным путем	3	0,02%
Не было причин	3	0,02%
Затрудняюсь ответить	14176	99,7%
Всего: 14219 (100%)		

Из таблицы видно, что в части коррумпированности результаты общественного мониторинга показывают высокий уровень удовлетворенности. Только 0,4% из опрошенных лиц использовали личные связи и знакомства, а неофициальные вознаграждения – в 0,3% случаев. Также услугополучателей, подтвердивших использование личных связей, знакомства и неофициальные вознаграждения (взятку), попросили назвать причину данного действия. По результатам опроса, причина использования личных связей, знакомства и неофициального вознаграждения в большинстве (12) – это инициатива сотрудников услугодателя (для получения документа, давление сотрудников услугодателя). Также поспособствовали такие обстоятельства, как неполный пакет документов (9), штрафы (7), ускорение процедуры (5), отсутствие времени для личного обращения (3) и возможности сделать легальным путем (3), еще у троих услугополучателей не было на это причин.

Из числа услугополучателей, которые дали неофициальные вознаграждения, только несколько изъявили желание ответить, сотруднику какой организации/учреждения дана/запрошено было денежное вознаграждение/взятка: «Сотрудники земельного требуют денежное вознаграждение. Избежали коррупции, используя личные связи в КНБ», «Без квитанции взял деньги сотрудник С», «Чтобы ускорить работу», «14-я больница медсестра 3000 взяла», «Сотрудники центра занятости населения просили взятку, чтобы ускорить процесс, в размере 50 000 тнг, но я не дал», «К деген акиматтын бастыгы коррупционер».

Обратная связь

Согласно результатам мониторинга по критерию обратная связь наблюдаются низкие показатели – 3,43 балла (35,8% уровень удовлетворенности). В ходе массового опроса услугополучателям был задан вопрос о том, обращались ли они с письменной и/или устной жалобой на качество оказания услуги, и в сумме только 1,1% опрошенных обращались с письменной (0,4%) или устной формой (0,7%), а большинство (98,9%) не обращались с жалобой (см. Диаграмма 17).

Диаграмма 17. Уровень удовлетворенности результатом оказания государственной услуги (в %)



В диаграмме ниже (см. Диаграмма 18) видно, что в 38,6% и 32,9% случаев услугополучатели полностью удовлетворены сроками и результатами рассмотрения жалобы соответственно (5 баллов). В 5,1% случаев услугополучатели скорее удовлетворены, чем нет сроками рассмотрения жалобы, а в 7% случаев скорее не удовлетворены, чем да, тем же критерием. И наоборот выглядят результаты по оценкам «Скорее не согласен, чем да».

Диаграмма 18. Уровень удовлетворенности результатом и сроком рассмотрения жалобы (в %)

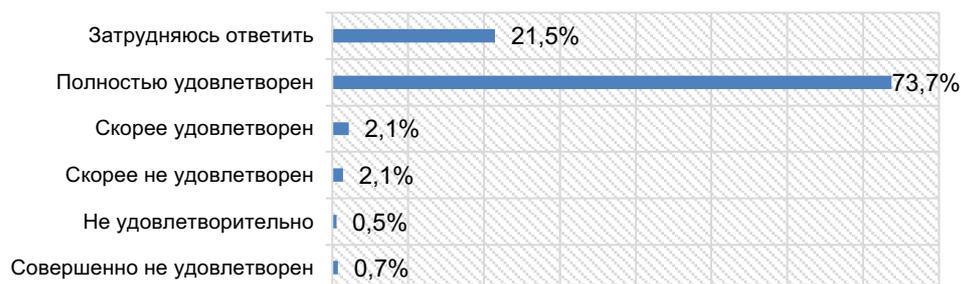


Низкие оценки, такие как 2 и 1 балл, услугополучатели поставили за сроки рассмотрения жалобы (7,6%, и 19%) и результат рассмотрения жалобы (9,5% и 17,7%)

Результаты

По мнению большинства опрошенных услугополучателей – 73,7% – результат оказания государственной услуги полностью удовлетворителен и оценивается в 5 баллов из 5 возможных, средний балл составил 4,88. Скорее удовлетворены результатом оказанной услуги 2,1% опрошенных, выставлены 4 балла из 5, скорее не удовлетворены результатами оказанной государственной услуги 1,4% и только 1,2% не удовлетворены и совершенно не удовлетворены результатами оказания государственной услуги.

Диаграмма 19. Уровень удовлетворенности результатом оказания государственной услуги (в %)



Среди услугополучателей, кто прокомментировал результат получения и возникшие трудности в процессе получения государственных услуг, около 30% оставили **положительные отзывы**: «Всем доволен» (274). Остальные 70% респондентов высказали свои недовольства и пожелания по повышению качества оказания государственных услуг: «Некомпетентные, неоперативные сотрудники, медленное обслуживание» (182); «До сих пор не получили услугу, приходится долго ждать» (54); «Не удовлетворен услугой» (48); «Большие очереди, приходится долго ждать» (47); «В ЕКЦ-1414 и скорую 103 трудно дозвониться» (41); «Не могу получить услугу, отказали» (36); «Долго едет скорая» (30); «Дорого» (30); «Неправильно сделали документ, путают» (10); «Зависает база, компьютеры» (7); «Упростить сбор и подачу документов, упростить форму и бланки» (6); «Связь плохая» (4); «Здание неудобно расположено, далеко» (4); «Портал называется бесплатным, но анализы все платные» (4); «Нет обратной связи» (3); «Плохой транспорт у скорой помощи» (3); «По услуге прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров, хочется на выбор выбирать ЦОН, а не по прописке. Также иметь возможность выбора медучреждения и врача» (3); «Услугу согласование эскиза (эскизного проекта) вернуть через бумажную форму, чем электронную» (2); «Мало мест для парковки» (2); «Не работает лифт» (2); «В г.Кульсары сотрудник миграционной Берик угрожает, по телефону пугает людей, терроризирует» (1); «Увеличить рабочий день» (1); «По услуге выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте, оценка животного чтобы была на месте» (1); «В Консульстве Малайзии, Куала-Лумпур не было книг про

Казахстан, нет безопасности» (1). Среди пожеланий: «Ускорить срок получения услуги» (56); «Увеличить штат, нет специалистов» (37); «Вежливости сотрудникам не хватает» (23); «Больше предоставлять информации» (21); «Чтобы касса была в ЦОНе, в г. Алматы» (2); «Нужен ремонт зданию» (2); «Автоматизация по сайту» (2); «Продлить срок ЭЦП» (1); «Поставить побольше компьютеров в ЦОНе» (1); «Сделать ксерокс бесплатным» (1); «Оплачивать услугу в местной валюте» (1).

Согласно стандартам государственных услуг, известно, что ряд услуг оказываются как бумажно, так и электронно посредством ПЭП, www.e-license.kz или другие порталы услугодателей.

Таблица 5. Общая оценка электронной формы получения государственных услуг

№	Результаты оценки качества государственных услуг, полученных через портал, онлайн по параметрам:	Очень плохо	Скорее плохо	Средне	Скорее хорошо	Отлично	Не относится к моей ситуации	Затрудняюсь ответить	Средний балл	%
1	Удобство получения ЭЦП	0,53%	0,60%	1,67%	5,35%	80,21%	8,62%	3,01%	4,86	80,2%
2	Удобство поиска информации об услуге на портале (интуитивно понятный интерфейс)	0,60%	0,74%	1,94%	5,75%	80,41%	7,95%	2,61%	4,84	80,4%
3	Требования для получения услуги были ясны и понятны	0,53%	0,53%	1,54%	4,55%	82,49%	8,16%	2,21%	4,87	82,5%
4	Простота заполнения и удобство подачи документов, запроса на портал (удобство процесса)	0,53%	0,67%	1,74%	4,61%	81,68%	8,22%	2,54%	4,86	81,7%
5	Удовлетворен полученной консультацией call-центра портала	0,6%	0,5%	1,6%	3,9%	49,5%	16,8%	27,1%	4,80	49,5%
6	Удовлетворен полученной технической поддержкой портала	0,53%	0,67%	1,54%	4,14%	55,95%	15,78%	21,39%	4,82	55,9%
7	Удовлетворен сроками оказания услуги	0,53%	0,53%	1,54%	4,55%	82,49%	8,16%	2,21%	4,87	82,5%
8	Удобство онлайн оплаты через портал	0,47%	0,33%	1,00%	2,94%	57,62%	15,31%	22,33%	4,87	57,6%
9	Удовлетворен результатом оказанной услуги	0,60%	0,74%	1,40%	4,48%	80,82%	9,22%	2,74%	4,86	80,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ по оценке качества получения услуг через порталы, онлайн	0,5%	0,6%	1,6%	4,5%	72,3%	10,9%	9,6%	4,85	72,3%

В целом удобство получения услуги онлайн оценили на 4,85 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности качеством государственных услуг, оказанных онлайн, – 72,3%.

В большей степени (82,49% и 4,87 баллов) услугополучатели удовлетворены ясностью и понятностью описанных и представленных на портале требований, а также сроками оказания услуги.

В меньшей степени услугополучатели удовлетворены качеством предоставленной консультации call-центра портала (49,5% и 4,80 баллов) и технической поддержкой портала (55,95% и 4,82 балла). Также стоит отметить, что низкий балл получил критерий «Удобство оплаты через портал» (57,62% и 4,87 баллов).

2.1 Рейтинги государственных услуг

Удовлетворенность качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга 2019 г. составляет 74,8% услугополучателей или в среднем 4,73 балла.

Анализ полученных данных свидетельствует об улучшении удовлетворенности услугополучателей относительно 2018 г. (на 2,4%).

Удовлетворенность качеством оказания государственных услуг в рамках общественного мониторинга 2014-2019 гг. приведена в таблице 6.

Таблица 6. Удовлетворенность качеством оказания госуслуг в рамках общественного мониторинга 2014-2019 гг.

Год	Удовлетворенность		Выборка	Количество государственных услуг
	Средний балл	%		
2019	4,73	74,8	14219	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		8327	39
2014	8,7		8923	33

По результатам общественного мониторинга наиболее высокие оценки в рейтинге получили такие услуги, как «Выдача разрешения на выполнение специального полета», «Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций», «Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе», «Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования», «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования».

Наиболее низкими оценками со стороны услугополучателей оценены такие услуги, как: «Вызов скорой медицинской помощи», «Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество», «Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением», «Регистрация товарного знака», «Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи», «Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан», «Таможенная очистка товаров», «Оказание содействия лицам, ищущим работу и безработным».

Рейтинг государственных услуг по результатам общественного мониторинга представлен в таблице 7.

Таблица 7. Рейтинг государственных услуг

Место рейтинга	Наименование государственной услуги	Балл	%
1	Выдача разрешения на выполнение специального полета	5	100,00%
2	Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций	5	87,30%
3	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	4,99	87,00%
4	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования	4,98	82,10%
5	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования	4,98	80,40%
6	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	4,97	85,90%
7	Принятие предварительного решения о классификации товара	4,97	84,60%
8	Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации	4,97	77,80%
9	Выдача лицензии на обращение с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение	4,97	76,90%
10	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	4,96	87,20%
11	Восстановление записей актов гражданского состояния	4,96	79,80%
12	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	4,95	84,40%

13	Присвоение спортивных званий заслуженный мастер спорта Республики Казахстан, мастер спорта международного класса Республики Казахстан, мастер спорта Республики Казахстан, заслуженный тренер Республики Казахстан и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	4,95	77,90%
14	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	4,95	77,10%
15	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	4,95	73,60%
16	Назначение специального государственного пособия	4,94	92,20%
17	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	4,94	85,90%
18	Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности	4,94	81,00%
19	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	4,94	78,80%
20	Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт	4,94	73,50%
21	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	4,93	82,70%
22	Регистрация иностранцев и лиц без гражданства, временно пребывающих в Республике Казахстан	4,93	77,10%
23	Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации	4,93	73,90%
24	Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур	4,92	82,10%
25	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для 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, а также специальных машин повышенной проходимости	4,92	80,60%

26	Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений	4,92	78,70%
27	Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи	4,91	83,70%
28	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	4,91	75,40%
29	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	4,91	74,20%
30	Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок	4,9	69,50%
31	Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом	4,89	89,40%
32	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	4,89	79,50%
33	Продажа земельного участка в частную собственность в рассрочку	4,89	78,00%
34	Изготовление и выдача актов на земельные участки	4,89	76,30%
35	Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств	4,89	73,20%
36	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,88	81,60%
37	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан	4,88	75,40%
38	Аккредитация медицинских организаций в целях признания соответствия их деятельности стандартам аккредитации	4,86	81,50%
39	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	4,86	78,30%
40	Выдача согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процента от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года	4,86	77,10%
41	Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям	4,84	81,50%
42	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	4,83	81,30%
43	Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации	4,76	77,00%
44	Легализация документов	4,75	78,90%
45	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	4,73	74,30%

46	Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека	4,72	75,50%
47	Назначение пособия по уходу за инвалидом первой группы с детства	4,72	73,80%
48	Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров	4,71	74,30%
49	Назначение государственной адресной социальной помощи	4,71	74,00%
50	Согласование эскиза (эскизного проекта)	4,7	79,50%
51	Выдача административным органом разрешений на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения	4,7	79,00%
52	Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии	4,7	77,30%
53	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	4,69	69,10%
54	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	4,67	73,90%
55	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	4,63	65,70%
56	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	4,62	73,50%
57	Выдача сертификата о сдаче комплексного тестирования	4,59	67,60%
58	Оказание содействия лицам, ищущим работу и безработным	4,58	70,90%
59	Таможенная очистка товаров	4,58	66,60%
60	Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан	4,56	34,20%
61	Выдача направления детям с ограниченными возможностями в специальные коррекционные и другие организации для получения медицинских, специальных образовательных и специальных социальных услуг	4,54	74,80%
62	Регистрация товарного знака	4,51	71,50%
63	Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением	4,45	72,80%
64	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	4,37	64,90%
65	Вызов скорой медицинской помощи	4,34	66,30%

2.2 Услуги центральных государственных органов

В данном рейтинге по удовлетворенности качеством оказания государственных услуг представлены услуги, которые оказываются центральными госорганами. По результатам общественного мониторинга сформирован рейтинг центральных госорганов по направлению государственных услуг (см. Таблица 8).

Комитет национальной безопасности, Министерство промышленности и инфраструктурного развития и Агентство по делам государственной службы являются лидерами в рейтинге общественного мониторинга государственных услуг (средний балл 4,99, 4,95 и 4,94 соответственно). Высокие позиции в рейтинге также у Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности (4,94), Министерства энергетики (4,94), Национального Банка (4,93), Министерства обороны (4,93), Министерства национальной экономики.

Низкие позиции занимают такие госорганы как Министерство юстиции (4,69), Министерство информации и общественного развития (4,69) и Верховный Суд (4,63).

Таблица 8. Рейтинг центральных государственных органов

Место рейтинга	Наименование государственного органа	Балл	%
1	Комитет национальной безопасности	4,99	87,0%
2	Министерство промышленности и инфраструктурного развития	4,95	86,6%
3	Агентство по делам государственной службы	4,94	80,6%
4	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности	4,94	73,5%
5	Министерство энергетики	4,94	73,2%
6	Национальный Банк	4,93	84,4%
7	Министерство обороны	4,93	78,7%
8	Министерство национальной экономики	4,91	81,5%
9	Министерство культуры и спорта	4,91	79,8%
10	Генеральная прокуратура	4,91	75,4%
11	Министерство труда и социальной защиты населения	4,83	83,0%
12	Министерство торговли и интеграции	4,83	81,3%
13	Министерство иностранных дел	4,83	84,2%
14	Министерство внутренних дел	4,83	75,7%
15	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	4,8	76,6%
16	Министерство здравоохранения	4,79	78,5%
17	Министерство финансов	4,78	75,6%
18	Министерство образования и науки	4,76	74,3%
19	Министерство сельского хозяйства	4,75	58,5%
20	Министерство юстиции	4,69	73,5%
21	Министерство информации и общественного развития	4,69	69,1%
22	Верховный Суд	4,63	65,7%

В сравнении с данными общественного мониторинга 2017 и 2018 годов наблюдается положительная динамика по средней оценке услуг, предоставляемых центральными государственными органами (см. Таблица 10).

Лидерами в положительной динамике можно назвать Комитет национальной безопасности (+0,55 баллов, +22,2% удовлетворенности), Генеральная прокуратура (+0,54 балла, +15,9% удовлетворенности), Министерство по инвестициям и развитию/Министерство промышленности и инфраструктурного развития (+0,38 баллов, + 20,5% удовлетворенности), Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности (+0,38 баллов, +5,5% удовлетворенности), Министерство национальной экономики (+0,37 баллов, +19,5% удовлетворенности).

Однако есть и некоторые тенденции к снижению уровня удовлетворенности качеством государственных услуг, это прослеживается на примере следующих государственных органов: Министерство сельского хозяйства (-18,9%), Министерство энергетики (-10,1%), Министерство общественного развития/Министерство информации и общественного развития (-8,9%), Верховный суд (-7,9%), АДГС (-6%), Национальный Банк (-3,5%), Министерство здравоохранения (-1,2%).

Таблица 10. Сравнение результатов мониторинга 2017, 2018 и 2019 годов в разрезе ЦГО

№ п/п	Государственный орган	2017 год		2018 год		2019 год		Динамика	
		Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%
1	Комитет национальной безопасности	3,9	30,0%	4,44	64,8%	4,99	87,0%	0,55	22,2%
2	Министерство по инвестициям и развитию/ Министерство промышленности и инфраструктурного развития	4,53	63,9%	4,57	66,1%	4,95	86,6%	0,38	20,5%
3	Агентство по делам государственной службы	4,76	7960,0%	4,83	86,6%	4,94	80,6%	0,11	-6,0%
4	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности	5	100,0%	4,56	68,0%	4,94	73,5%	0,38	5,5%
5	Министерство энергетики	4,52	63,0%	4,78	83,3%	4,94	73,2%	0,16	-10,1%
6	Национальный Банк	4,71	74,6%	4,87	87,9%	4,93	84,4%	0,06	-3,5%
7	Министерство обороны	4,58	67,9%	4,67	72,3%	4,93	78,7%	0,26	6,4%
8	Министерство национальной экономики	4,62	65,2%	4,54	62,0%	4,91	81,5%	0,37	19,5%
9	Министерство культуры и спорта	5	100,0%	4,69	75,0%	4,91	79,8%	0,22	4,8%
10	Генеральная прокуратура	4,56	62,4%	4,37	59,5%	4,91	75,4%	0,54	15,9%
11	Министерство труда и социальной защиты населения	4,48	59,7%	4,68	73,2%	4,83	83,0%	0,15	9,8%
12	Министерство торговли и интеграции					4,83	81,3%		
13	Министерство иностранных дел	4,93	94,2%	4,78	82,8%	4,83	84,2%	0,05	1,4%
14	Министерство внутренних дел	4,58	66,2%	4,65	74,7%	4,83	75,7%	0,18	1,0%
15	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов					4,8	76,6%		
16	Министерство здравоохранения	4,5	61,0%	4,75	79,7%	4,79	78,5%	0,04	-1,2%
17	Министерство финансов	4,75	79,2%	4,66	72,1%	4,78	75,6%	0,12	3,5%
18	Министерство образования и науки	4,59	68,8%	4,55	62,8%	4,76	74,3%	0,21	11,5%
19	Министерство сельского хозяйства	4,51	55,8%	4,72	77,4%	4,75	58,5%	0,03	-18,9%
20	Министерство юстиции	4,24	45,5%	4,69	73,5%	4,69	73,5%	0	0,0%
21	Министерство общественного развития/Министерство информации и общественного развития	4,32	51,6%	4,66	78,0%	4,69	69,1%	0,03	-8,9%
22	Верховный Суд	4,54	65,0%	4,57	73,6%	4,63	65,7%	0,06	-7,9%
	Всего					4,84	77,1%		

Для более детального анализа изменений, произошедших в качестве предоставления государственных услуг центральных госорганов, необходимо рассмотреть динамику изменения основных критериев оценки по сравнению с 2017 и 2018 годом.

В приведенных ниже таблицах содержатся приращения средней оценки по компонентам качества оказания услуг центральных госорганов 2017, 2018 гг. в сравнении к 2019 году (см. таблицы 11,12).

Таблица 11. Динамика по компонентам качества оказания услуги относительно 2017,2018 годов (ЦГО) в сравнении к 2019 году

	Удовлетворенность услугой		Компетентность сотрудников		Оперативность сотрудников		Вежливость сотрудников		Доступность и открытость информации		Ясность и достоверность информации		Подача документов		Сроки оказания услуги	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
КНБ	1,09	0,55	0,78	0,33	1,15	0,38	0,70	0,18	0,69	0,37	0,83	0,35	1,33	0,39	1,27	0,59
МИИР	0,43	0,38	0,31	0,26	0,37	0,23	0,28	0,21	0,53	0,24	0,50	0,21	0,44	0,27	0,55	0,35
АДГС	0,18	0,11	0,20	0,09	0,16	0,11	0,19	0,11	0,29	0,19	0,27	0,17	0,21	0,12	0,18	0,13
МЦРИАП	-0,06	0,38	-0,15	0,13	-0,15	0,13	-0,15	0,09	0,00	0,29	0,00	0,46	0,00	0,04	-0,30	-0,01
МЭ	0,42	0,16	0,56	0,27	0,71	0,21	0,56	0,29	0,33	0,54	0,54	0,49	0,52	0,23	0,38	0,39
МО	0,35	0,26	0,27	0,05	0,32	0,14	0,21	0,05	0,38	0,28	0,33	0,22	0,34	0,25	0,37	0,31
ГП	0,36	0,54	0,28	0,38	0,28	0,47	0,22	0,29	0,41	0,45	0,42	0,50	0,43	0,54	0,40	0,48
НБ	0,21	0,05	0,21	0,06	0,14	0,06	0,09	0,11	0,27	0,18	0,10	0,07	0,36	0,10	0,25	0,07
МКС	-0,09	0,22	-0,19	0,11	-0,19	0,11	-0,19	-0,01	-0,06	0,12	-0,06	0,11	0,15	0,14	-0,08	0,21
МНЭ	0,29	0,37	0,08	0,38	0,07	0,51	-0,02	0,31	0,38	0,53	0,24	0,39	0,26	0,45	0,41	0,40
МВД	0,25	0,18	0,07	0,09	0,15	0,10	0,10	0,03	0,24	0,12	0,25	0,16	0,35	0,15	0,42	0,28
МТСЭН	0,35	0,15	0,36	0,28	0,43	0,31	0,29	0,25	0,47	0,38	0,49	0,39	0,51	0,33	0,51	0,31
МИД	-0,11	0,05	0,11	0,15	-0,02	0,05	0,04	0,06	0,17	0,13	0,15	0,04	0,04	0,08	0,18	-0,04
МЗ	0,29	0,04	0,38	0,18	0,48	0,24	0,35	0,10	0,55	0,29	0,52	0,27	0,50	0,17	0,53	0,32
МФ	0,03	0,12	0,21	0,24	0,23	0,31	0,16	0,23	0,32	0,32	0,30	0,31	0,22	0,28	0,23	0,24
МОН	0,17	0,21	0,19	0,31	0,25	0,36	0,24	0,28	0,35	0,40	0,38	0,39	0,35	0,38	0,38	0,39
МСХ	0,24	0,03	0,28	0,04	0,35	0,09	0,19	0,01	0,40	0,16	0,34	0,17	0,57	0,18	0,63	0,23
МИОР	0,07	0,03	-0,28	-0,06	-0,20	-0,03	-0,20	-0,10	0,21	0,39	0,10	0,18	0,32	0,08	0,24	0,33
МЮ	0,45	0,00	0,57	0,19	0,62	0,30	0,48	0,21	0,63	0,28	0,60	0,31	0,62	0,31	0,71	0,28
ВС	0,09	0,06	0,07	0,10	0,08	0,05	0,01	-0,04	0,28	0,19	0,27	0,25	0,30	0,36	0,30	0,21

Таблица 12. Динамика по компонентам качества оказания услуги относительно прошлого года (ЦГО) в сравнении к 2019 году

	Удовлетворенность услугой	Компетентность сотрудников	Оперативность сотрудников	Вежливость сотрудников	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность информации	Подача документов	Сроки оказания услуги
КНБ	0,55	0,33	0,38	0,18	0,37	0,35	0,39	0,59
МИИР	0,38	0,26	0,23	0,21	0,24	0,21	0,27	0,35
АДГС	0,11	0,09	0,11	0,11	0,19	0,17	0,12	0,13
МЦРИАП	0,38	0,13	0,13	0,09	0,29	0,46	0,04	-0,01
МЭ	0,16	0,27	0,21	0,29	0,54	0,49	0,23	0,39
МО	0,26	0,05	0,14	0,05	0,28	0,22	0,25	0,31
ГП	0,54	0,38	0,47	0,29	0,45	0,50	0,54	0,48
НБ	0,05	0,06	0,06	0,11	0,18	0,07	0,10	0,07

МКС	0,22	0,11	0,11	-0,01	0,12	0,11	0,14	0,21
МНЭ	0,37	0,38	0,51	0,31	0,53	0,39	0,45	0,40
МВД	0,18	0,09	0,10	0,03	0,12	0,16	0,15	0,28
МТСЗН	0,15	0,28	0,31	0,25	0,38	0,39	0,33	0,31
МИД	0,05	0,15	0,05	0,06	0,13	0,04	0,08	-0,04
МЗ	0,04	0,18	0,24	0,10	0,29	0,27	0,17	0,32
МФ	0,12	0,24	0,31	0,23	0,32	0,31	0,28	0,24
МОН	0,21	0,31	0,36	0,28	0,40	0,39	0,38	0,39
МСХ	0,03	0,04	0,09	0,01	0,16	0,17	0,18	0,23
МИОР	0,03	-0,06	-0,03	-0,10	0,39	0,18	0,08	0,33
МЮ	0,00	0,19	0,30	0,21	0,28	0,31	0,31	0,28
ВС	0,06	0,10	0,05	-0,04	0,19	0,25	0,36	0,21

Минимальные изменения оценки *удовлетворенности* услугой произошли в Министерстве юстиции, данный показатель для этого ведомства не изменился и остался на уровне 2018 года. По всем другим ЦГО наблюдается положительная динамика, максимальное положительное приращение у Генеральной прокуратуры и КНБ (по 0,54 и 0,55 баллов соответственно).

Средняя оценка **компетентности сотрудников** услугодателя в большинстве случаев имеет положительное приращение, за исключением показателя двух ведомств – Министерство общественного развития/Министерство информации и общественного развития, здесь оценка снизилась на 0,06 баллов. Лидером по улучшению компетентности сотрудников стали Генеральная прокуратура (+0,38 баллов), Министерство национальной экономики (+0,38 баллов) и Комитет национальной безопасности (+0,33 балла).

Оперативность сотрудников оценивается в 2019 году выше, чем в 2018 по большинству ЦГО. Больше всего повышение качества в части оперативности сотрудников наблюдается в Министерстве национальной экономики (+0,51), Генеральной прокуратуре (+0,47) и в Комитете национальной безопасности (+0,38).

Один из показателей работы сотрудников – **вежливость**. Чаще всего услугополучатели имеют нарекания к работе услугодателя именно по этому показателю. В сравнении с 2018 годом, в текущем году ряд ЦГО улучшили свои показатели, однако не все. Отрицательная динамика в оценке вежливости сотрудников присуща Верховному суду (-0,04) и Министерству культуры и спорта (-0,01). Наибольшие положительные изменения произошли за год в следующих ЦГО: Министерство национальной экономики (+0,31), Генеральная прокуратура (+0,29), Министерство энергетики (+0,29).

Доступность и открытость информации о государственной услуге имеет только положительное приращение оценок по всем ЦГО. Наибольшее изменение за год произошло в Министерстве энергетики (+0,54), Министерстве национальной экономики (+0,53) и Генеральной прокуратуре (+0,45).

Оценки по показателю **ясности и достоверности информации** также имеют только положительную динамику. Лидеры: Генеральная прокуратура (+0,50), Министерство энергетики (+0,49), Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности/Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности (+0,46).

В сравнении с данными за 2018 г. **подача документов** оценивается услугополучателями в 2019 г. в среднем выше. Отрицательной динамики в оценке не наблюдается. Наибольшее увеличение оценки: Генеральная прокуратура (+0,54), Министерство национальной экономики (+0,45), Комитет национальной безопасности (+0,39).

Средняя оценка **сроков** предоставления государственных услуг в большинстве имеет положительную динамику. Исключение составляют Министерство иностранных дел (-0,04) и Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности/Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности (-0,01).

Положительная динамика наблюдается в Комитете национальной безопасности (+0,59), Генеральной прокуратуре (+0,48), Министерстве национальной экономики (+0,40).

2.3 Услуги местных исполнительных органов

Лидерами в рейтинге по качеству оказания услуг (см. Таблица 13) в 2019 году стали Акмолинская, Костанайская, Карагандинская области. Последние позиции занимают г. Шымкент, Алматинская и Туркестанская области.

Таблица 13. Рейтинг регионов Республики Казахстан по качеству оказания государственных услуг МИО

Место рейтинга	Регион	Средний балл	%
1	Акмолинская область	4,92	87,6%
2	Костанайская область	4,87	77,4%
3	Карагандинская область	4,85	79,0%
4	Восточно-Казахстанская область	4,83	73,5%
5	Кызылординская область	4,82	79,5%
6	Алматы	4,80	76,5%
7	Северо-Казахстанская область	4,80	72,5%
8	Западно-Казахстанская область	4,78	77,4%
9	Павлодарская область	4,72	74,5%
10	Мангистауская область	4,70	74,0%
11	Жамбылская область	4,67	74,8%
12	Атырауская область	4,67	73,2%
13	Нур-Султан	4,64	71,2%
14	Актюбинская область	4,61	74,4%
15	Туркестанская область	4,60	76,1%
16	Шымкент	4,44	69,3%
17	Алматинская область	4,43	69,3%

Согласно рейтингу регионов, включающих в себя услуги МИО и центральных госорганов, наиболее высокие позиции занимают Кызылординская, Акмолинская, Восточно-Казахстанская и Северо-Казахстанская области. Тогда как низкие позиции занимают Западная-Казахстанская, Костанайская области и г.Нур-Султан (см. Таблица 14).

Таблица 14. Рейтинг регионов Республики Казахстан

Место рейтинга	Регион	Средний балл	%
1	Кызылординская область	4,87	76,8%
2	Акмолинская область	4,80	80,3%
3	Восточно-Казахстанская область	4,80	76,5%
4	Северо-Казахстанская область	4,80	75,5%
5	Атырауская область	4,79	77,1%
6	Туркестанская область	4,79	76,7%
7	Актюбинская область	4,76	75,0%
8	Карагандинская область	4,73	78,0%
9	Павлодарская область	4,71	76,0%
10	Алматы	4,69	72,8%

11	Жамбылская область	4,66	74,3%
12	Мангистауская область	4,64	71,8%
13	Алматинская область	4,63	74,4%
14	Шымкент	4,63	72,5%
15	Западно-Казахстанская область	4,62	73,3%
16	Нур-Султан	4,62	70,1%
17	Костанайская область	4,60	71,9%

В сравнении с данными общественного мониторинга 2017 и 2018 годов, в регионах наблюдается как положительная, так и отрицательная динамика качества предоставления государственных услуг (см. Таблица 15).

Из таблицы видно, что повышение уровня удовлетворенности услугополучателей, в сравнении с данными общественного мониторинга 2018 года, наблюдается в Мангистауской, Атырауской, Западно-Казахстанской, Жамбылской областях. Также качество оказания государственных услуг улучшилось в Акмолинской, Кызылординской, Карагандинской областях и в городе Алматы. Понижение уровня удовлетворенности наблюдаются в городе Шымкенте, Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской, Актюбинской и Костанайской областях. Согласно данным таблиц, наибольшие положительные изменения в части удовлетворенности услугой произошли в Мангистауской (+0,47 баллов), Атырауской (+0,26 баллов), Жамбылской (+0,19 баллов) областях. Вместе с тем по 5 регионам наблюдается отрицательная динамика, так в Шымкенте данный показатель сократился на 0,20 баллов, в Актюбинской на 0,17, в Восточно-Казахстанской области на 0,07. По сравнению с другими компонентами качества, общая удовлетворенность имеет наименее выраженную положительную динамику, среднее значение по республике имеет приращение 0,07 баллов.

Таблица 15. Сравнение результатов мониторинга 2017, 2018 и 2019 годов в разрезе МИО

№ п/п	Регион	2017 год		2018 год		2019 год		Динамика 2018-2019 гг.	
		Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%	Средний балл	%
1	Акмолинская область	4,83	83,70%	4,79	80,70%	4,92	87,60%	0,13	6,90%
2	Костанайская область	4,76	79,10%	4,88	90,00%	4,87	77,40%	-0,01	-12,60%
3	Карагандинская область	4,48	58,50%	4,75	80,30%	4,85	79,00%	0,10	-1,30%
4	Восточно-Казахстанская область	4,65	69,40%	4,9	92,00%	4,83	73,50%	-0,07	-18,50%
5	Кызылординская область	4,77	80,40%	4,7	75,10%	4,82	79,50%	0,12	4,40%
6	Алматы	4,47	64,70%	4,64	74,00%	4,80	76,50%	0,16	2,50%
7	Северо-Казахстанская область	4,98	97,80%	4,8	86,30%	4,80	72,50%	0,00	-13,80%
8	Западно-Казахстанская область	4,71	77,60%	4,49	55,00%	4,78	77,40%	0,29	22,40%
9	Павлодарская область	4,74	78,50%	4,68	73,00%	4,72	74,50%	0,04	1,50%
10	Мангистауская область	3,88	23%	4,23	38,30%	4,70	74,00%	0,47	35,70%
11	Жамбылская область	4,41	51,90%	4,48	53,30%	4,67	74,80%	0,19	21,50%
12	Атырауская область	4,44	57,20%	4,41	47,30%	4,67	73,20%	0,26	25,90%
13	Нур-Султан	4,61	72,80%	4,58	66,70%	4,64	71,20%	0,06	4,50%
14	Актюбинская область	4,83	84,80%	4,78	81,30%	4,61	74,40%	-0,17	-6,90%
15	Туркестанская область	4,4	54,50%	4,58	62,50%	4,60	76,10%	0,02	13,60%
16	Шымкент			4,64	70,80%	4,44	69,30%	-0,20	-1,50%
17	Алматинская область	4,25	36,60%	4,48	56,50%	4,43	69,30%	-0,05	12,80%
	Всего	4,58	67,50%	4,64	69,60%	4,71	75,31%	0,07	5,71%

Для более детального анализа изменений, произошедших в качестве предоставления государственных услуг местных исполнительных органов, необходимо рассмотреть динамику изменения основных критериев оценки по сравнению с 2017 и 2018 годом.

В приведенных ниже таблицах содержатся приращения средней оценки по компонентам качества оказания услуг местных исполнительных органов 2017, 2018 гг. в сравнении к 2019 году (см. таблицы 16,17)

Таблица 16 Динамика по компонентам качества оказания услуги относительно 2017,2018 годов в разрезе МИО в сравнении к 2019 году

	Удовлетворенность услугой		Компетентность сотрудника		Оперативность сотрудника		Вежливость сотрудника		Доступность и открытость информации		Ясность и достоверность информации		Подача документов		Сроки оказания услуги	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Акмолинская область	0,09	0,13	0,08	0,08	0,09	0,09	0,08	0,07	0,19	0,23	0,18	0,22	0,19	0,21	0,14	0,11
Костанайская область	0,11	-0,01	0,05	-0,10	0,12	-0,06	0,01	-0,14	0,09	0,04	0,10	0,02	0,16	0,1	0,13	0,07
Карагандинская область	0,37	0,10	0,42	0,09	0,40	0,12	0,30	0,06	0,53	0,26	0,52	0,28	0,33	0,24	0,34	0,25
Восточно-Казахстанская область	0,18	-0,07	0,31	-0,04	0,44	-0,01	0,37	-0,03	0,39	0,03	0,42	0,04	0,38	0,05	0,41	-0,03
Кызылординская область	0,05	0,12	0,13	0,17	0,19	0,24	0,11	0,20	0,29	0,23	0,27	0,34	0,24	0,29	0,29	0,25
Алматы	0,33	0,16	0,50	0,22	0,57	0,23	0,46	0,21	0,58	0,31	0,61	0,29	0,52	0,3	0,65	0,31
Северо-Казахстанская область	-0,18	0,00	-0,11	0,04	-0,10	0,05	-0,09	0,03	0,03	0,10	0,06	0,11	0,07	0,16	0,03	0,28
Западно-Казахстанская область	0,07	0,29	0,17	0,34	0,25	0,39	0,19	0,28	0,32	0,41	0,29	0,39	0,27	0,42	0,26	0,43
Павлодарская область	-0,02	0,04	0,09	0,11	0,18	0,11	0,13	0,04	0,21	0,20	0,25	0,22	0,21	0,25	0,17	0,31
Мангистауская область	0,82	0,47	0,49	0,49	0,63	0,64	0,63	0,51	0,76	0,69	0,84	0,71	0,89	0,68	0,88	0,7
Жамбылская область	0,26	0,19	0,40	0,38	0,56	0,64	0,50	0,33	0,44	0,57	0,55	0,41	0,69	0,51	0,66	0,6
Атырауская область	0,23	0,26	0,32	0,45	0,41	0,49	0,33	0,44	0,49	0,46	0,45	0,47	0,47	0,42	0,59	0,53
Нур-Султан	0,03	0,06	0,31	0,13	0,36	0,14	0,36	0,15	0,45	0,31	0,51	0,33	0,42	0,33	0,34	0,26
Актюбинская область	-0,22	-0,17	0,03	0,24	0,03	0,31	0,05	0,26	0,10	0,28	0,12	0,26	0,13	0,29	0,06	0,28
Туркестанская область	0,20	0,02	0,42	0,36	0,56	0,44	0,43	0,40	0,55	0,44	0,56	0,52	0,51	0,45	0,53	0,59
Шымкент		-0,2		0,32		0,35		0,26		0,36		0,4		0,34		0,29
Алматинская область	0,18	-0,05	0,53	0,43	0,45	0,51	0,44	0,38	0,61	0,50	0,54	0,55	0,72	0,56	0,69	0,54
Всего	0,13	0,07	0,25	0,22	0,31	0,27	0,26	0,20	0,38	0,32	0,39	0,33	0,38	0,33	0,37	0,33

Таблица 17. Динамика по компонентам качества оказания услуги относительно прошлого года в разрезе МИО в сравнении к 2019 году

	Удовлетворенность услугой		Компетентность сотрудника		Оперативность сотрудника		Вежливость сотрудника		Доступность и открытость информации		Ясность и достоверность информации		Подача документов		Сроки оказания услуги	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Акмолинская область	0,13	0,08	0,09	0,07	0,23	0,22	0,21	0,11								
Костанайская область	-0,01	-0,10	-0,06	-0,14	0,04	0,02	0,1	0,07								
Карагандинская область	0,10	0,09	0,12	0,06	0,26	0,28	0,24	0,25								
Восточно-Казахстанская область	-0,07	-0,04	-0,01	-0,03	0,03	0,04	0,05	-0,03								
Кызылординская область	0,12	0,17	0,24	0,20	0,23	0,34	0,29	0,25								
Алматы	0,16	0,22	0,23	0,21	0,31	0,29	0,3	0,31								
Северо-Казахстанская область	0,00	0,04	0,05	0,03	0,10	0,11	0,16	0,28								
Западно-Казахстанская область	0,29	0,34	0,39	0,28	0,41	0,39	0,42	0,43								
Павлодарская область	0,04	0,11	0,11	0,04	0,20	0,22	0,25	0,31								
Мангистауская область	0,47	0,49	0,64	0,51	0,69	0,71	0,68	0,7								
Жамбылская область	0,19	0,38	0,64	0,33	0,57	0,41	0,51	0,6								
Атырауская область	0,26	0,45	0,49	0,44	0,46	0,47	0,47	0,53								
Нур-Султан	0,06	0,13	0,14	0,15	0,31	0,33	0,33	0,26								
Актюбинская область	-0,17	0,24	0,31	0,26	0,28	0,26	0,29	0,28								
Туркестанская область	0,02	0,36	0,44	0,40	0,44	0,52	0,45	0,59								
Шымкент	-0,2	0,32	0,35	0,26	0,36	0,4	0,34	0,29								
Алматинская область	-0,05	0,43	0,51	0,38	0,50	0,55	0,56	0,54								
Всего	0,07	0,22	0,27	0,20	0,32	0,33	0,33	0,33								

Оценка **компетентности сотрудников** значительно выросла в Мангистауской (+0,49), Атырауской (+0,45), в Алматинской (+0,43) областях. По большинству регионов наблюдается положительное приращение оценки данного показателя. В двух регионах присутствует уменьшение оценки компетентности – это Восточно-Казахстанская (-0,04 балла) и Костанайская (-0,10 баллов) области.

Средний балл по **оперативности сотрудников** увеличился в Мангистауской и Жамбылской областях на 0,64, в Алматинской области на 0,51 баллов. Также существенный рост по данному показателю демонстрирует Туркестанская обл., здесь приращение составило +0,44 балла. В остальных регионах также имеется положительная динамика, исключение составляют Восточно-Казахстанская (-0,01 баллов) и Костанайская (-0,06 баллов) области. В среднем по Республике оперативность сотрудников с 2018 по 2019 год улучшилась на 0,28 баллов.

В 15 из 17 регионов Республики оценка **вежливости сотрудников** возросла, однако среднее ее увеличение (0,20 баллов) не столь значительно, как по другим

компонентам. Существенное положительное приращение наблюдается в Мангистауской (+0,51), Атырауской (+0,44) и Туркестанской (0,40) областях. Снижение оценки прослеживается в Восточно-Казахстанской (-0,03 балла) и Костанайской (-0,14 баллов) областях.

Компонент **доступности и открытости информации** по всем регионам имеет положительную динамику средней оценки, приращения по данному компоненту составляют величины от 0,03 балла в Восточно-Казахстанской области до 0,69 в Мангистауской. Среднее значение приращения по всем регионам Республики составило 0,32 балла. Изменения выше среднего произошли в Алматинской, Атырауской, Жамбылской, Западно-Казахстанской, Мангистауской, Туркестанской областях и в городе республиканского значения Шымкент.

Оценка ясности и достоверности информации в среднем по Республике увеличилась с 2018 по 2019 год на 0,33 балла. Наиболее заметный рост произошел в Мангистауской области, здесь приращение оценки составило 0,71 баллов. Также существенные изменения произошли в Алматинской (+0,55) и Туркестанской (+0,52) областях. Наименьшие положительные сдвиги зафиксированы по Восточно-Казахстанской (+0,04) и Костанайской (+0,02) областям. Отрицательной динамики по компоненту ни в одном регионе за рассматриваемый период нет.

Подача документов в среднем по Республике в 2019 году получила более высокие оценки, чем в предыдущем и увеличилась на 0,33 балла, во всех регионах присутствует положительная динамика. Наиболее выраженные изменения оценок произошли в следующих регионах: Мангистауская, Алматинская, Жамбылская, Атырауская, Туркестанская области. Минимальный рост показателя зафиксирован в Восточно-Казахстанской, Костанайской и Северо-Казахстанской областях.

В оценке **сроков оказания услуги** произошли наиболее заметные изменения. В среднем по всем регионам приращение оценки составило 0,34 балла, при этом в отдельных регионах наблюдается и отрицательная динамика. Так, в Мангистауской области за период с 2018 по 2019 год оценка увеличилась на 0,70 баллов, что вдвое превышает общереспубликанский показатель. Значительные положительные изменения прослеживаются и в Жамбылской (+0,60), Туркестанской (+0,59), Алматинской (+0,54) областях. Единственный регион, имеющий по срокам предоставления услуги отрицательную динамику оценки – Восточно-Казахстанская обл., здесь приращение составило 0,03 балла.

III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

3.1. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03102007 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов.

Код услуги: С1.

Ответственный госорган: Департамент по обеспечению деятельности судов ВС РК.

Стандарт госуслуги: 30.04.2015г. №239.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: услугодатель – 1 рабочий день, в филиалах Госкорпорации, расположенных в городе Нур-Султан – 1 рабочий день; для других филиалов Госкорпорации – 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: документ с проставленным апостилом – специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

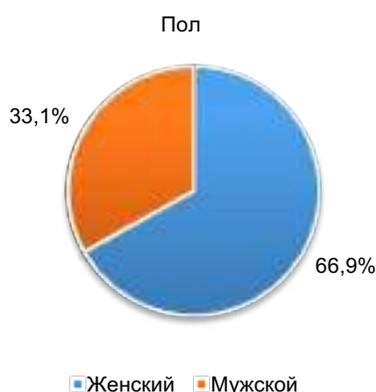
Стоимость: платно.

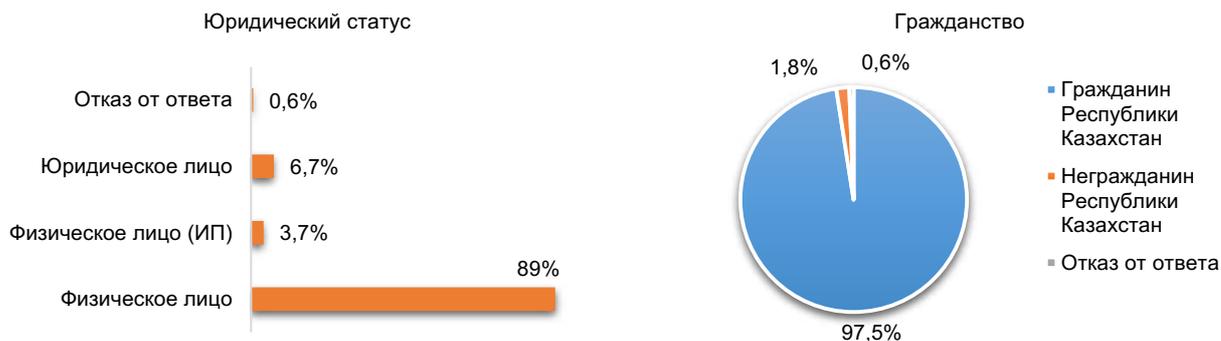
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 163 респондента, из них большинство (66,9%) женского пола и 33,1% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 47,85% и 40-49 лет – 28,22%. Юридический статус большинства получателей услуги – физическое лицо, в таком статусе обратились 89%. Остальные 6,7% услугополучателей – юридические лица, ИП – 3,7%, еще 0,6% респондентов отказались отвечать. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 97,5% являются гражданами Республики Казахстан, 99,4% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.



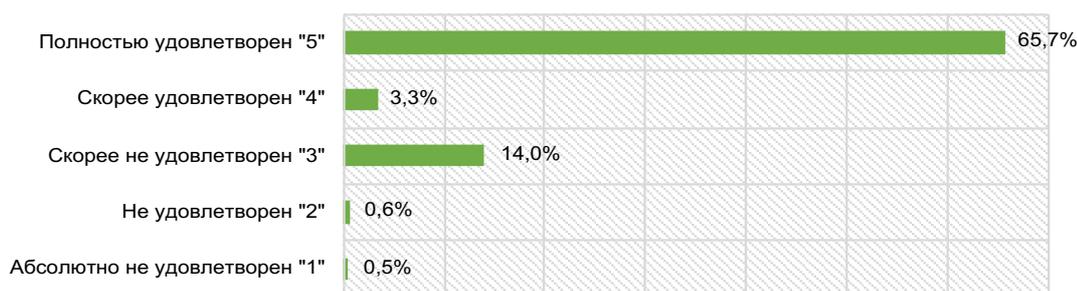


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 65,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,63 балла.

По итогам общественного мониторинга 65,7% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет 3,3% из числа опрошенных (4 балла). 14% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. Еще 0,6% респондентов остались не удовлетворены (2 балла), и остальные 0,5% (1 балл) опрошенных абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 21. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 22. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,62), оперативность (4,63), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,64). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,63 балла и уровень удовлетворенности составляет 82,4%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Сотрудники некомпетентные, грубые... были проблемы со сбором документов» (г. Алматы, отдел Жетысуйского р-на, ЦОН); «Сотрудники не владеют информацией» (г. Нур-Султан, ЦОН); «2 раза платила из-за неправильного информирования» (Алматинская обл., отдел Бостандыкского р-на, ЦОН); «Большие очереди» (ВКО, Шемонаихинского р-н, ЦОН); «Не кооперативные, не владеют информацией, терял много времени» (ВКО, г. Семей, ЦОН); «Они не знали куда отправить запрос, некомпетентные» (Жамбылская обл., г. Тараз, ЦОН); «Они вели себя безобразно по отношению абонентам», «Плохо работают на ресепшне», «Сотрудники невежливы, начинают спорить», «Обслуживание очень долгое» (г. Караганда, Казыбекбийский р-н, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (г. Шымкент, ЦОН); «Не владеют полной информацией о предоставляемых услугах», «Невнимательность сотрудника принесли неудобства» (Павлодарская обл., г. Экибастуз, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 84,6%, уровень удовлетворенности (4,92 балла). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения по увеличению парковочных мест: «Побольше мест на парковке», «Увеличить парковку», «Парковочных мест недостаточно» (ЦОНЫ гг. Алматы, Караганда, Павлодар). Необходимо отметить, что по данному компоненту наблюдается самый низкий показатель удовлетворенности – 76,4% (4,85 баллов). Также были негативные комментарии в части расположения зданий услугодателя: «Далеко находится здание», «Здание неудобно расположено» (ЦОНЫ г. Алматы, г. Костанай; Алматинская обл., Бостандыкский р-н.). Еще в 0,6% случаев было отмечено «Маленькое помещение» (Акмолинская обл., г. Акколь, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,94 балла) 80,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Побольше информации и указателей» (Алматинская обл., Бостандыкский р-н, ЦОН); «Как минимум не получил консультацию», «Необходимо разделить, отделить зоны регистрации, чтобы людям было понятно куда идти. Так как испытываешь затруднение и не можешь найти кабинеты необходимых сотрудников» (Павлодарская обл., г. Аксу, ЦОН); «Не получили пошаговую инструкцию» (г. Караганда, Казыбекбийский р-н, ЦОН); «Необходимо улучшить работу сотрудников по предоставлению правильной информации для клиентов» (Алматинская обл., Карасайский р-н).

В части **процедуры** получения государственной услуги 79% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 4,95 баллов. От респондентов поступили положительные комментарии «Все устраивает» (2%), негативные комментарии не наблюдаются. При этом необходимо отметить, что был единичный случай (г. Павлодар, ЦОН), когда в процессе оказания услуги требовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке.

Сроки полностью удовлетворили 73,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,89 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 60,5%, где средний балл равен 4,85. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены только 58% услугополучателей. Также 35,7% услугополучателей понесли дополнительные затраты на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.). Так были отмечены следующие предложения: «Просим пересмотреть сумму оплаты услуги... чтобы для своих граждан сумму немного уменьшили и не требовали оплатить за каждый документ, если все суммировать, то общая сумма на одного человека выходит много».

Обратная связь оценивается респондентами на 3 балла, при этом респондентов, полностью удовлетворенных обратной связью, не нашлось. Жалоба была в устной форме: *«Некомпетентные сотрудники, были проблемы со сбором документов»* (г.Алматы, ЦОН).

Что касается **результата** оказания услуги (4,89 баллов), только в 65% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: *«Не вызвали, хотя был номерок, приняли другого какого-то знакомого»*, *«На одном документе не проставили подпись»* (г.Караганда, ЦОН).

Так как при получении государственной услуги респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Таблица 18. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госоргана/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госорган	4,85	4,98	5	5	4,88	5		5	4,96
Госкорпорация	4,61	4,91	4,94	4,94	4,89	4,83	3	4,88	4,6
Всего по услуге	4,63	4,92	4,94	4,95	4,89	4,85	3	4,89	4,63

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные государственным органом выше, чем аналогичные оценки по ЦОНу и услуге в целом. Исключение наблюдается по оценке сроков.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования проведены глубинное интервью с услугополучателем и метод «Тайного покупателя».

Комментарии услугополучателя глубинного интервью свидетельствуют о том, что в связи с неверными сведениями относительно реквизитов для оплаты услуги и суммы, составляющей госпошину, ей приходилось неоднократно посещать услугодателя. Таким образом, услуга получена только с 3-4 раза:

«Когда пришла в первый раз, я проконсультировалась по госпошине, второй раз я пришла уже сдавать документы, но там была проблема, кто-то оставил подкидную сумку и вызывали ЧС, в общем, у меня опять не получилось. Когда пришла на третий раз, выяснилось, что меня неправильно проконсультировали, и госпошина была не оплачена, то есть мне пришлось заново занимать очередь на «Казпочту», потом стоять в очереди, чтобы оплатить...» (ГИ, г.Нур-Султан, Есильский р-н, ЦОН).

Данная ситуация указывает на неполную компетентность сотрудников Госкорпорации:

«Точно нужно прописать, какую госпошину и куда оплачивать, в какой бюджет, то есть РБК 105126 либо РБК 105125 это указывать, и чтобы на местах в ЦОНе знали, куда надо идти оплачивать, и в плане доверенности, чтобы точно знали, какая доверенность подходит...» (ГИ, г. Нур-Султан, Есильский р-н, ЦОН).

Сотрудники Госкорпорации не владеют первичной информацией оказания государственной услуги:

«На ресепшне информацией вообще не владеют, потом они меня отправили к инспектору, вот он меня и проинформировал, потом девушка, которая окончательно принимала мои документы, была достаточно

вежлива и помогала, говорила, где как...» (ГИ, г.Нур-Султан, Есильский р-н, ЦОН).

Мнение респондента об основной проблеме при получении услуги:

«С моей точки зрения, все вполне хорошо сделали. В части сроков, все быстро, вовремя. Вот только если бы люди научились бронировать очередь (я на тот момент не умела), то процесс ускорился бы. Единственное, то, что мне дали неверную информацию... нужно решить насчет ресепшна» (ГИ, г.Нур-Султан, Есильский р-н, ЦОН).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания:

«Недостаточное количество сотрудников в зоне самообслуживания. Услугополучатели возмущались долгому ожиданию сотрудников ЦОНа, которые отсутствовали на рабочем месте. Сотрудники не владеют полной информацией по данной услуге». Также отмечено отсутствие питьевой воды в зале для посетителей, что уменьшает качества предоставления удобств услугополучателям (ТП, г.Алматы, пр. Суюнбая, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования выявлены следующие проблемы:

- Недостаточное или полное отсутствие владения информацией по бизнес-процессу получения данной услуги сотрудниками Госкорпорации. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги.
- Недостаточная информированность о возможности бронирования очереди в ЦОН, что приводит к долгим ожиданиям в очередях.
- Наблюдаются случаи непрофессионального поведения сотрудников Госкорпорации при консультации услугополучателей.
- Недостаточная работа уполномоченного госоргана по информированию услугополучателей о стандарте услуги.
- Высокая стоимость услуги в сумме с дополнительными затратами.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Проводить системную работу по популяризации современных средств, способствующих повышению удобства процесса получения государственной услуги (мобильные приложения, дополнительные услуги, интернет-ресурсы и т.д.) использовать для этого самые популярные варианты: статьи в газетах, информационные ролики на радио и телевидении.
2. Провести работу по повышению качества оказания услуги конфликтным услугополучателям и упростить процедуру обжалования (канцелярия услугодателя).
3. Рассмотреть возможность снижения стоимости услуги и пересмотреть требования, которые могут привести к дополнительным затратам со стороны услугополучателей.
4. Рассмотреть возможность оперативного формирования небольших памяток, т.е. на данную услугу иметь электронные памятки как для сотрудника, так и для услугополучателя. Если консультант, кроме устного ответа, при необходимости будет выдавать памятку-бегунок с основными данными по услуге: наименование услугодателя, форма услуги и ее результата, сроки, необходимый пакет документов, стоимость и варианты оплаты (с указанием номеров счетов), это позволит избежать путаницы и существенно повысит качество услуги в целом.

Госкорпорация

5. Часть посетителей – граждане, обратившиеся за первичной консультацией. Соответственно, от того, насколько достоверная будет выдана информация, в дальнейшем будет зависеть весь процесс получения государственной услуги.

Следовательно, необходимо обратить пристальное внимание на компетентность, профессионализм, оперативность и стрессоустойчивость сотрудников, оказывающих первичную консультацию.

6. Упростить способ подачи жалоб и предложений, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи.
7. Актуализировать информацию об оплате за услугу для сотрудников Госкорпорации.

3.2. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03102006 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания.

Код услуги: С2.

Ответственный госорган: Комитет по правовой статистике и специальным учетам ГП РК.

Стандарт госуслуги: 27.07.2015г. №95.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация.

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: документ с проставленным апостилем – специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: платно.

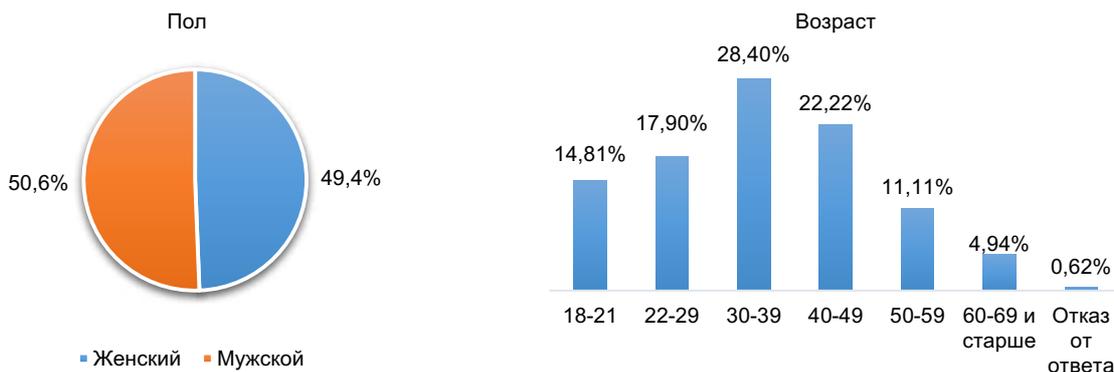
Основные результаты исследования

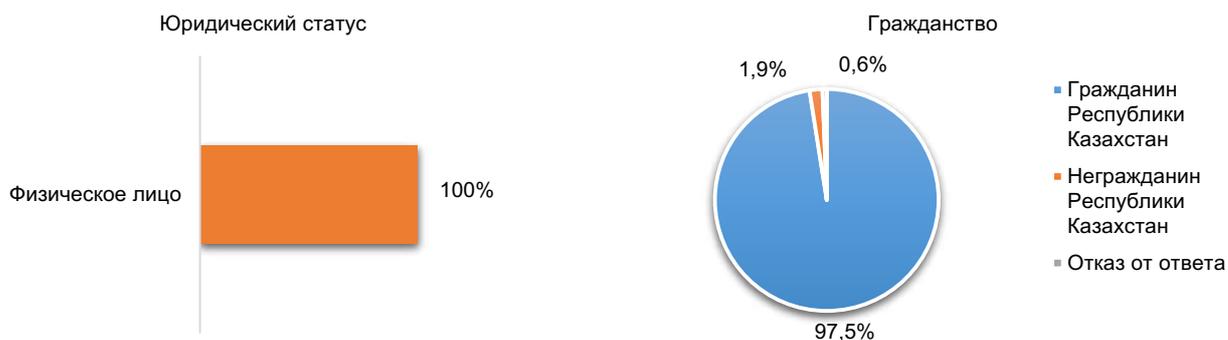
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 162 респондента, из них чуть больше половины (50,6%) мужского пола и 49,4% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 28,40% и 40-49 лет – 22,22%. Юридический статус всех получателей услуги – физическое лицо. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 97,5% являются гражданами Республики Казахстан, 99,4% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 23. Социально-демографический блок



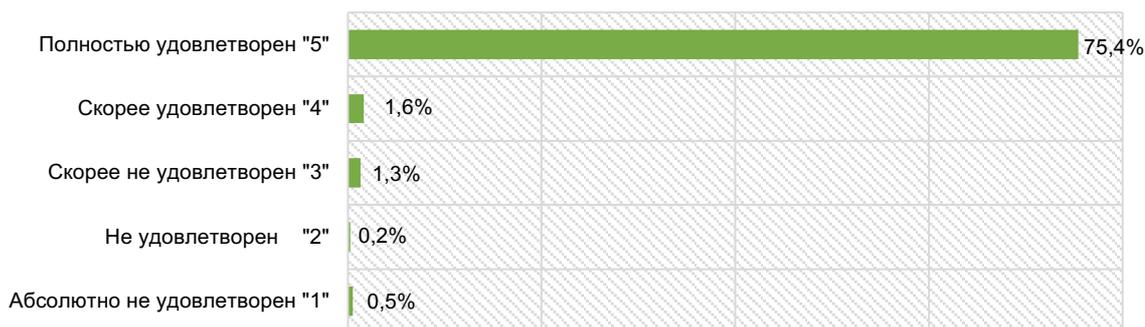


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 75,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,91 баллов.

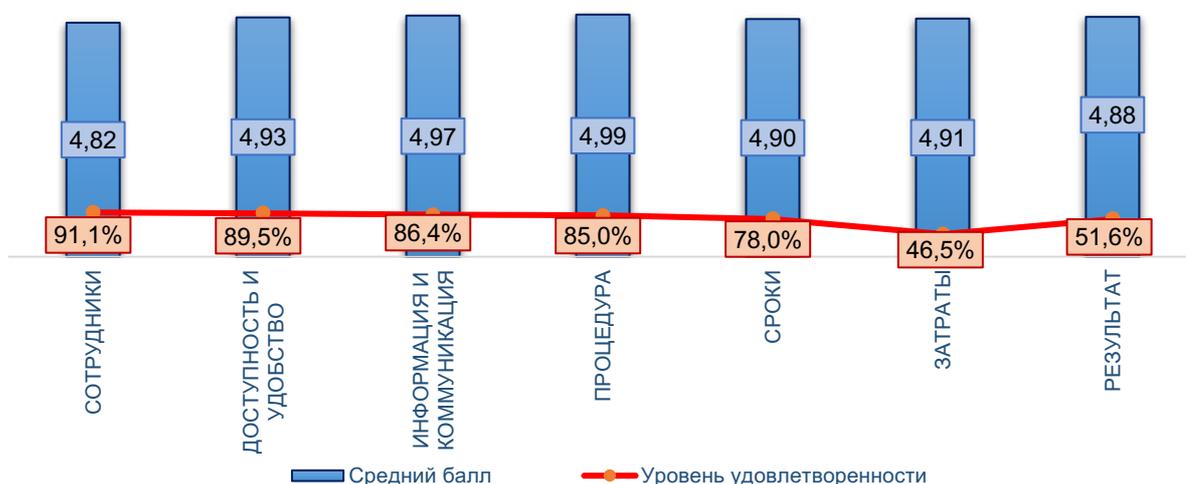
В результате общественного мониторинга 75,4% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,6% из числа опрошенных – выставлено 4 балла. 1,3% услугополучателей остались скорее не удовлетворены, чем да. И остальные 0,5% респондентов услугополучателей остались абсолютно не удовлетворены.

Диаграмма 24. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 25. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,83), оперативность (4,82), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,82). Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса на 4,82 балла по 5-балльной шкале, что несколько ниже среднего балла по услуге в целом, уровень удовлетворенности – 91,1%. Данное обстоятельство свидетельствует о наличии проблем в работе персонала и требует со стороны услугодателя повышенного внимания. Среди комментариев в 16% случаев наблюдаются негативные отзывы: «Долго обслуживают» (Костанайская обл., г. Аркалык, ЦОН); «Проблемы с кассой» (Костанайская обл., отдел №2, ЦОН); «Номер тяжело снять» (Мангистауская обл., р-н Беймбета Майлина, ЦОН); «Не очень оперативные» (Мангистауская обл., г. Актау, ЦОН); «Неоперативные» (ЗКО, г. Уральск); «Вводит в заблуждение» (ЗКО, г. Уральск, ЦОН); «Невежливые, некомпетентные, неоперативные, не владеют информацией» (ЗКО, г. Уральск, ЦОН); «Некомпетентные» (Жамбылская обл., г. Тараз, ЦОН); «Неграмотные специалисты» (Карагандинская обл., отдел №4, ЦОН); «Некомпетентные» (Алматинская обл., г. Капшагай, ЦОН); «Даны неправильные данные» (Алматинская обл., г. Талдыкорган, ЦОН); «Свою работу не выполняют» (Акмолинская обл., г. Кокшетау, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 89,5%, уровень удовлетворенности (4,93). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Парковка маленькая», «Бардак, гоняли туда-сюда», «Проблемы с кассой», «Были большие очереди», «До 17 часов работает» (Карагандинская обл., отдел №4, Жамбылская обл., г. Тараз, Костанайская обл., отдел №2, г. Костанай, Атырауская обл., г. Атырау, ЗКО, г. Уральск, ЦОН). Также были комментарии в части расположения зданий услугодателя (4,93%): «Старый корпус, много людей, маленькая парковка» (Акмолинская обл., г. Кокшетау, ЦОН); «Далеко, душное здание», «Неудобно расположен» (ЗКО, г. Уральск, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов) 86,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. «Ничего не знают, друг другу отправляют» (ЗКО, г. Уральск, ЦОН); «Не было выбора языка» (Алматинская обл., г. Капшагай, ЦОН); «Мало сотрудников», «Ничего не знают» (Атырауская обл., г. Атырау, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги 85,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов. От респондентов получили положительные комментарии, негативных комментариев не наблюдается.

Сроки полностью удовлетворили 78,0% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,90 баллов.

Наименьшая доля полностью удовлетворенных респондентов выявлена по таким критериям, как **затраты** (средний балл равен 4,91 баллам, уровень удовлетворенности – 46,5%). Среди всех компонентов, формирующих оценку по основным критериям качества для рассматриваемой услуги, наименьший уровень удовлетворенности (40,1%) зафиксирован по компоненту «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)». Необходимо обратить внимание на то, что удовлетворенность по данному показателю ниже средней удовлетворенности по услуге почти вдвое, следовательно, проблемы в этой части имеются.

Что касается **результата** оказания услуги (4,88 баллов), то в 51,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Необходимо уменьшить сумму услуги», «Меньше очередей» (Мангистауская обл., г. Актау, ЦОН); «Быть компетентнее, владеть всей информацией об услугах» (Атырауская обл., г. Атырау, ЦОН), «Там всегда бардак, не обслуживают клиента, ничего не объясняют» (г. Тараз, ЦОН), «Необходимо поставить работника ЦОНа для ксерокса документов, пусть хоть и платно, но не частного сотрудника, чтобы график работы соответствовал» (ЗКО, г. Уральск, ЦОН), «Документ не получил, не нашли» (г. Алматы, ЦОН), «Срок долгий, если сократили бы, то было бы хорошо» (г. Караганда, ЦОН).

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе фронт-офис (Госкорпорация, ПЭП) и бэк-офис (Уполномоченный орган):

Таблица 19. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,82	4,93	4,97	4,99	4,91	4,89		4,92
Госорган (бэк-офис)		4,96	4,98	4,99	4,89	4,91	4,94	4,94
Всего по услуге	4,82	4,93	4,97	4,99	4,9	4,91	4,88	4,91

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,92, а для бэк-офиса – 4,94 балла из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем и метод «Тайного покупателя».

Получатель услуги не совсем доволен доступностью и открытостью информации, ясностью и достоверностью полученной информации по получению услуги.

Также сказано и о недостаточной информативности оказанных консультаций, и о некомпетентности консультанта:

– *Документы подавала, но вовремя результата не было, потому что, оказывается, заявка была оформлена неправильно, а причина в том, что должна была указать две фамилии: текущую и девичью. Я не каждый день оформляю такие документы, и поэтому в ЦОНе проконсультировалась. Мне дали бланк, который они приняли, но как оказалось, они не посмотрели, что я там не указала девичью фамилию, и в итоге справка пришла только с одной фамилией, хотя я им говорила, что есть и девичья фамилия.*

– *То есть вы просто так прождали целую неделю?*

– *Да, я прождала, мало того, что мне нужно было ездить в Кокшетау 60 км, еще и этой справки нет!» (ГИ, г.Кокшетау, ЦОН).*

Согласно описанной ситуации, наблюдаются некорректные действия со стороны сотрудников Госкорпорации:

«Я обратилась к начальнику ЦОНа, ее зовут О. После моей жалобы она обещала, что документ будет готов за 1 день. Затем повторно взяли заявление и предложили оплатить услугу, но тут я отказалась оплачивать, и они приняли бесплатно. Взяв ее личный номер, я созвонилась на следующий день, мы договорились, что они отдадут справку человеку, который придет с моим удостоверением» (ГИ, г.Кокшетау, ЦОН).

Также услугополучатель считает, что сроки необходимо сократить по данной услуге:

«...нужно ускорить процесс получения услуги»;

«...нужно сократить сроки...» (ГИ, г.Кокшетау, ЦОН).

Несмотря на электронную очередь в ЦОН, отмечается недостаточная скорость обслуживания:

«Ну это было в обычном ЦОНе, там большое скопления народа, люди на ресепшне не успевают всех проконсультировать, выбивать талоны, инспекторов мало, которые принимают документы, то есть люди вынуждены стоять в очередях и даже для получения талона» (ГИ, г.Кокшетау, ЦОН).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания:

«Больше всего возмутило, что отсутствуют парковочные места для машин, поставили служебный транспорт за забором. Также неудобно расположена зона ресепшна. Отсутствуют кассы для оплаты». Также отмечены отсутствие питьевой воды в зале для посетителей, что уменьшает качества предоставления удобств услугополучателям (ТП, г.Алматы, ул. Байзакова, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Изучение проблемных вопросов при оказании государственных услуг, в том числе с определением существующих административных барьеров выявило, что у услугополучателей возникают проблемы с доступом и получением информации по оказываемым услугам. По словам респондентов, сложно получить полноценную информацию о том, как правильно выполнить процедуру и приложить необходимые документы. Как указано выше, методом проб и ошибок респондентам удается получить услугу, но на это уходит время.
- Неудобное расположение зданий ЦОНа и отсутствие парковочных мест.
- Наблюдаются случаи непрофессионального поведения сотрудников Госкорпорации при консультации услугополучателей.
- Недостаточная работа уполномоченного госоргана по информированию услугополучателей о стандарте услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Сократить сроки оказания услуги. Рассмотреть возможность получения услуги в ускоренном виде, к примеру, за дополнительную плату.
2. Разместить на официальном сайте контактные данные, по которым услугополучатель смог бы получить полную консультацию.
3. Проводить более качественную работу по информированию услугополучателей о процедуре получения услуги.

Госкорпорация

4. Следует принять меры по повышению квалификации персонала Госкорпорации, оказывающего первичную консультацию в части компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости.
5. Принять меры по организации дополнительных парковочных мест там, где наблюдается их недостаток, пересмотреть местонахождение ЦОНа с учетом мнений услугополучателей.

3.3. Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01902011 Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе.

Код услуги: СЗ.

Ответственный госорган: Пограничная служба КНБ РК.

Стандарт госуслуги: 22.04.2015г.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

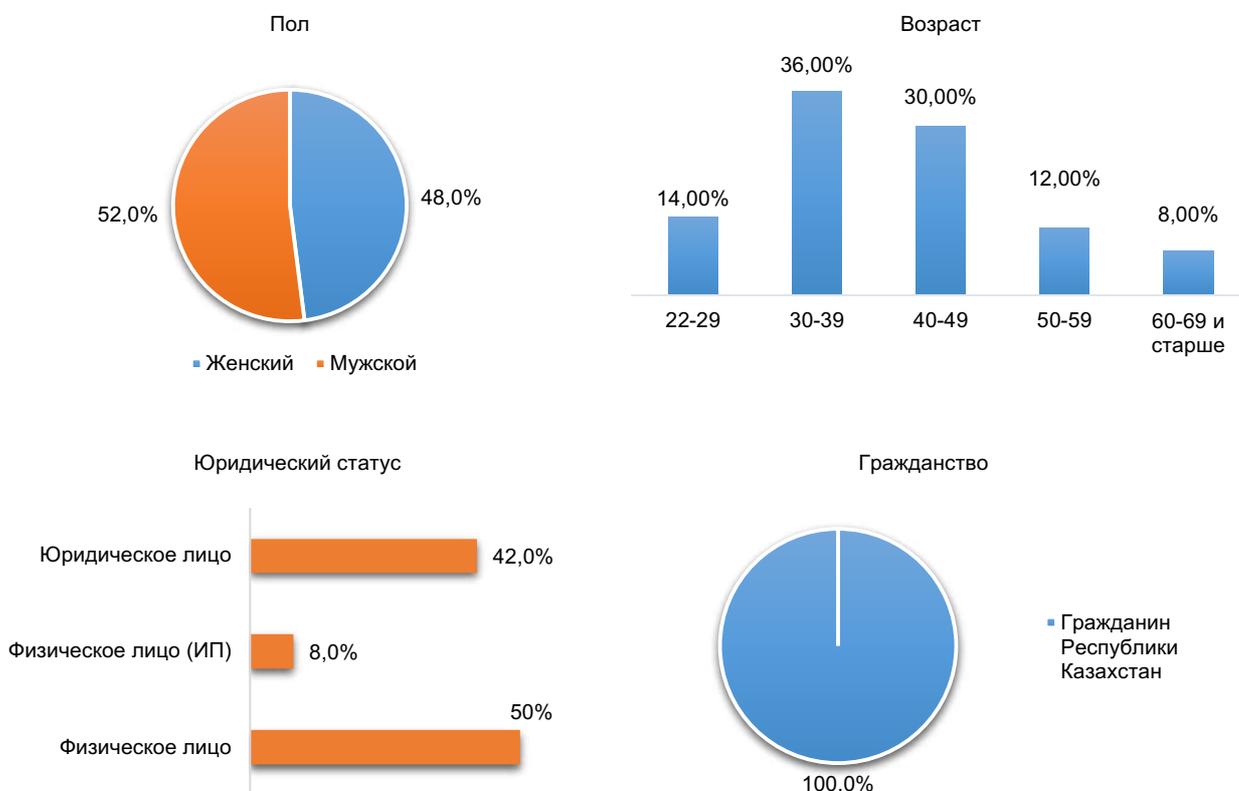
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 50 респондентов, из них чуть больше половины (52,0%) мужского пола и 48,0% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 36,0% и 40-49 лет – 30,0%. Половина услугополучателей (50%) обращались за услугой как физические лица. Остальные 42,0% услугополучателей – юридические лица, еще 8,0% являются индивидуальными предпринимателями. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан и не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 26. Социально-демографический блок

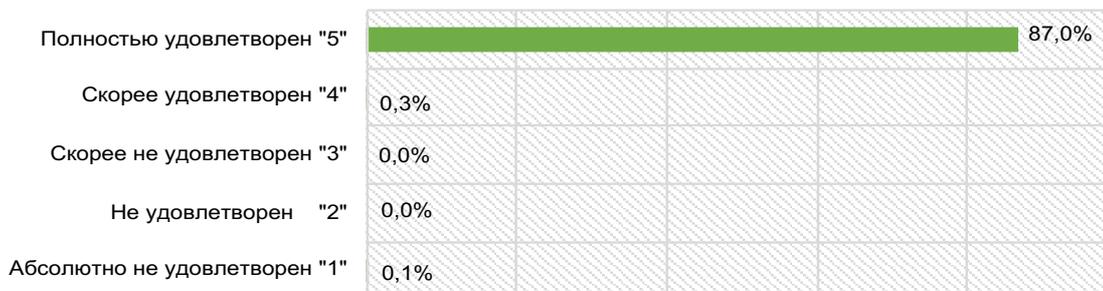


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 87,0%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,99 баллов.

Большинство респондентов оценивают качество государственной услуги на высоком уровне на «5», что подтверждается уровнем удовлетворенности услугой – 87,0%. Скорее удовлетворены, чем нет, 0,3% из числа опрошенных – выставлено 4 балла. И только в 0,1% случаев услугополучатели остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 27. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 28. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,98), оперативность (4,98), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,90). Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса на 4,95 баллов по 5-балльной шкале, что несколько ниже среднего балла по услуге в целом, уровень удовлетворенности – 97,2%.

Уровень удовлетворенности в части **доступности и удобства** по данной услуге оценили максимально – 100,0% уровень удовлетворенности (5,0 баллов). Отсутствуют негативные комментарии и замечания.

В соответствии оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 95,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили

5 баллов. При этом, среди комментариев зафиксировано единичное замечание: «Единственное, что оказывается нужно было брать билет на ребенка с собой, до этого не говорили об этом», «О стандарте я узнала у друга юриста, без него возможно были бы проблемы» (СКО).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 95,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллом.

Средний балл удовлетворенности **сроками** оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5 баллов (97,9% удовлетворенности).

Низкие оценки при оценивании **затрат** получены за счет большого количества респондентов, затрудняющихся с ответом, в среднем, по всем показателям этого критерия, доля таких ответов составила 63,5% (уровень удовлетворенности 36,5%). При этом средний балл составляет 4,96. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (5,0 баллов, 50,0% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 22,9% удовлетворенности).

Что касается **результата** оказания услуги (5 баллов), то в 85,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Жалоб в письменной и/или устной форме среди услугополучателей не наблюдалось.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем и кабинетные исследования доступа первичной информации и ЕКЦ-1414.

При полном отсутствии первоначальной осведомленности о данной услуге и процедуре ее предоставления 100% респондентов отмечают, что трудностей в процессе не возникло. Так же, как и большинству услугополучателей, респонденту приходилось обращаться к услугодателю более 1 раза, как правило, повторное обращение происходит по той причине, что при первом обращении услугополучатель получил консультацию.

« Я про стандарт не знала изначально, а потом, когда обратилась в КНБ, мне все разъяснили, как это все нужно сделать. Мы взяли в Чунджа разрешение и обратились в миграционную, результат получили около месяца спустя...» (ГИ, Алматинская обл., госорган).

Также озвучено мнение по срокам оказания услуги:

- *Как вы считаете срок оказания услуги является оптимальным?*
- *Ну было бы неплохо оказывать услугу хотя бы за две недели, а не месяц. (ГИ, Алматинская обл., госорган).*

Также в ходе кабинетных исследований было решено обратиться за консультацией в ЕКЦ-1414, однако о возможности получения данной услуги операторы были не осведомлены и не смогли ответить на какой-либо вопрос.

Среди положительных моментов получения госуслуги, как и в ходе количественного исследования, отмечаются вежливость и корректность сотрудников, отсутствие конфликтных ситуаций и коррупционных рисков:

«Все госорганы, к которым мы обращались, проявили понимание и уважение...» (ГИ, Алматинская обл., госорган).

Проблемные вопросы

Среди государственных услуг, качество предоставления которых анализируется в рамках общественного мониторинга, услуга «Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе» имеет одни из лучших оценок по большинству показателей, что свидетельствует о четком соблюдении стандарта государственной услуги. Вместе с тем, для дальнейшего развития качества услуги необходимо обратить внимание на следующие вопросы:

- Срок предоставления услуги в некоторых случаях воспринимается услугополучателями недостаточно оптимальным.
- Наблюдается необходимость более качественного информирования процедуры получения услуги.
- Операторы ЕКЦ-1414 не владеют необходимой информацией.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 30.09.19 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо максимально популяризировать электронный формат получения услуги.
2. Проводить более качественную работу по информированию услугополучателей о процедуре получения услуги.
3. Пересмотреть сроки оказания услуги в сторону сокращения.
4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

ЕКЦ-1414

5. Актуализировать информацию для операторов ЕКЦ-1414 по процедуре и месту получения государственной услуги и другим требованиям стандарта услуги.

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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03001003 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу.

Код услуги: С4.

Ответственный госорган: АДГС и его территориальные органы.

Стандарт госуслуги: 21.12.2016г. №96.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель, ПЭП.

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

Результат оказания госуслуги: сертификат, заключение по итогам тестирования на оценку личных качеств кандидата на должность корпуса «Б» и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу, или справка о прохождении тестирования с результатами ниже пороговых значений.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

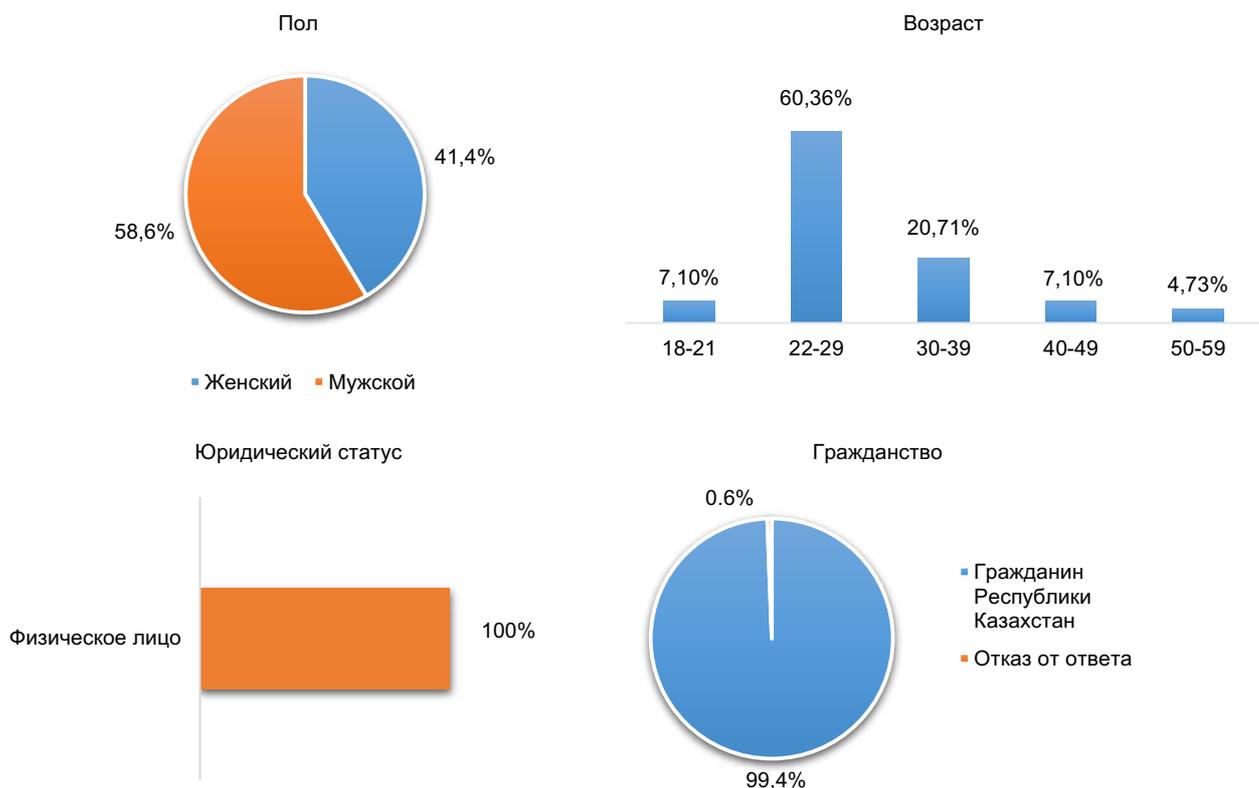
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 169 респондентов, из них большинство (58,6%) мужского пола и 41,4% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 60,36% и 30-39 лет – 20,71%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,4% являются гражданами Республики

Казахстан, 98,2% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 29. Социально-демографический блок

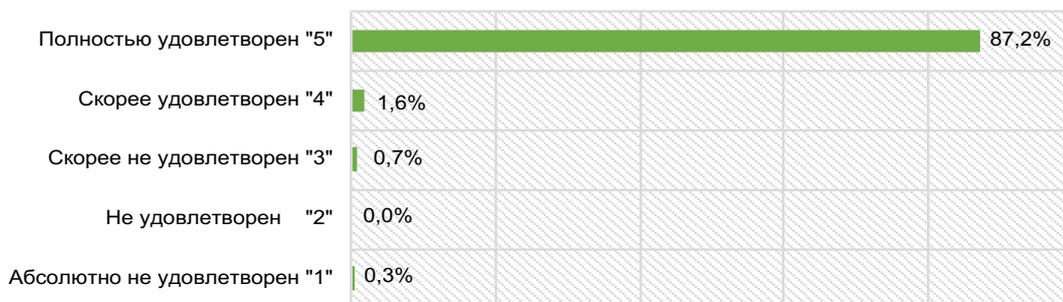


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 87,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,96 баллов.

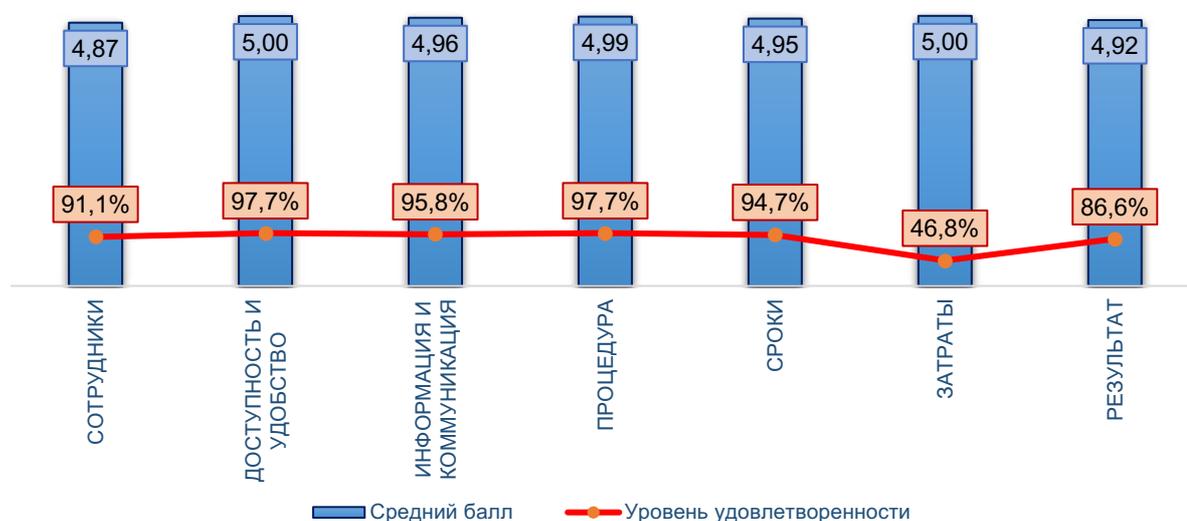
По итогам общественного мониторинга 87,2% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,6% из числа опрошенных – 4 балла. 0,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. И остальные 0,3% респондентов выставили 1 балл, опрошенные остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 30. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 31. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,87), оперативность (4,87), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,87 баллов и уровень удовлетворенности составил 91,1%. Малая доля услугополучателей остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Нехватка сотрудников» (Карагандинская обл., г.Балхаш, госорган, учреждение); «Не хватает больше информированности и вежливости сотруднику», «Мало сотрудников» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Не очень вежливые» (г.Кызылорда, ЦОН); «Некомпетентные сотрудники, невежливые» (Мангистауская обл., г.Актау, ЦОН); «Медленно работают» (Костанайская обл., г.Аркалык); «Неоперативные, на работе не работают» (Жамбылская обл., г.Тараз, ЦОН); «Плохо выполняют работу, сотрудники очень медленные» (ЗКО, г.Уральск); «Грубят и не дают полную информацию» (ВКО, г.Семей, ЦОН); «Очень агрессивные, некомпетентные сотрудники» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН); «Не сдал экзамен, не удовлетворен работой» (г.Шымкент, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 97,7%, уровень удовлетворенности 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Мало мест для парковки» (Костанайская обл., г.Костанай); «Много очереди, нехватка сотрудников», «Вопросы были непонятными» (ЗКО, г.Уральск); «Неудобное расположение здания» (ВКО, г.Семей, ЦОН); «Здание находится далеко» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 баллов), 95,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Однако среди комментариев были получены следующие замечания: «Указателей не было», «Большие очереди, нехватка компьютеров и сотрудников» (Жамбылская обл., г.Тараз, ЦОН); «Грубят» (ВКО, г.Семей, ЦОН); «Не получила информацию от сотрудников» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги 97,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов. Респонденты также отмечают простоту, понятность и удобство процесса подачи документов для услугополучателей: «Для допуска к тестированию необходимо при себе иметь только документ, удостоверяющий личность гражданина Республики

Казахстан, содержащий ИИН». Поступило предложение: «Упростить сроки оказания услуги и передачи тестирования» (Актюбинская обл., г.Актобе).

Сроки полностью удовлетворили 94,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,95 баллов.

Низкая удовлетворенность **затратами** на получение услуги складывается из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» – средний балл по 5-балльной шкале составил 5,0баллов, однако удовлетворенность находится на уровне 54,9%, по компоненту «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» средний балл также составляет 5,0 баллов, уровень удовлетворенности является самым низким среди всех компонентов качества и составляет 38,7%. Низкие оценки получены за счет большого количества респондентов, затрудняющихся с ответом, в среднем, по всем показателям этого критерия, доля таких ответов составила 53,2%. Таким образом, общий балл по данному критерию составляет 5 баллов и уровень удовлетворенности – 46,8%.

Что касается **результата** оказания услуги (4,92 балла), то в 86,6% случаев услугополучатели полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов из 5 возможных. При этом среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Необходимо увеличить зарплату сотрудникам ЦОНа и предоставлять им больше информации» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Не хватает вежливости сотрудникам» (Мангистауская обл., г.Актау, ЦОН); «Упростить сроки» (Актюбинская обл., г.Актобе).

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе фронт-офис (Госкорпорация, ПЭП) и бэк-офис (Уполномоченный орган).

Таблица 20. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,87	5	4,96	4,99	4,95	5		4,96
Госорган (бэк-офис)		4,99	4,96	4,99	4,95	5	4,92	4,97
Всего по услуге	4,87	5	4,96	4,99	4,95	5	4,92	4,96

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,96 и бэк-офиса 4,97 из 5 возможных.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем и метод «Тайного покупателя», где отмечены такие положительные моменты, как простота, понятность и удобство процесса подачи документов для услугополучателей. Для допуска к тестированию необходимо при себе иметь только документ, удостоверяющий личность гражданина Республики Казахстан:

«Мне нужно было только удостоверение. По удостоверению они меня оформили и дали карточку. На этой карточке указано именно на какую госслужбу нужно это сдавать, на правоохранительную или административную. Там было все это расписано. Я сама выбрала срок.

Кроме этих документов больше ничего не собирала. Дополнительно ничего не собирала...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

Также имеется мнение о высокой сложности некоторых категорий вопросов, включенных в тестирование:

«При сдаче теста были тяжелые вопросы по коррупции, хоть я и хорошо подготовилась ...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

Выявлено также затянутое обслуживание в ЦОНе при первичном обращении для записи на тестирование.

- *просто очередей много было;*
- *сколько времени вы потратили на ожидание в очереди?*
- *где-то полчаса. Для меня это долго...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).*

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4, 43 балла. Также «Тайным покупателем» выявлены значительные проблемы технического характера. При посещении ЦОНа электронный портал функционировал некорректно и удалось завершить процедуру электронной регистрации на тестирование лишь с 6-й попытки, что заняло достаточно длительное время, больше 30 минут. Еще с большими проблемами «Тайный покупатель» столкнулся при посещении центра тестирования, где ввиду неполадок в работе программы тестирования пришлось ожидать более часа, после которого тестирование было все же отменено и предложено повторно пройти процедуру записи в ЦОН и вернуться в другой день. Также при повторном обращении сотрудниками ЦОНа без каких-либо объяснений был предоставлен журнал, где необходимо было внести личные данные и расписаться. (ТП, г. Кокшетау, ЦОН и госорган).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Работа сотрудников Госкорпорации: неполное владение информацией об услуге, низкие коммуникативные навыки, медленное обслуживание.
- Отсутствие необходимых удобств в ЦОНах: недостаточно мест для парковки машин, неудобное расположение здания.
- Технические проблемы в ЦОНе и в Центре тестирования, что принуждает заново получать государственную услугу.
- Уровень сложности и корректность вопросов в тесте вызывает некоторые сомнения со стороны услугополучателей.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. На постоянной основе обеспечивать бесперебойную работу программы онлайн-тестирования и проводить соответствующие предупредительные работы по недопущению сбоев в системе; усиление технической поддержки.
2. Пересмотреть базу вопросов на предмет корректности структуры вопросов.

Госкорпорация

3. Обеспечить стабильность в работе технического оборудования для более комфортного пребывания услугополучателей в ЦОНах, а также сокращения времени обслуживания.
4. В случаях требования у услугополучателя заполнения дополнительных документов, не указанных в стандарте, предварительно разъяснять цель сбора данных.
5. Принять меры по организации дополнительных парковочных мест там, где наблюдается их недостаток, пересмотреть местонахождение ЦОНов с учетом мнений услугополучателей.
6. Принять меры по повышению уровня компетентности, профессионализма, оперативности сотрудников, оказывающих первичную консультацию.

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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03001004 Прием документов и зачисление в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан по образовательным программам послевузовского образования, по программам повышения квалификации.

Код услуги: С5.

Ответственный госорган: РГКП «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан» АДГС.

Стандарт госуслуги: 21.12.2016г. №96.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента срока завершения приема документов по образовательным программам послевузовского образования в течение 29 календарных дней; с момента сдачи документов по программам повышения квалификации в течение 3 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: по образовательным программам послевузовского образования – выписка из приказа услугодателя о зачислении в число обучающихся по программам послевузовского образования (магистратура, докторантура); уведомление о незачислении в число обучающихся Академии; по программам повышения квалификации – выписка из приказа услугодателя о зачислении в число слушателей; уведомление о незачислении в число слушателей Академии.

Услугополучатели: физические лица.

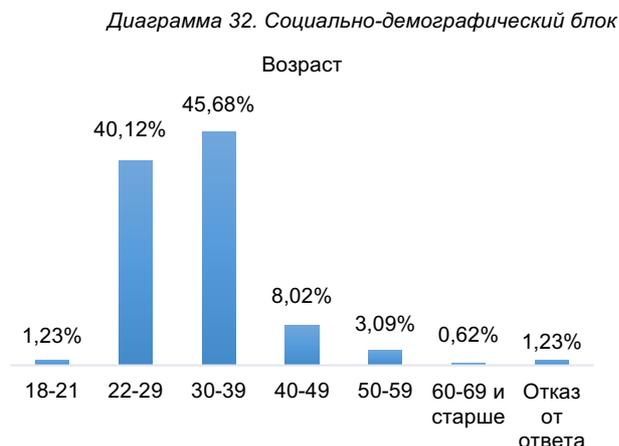
Стоимость: бесплатно.

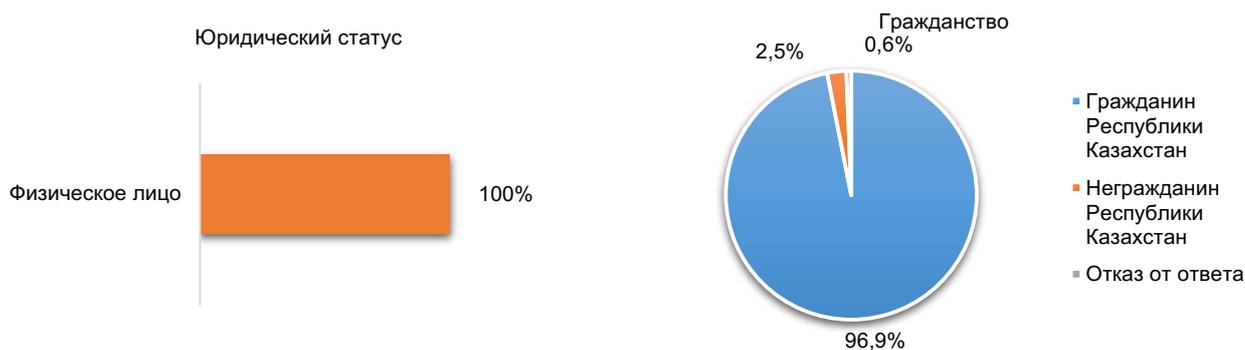
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 162 респондента, из них чуть больше половины (50,6%) мужского пола и 49,4% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 40,12% и 30-39 лет – 45,68%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 96,9% являются гражданами Республики Казахстан, 100% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.



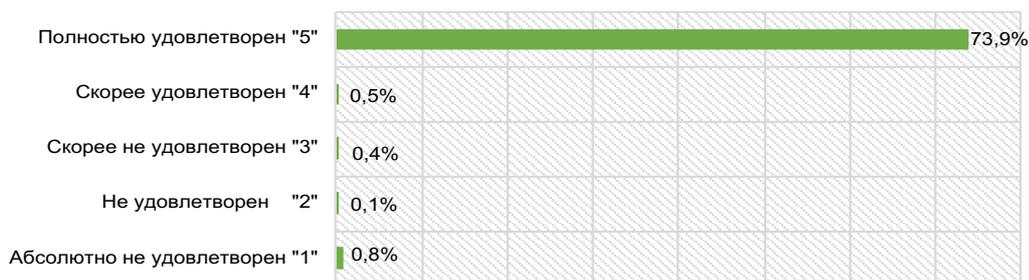


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 73,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,93 балла.

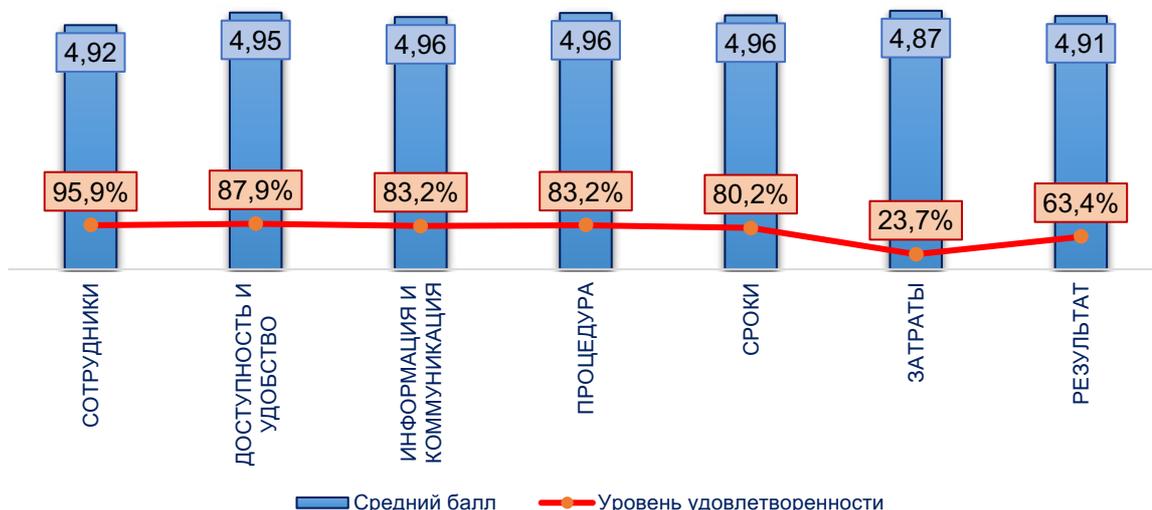
По итогам общественного мониторинга 73,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,5% из числа опрошенных – 4 балла. 0,4% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,8% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 33. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 34. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,92), оперативность (4,90), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,92). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,92 балла и уровень удовлетворенности составил 95,9%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: *«Долгое получение услуги в центре самообслуживания», «Не хватает сотрудников», «Быть более мобильным поднимать трубку», «Нагрубили» (г.Нур-Султан, ЦОН), «Невежливые, некомпетентные. Требовали, чтобы оплатил 18000 за тест, считаю, что это дорого» (г.Нур-Султан).*

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 87,9%, уровень удовлетворенности 4,94 балла. Среди комментариев были получены следующие замечания: *«База зависает», «Открытие филиала в г.Актау», «Открытие филиалов в каждой области» (г.Нур-Султан, ЦОН).* Также были негативные комментарии в части расположения зданий услугодателя: *«Далеко добираться» (г.Нур-Султан, ЦОН).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 баллов) 83,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Комментарии по данному вопросу отсутствуют.

В части **процедуры** получения государственной услуги 83,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен на 4,96 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 80,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности составил – 4,96. **Затраты** полностью удовлетворили 23,7% услугополучателей, средняя оценка составляет – 4,87 баллов.

Что касается **результата** оказания услуги, средний балл составил 4,91 баллов, в то время как 63,4% из услугополучателей остались полностью удовлетворены и выставили 5 баллов из 5 возможных. Данный показатель удовлетворенности объясняет следующие возмущения услугополучателей: *«Чувствует дискриминацию по региональному признаку. Тест по английскому языку проводится в 2 городах, было бы хорошо, если можно было бы сдавать тест и в других городах Казахстана», «Хотелось бы в следующем году, когда будет тестирование, чтобы было по всем областям хотя бы по одному тестовому центру. Он только у нас в Нур-Султане и в Алматы расположен», «Тяжело сдавать экзамен, так как много людей, мешают» (г.Нур-Султан).*

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью и фокус-группа с услугополучателями.

Услугополучатели указывают на то, что процедура подачи документов за последние 1-2 года остается стабильно понятной и комфортной. Вместе с тем встречаются комментарии, которые свидетельствуют о том, что имеют место некоторые неудобства в процессе сбора и подачи документов:

«На сайте указан перечень необходимых документов. Для получения медицинской справки необходимо выделить полдня, чтобы ходить по врачам, получить направления...» (ФГ, г.Нур-Султан);

«Я много времени потеряла на получение медицинской справки. Я слышала, что сейчас некоторые организации не требуют медицинскую справку. Хорошо было бы, если можно было сдать эту справку после поступления, не теряя времени...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Большинством участников опроса указывается на наличие хороших условий и высокий уровень профессионализма работников услугодателя:

«С момента прибытия в это учреждение, с удостоверением личности я прошла с сотрудником, который сидел рядом с постом охраны на 1 этаже.

Это показалось мне очень удобным. Очередей не было. Сотрудник проверил документы и выдал уведомление о приеме документов. Много времени на это не ушло...» (ФГ, г.Нур-Султан).

В ходе глубинного интервью респондент озвучил следующее мнение и предложение:

«Предлагаю исключить данную госуслугу из реестра госуслуг и оставить на уровне бизнес-процессов Академии, т.к.:

- есть противоречия в Законе РК «О госуслугах» и программах повышения квалификации;*
- Академия и Филиалы в регионах обучают акимов по программам повышения квалификации;*
- Академия – такой же ВУЗ, как и другие, или имеет особый статус? Почему прием документов в АГУ – это госуслуга, а другими вузами – нет?*
- реестр перегружен реальными госуслугами...» (ГИ, г.Костанай).*

При этом респонденты, получившие услугу в электронной форме посредством ПЭП, отмечают высокую степень доступности и понятности как информации по услуге, так и самого процесса оформления и получения результата:

«Все было ясно и понятно. Я сэкономила большое количество времени, так как был автоматический процесс перехода на шаблоны. Разъяснились критерии написания эссе. Предоставили описание всего предстоящего процесса...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В перечне документов имеется требование предоставить направление от работодателя, что может служить достаточно серьезным барьером для получения услуги.
- Выявлена необходимость более широкого информирования потенциальных услугополучателей путем взаимодействия с работодателями.
- Стоимость языкового теста APTIS, а также транспортные расходы ввиду того, что тестирование проводится только в г.Нур-Султан, для некоторых респондентов является не совсем приемлемой.

Выводы и рекомендации

При высоком уровне удовлетворенности качеством государственной услуги услугополучатели также высказали свои рекомендации и пожелания, выполнение которых может улучшить процедуру и повысить уровень удовлетворенности.

Уполномоченный госорган

1. Рассмотреть возможность сокращения требуемых документов, в т.ч. исключить из перечня необходимых документов требования о направлении государственных органов (для государственных служащих).
2. В целях значительного сокращения времени сбора документов для услугополучателей исключить из перечня необходимых документов медицинскую справку формы 086-У. Установив требование по предоставлению данной справки лишь для уже зачисленных в число обучающихся услугополучателей.
3. Сократить время обработки результатов рассмотрения заявлений на поступление.
4. Развить дальнейшее взаимодействие с работодателями по информированию потенциальных услугополучателей о процедуре получения услуги.
5. Рассмотреть возможность проведения языкового тестирования APTIS во всех регионах страны для удобства услугополучателя.

3.6. Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00101003 Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений.

Код услуги: С6.

Ответственный госорган: местные органы военного управления МО РК.

Стандарт госуслуги: 14.03.2017г. №113.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов при выдаче удостоверения о приписке к призывному участку 5 рабочих дней; при выдаче дубликата удостоверения о приписке 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: выдача удостоверения о приписке при первом обращении гражданина, не прошедшего приписку в январе-марте в год исполнения ему семнадцати лет; выдача дубликата удостоверения о приписке при утрате, порче и изменении фамилии, имени, отчества или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

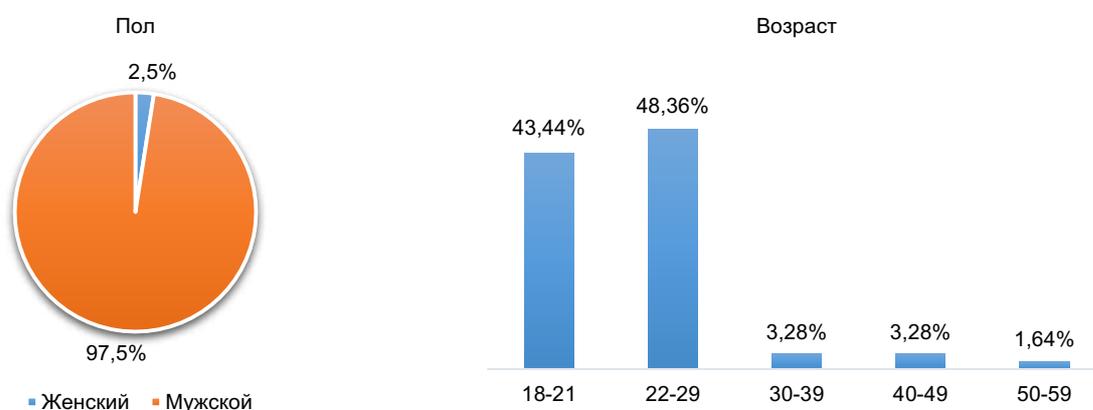
Основные результаты исследования

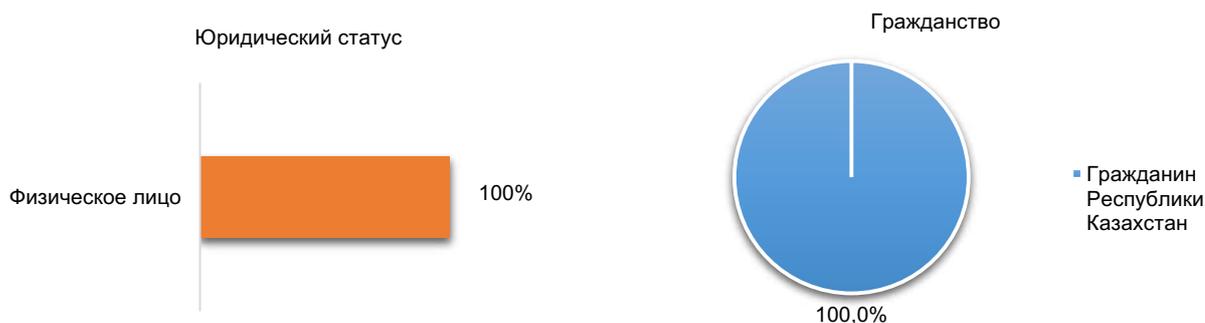
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

Среди услугополучателей, принимавших участие в массовом опросе (122), большинство составили мужчины, их доля в общем количестве респондентов составила 97,5%. Преимущественно за государственной услугой обращались молодые люди: в возрасте от 22 до 29 лет – 48,36%, в возрасте от 18 до 21 года – 43,44%. Все действовали в качестве физического лица (100%). Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан, 99,2% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 35. Социально-демографический блок



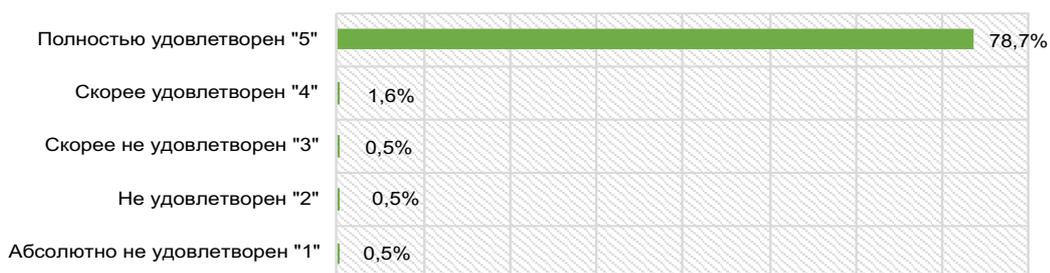


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 78,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,92 балла.

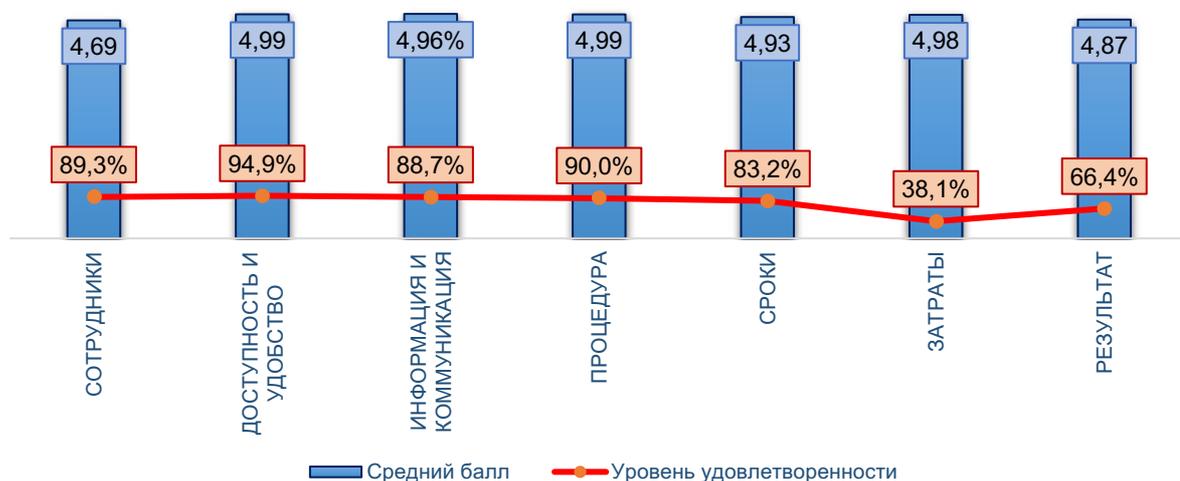
По итогам общественного мониторинга 78,7% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,6% из числа опрошенных – 4 балла. 0,5% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,5% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,5% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 36. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 37. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Работа **сотрудников** услугодателей оценивалась по таким компонентам, как компетентность, владение информацией (4,69), оперативность (4,69), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,69). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,69 баллов и уровень удовлетворенности составил 89,3%. Основные рекомендации, высказанные респондентами в отношении улучшения работы сотрудников, следующие: «*Оперативно, быстро выполнять работу, долго все делают, медленное обслуживание*» – 3,3%, «*Неправильно информируют, невнимательные, теряют документы*» – 1,6%, «*Безграмотные специалисты, некомпетентные, повысить компетентность*» – 1,6%, «*Владеет информацией по предоставляемым услугам, не владеет информацией*» – 1,6%, «*Невежливые сотрудники, грубили, быть вежливыми*» – 0,8%, «*Не было ручек*» – 0,8%.

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,9% уровень удовлетворенности 4,99 баллов. Несмотря на то, что уровень доступности оценен довольно высокими баллами, тем не менее, респонденты обозначили следующие проблемы: «*Нет парковки, мало мест для парковки*» – 0,8%, «*Зависает база, компьютеры, интернет*» – 0,8%, «*Большие очереди, долго ждали*» – 0,8%, «*Далеко и неудобно расположено здание*» – 0,8%.

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,96 баллов), 88,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 90% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 4,99 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 83,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,93 балла. В части сроков участниками массового опроса упомянуты следующие трудности и пожелания по их решению: «*Уменьшить срок получения услуги*» – 0,8%, «*Мне непонятны были документы, я не понимал, мне не давали полной информации*» – 0,8%, «*Потеряли документы, пришлось собирать снова*» – 0,8%. Фактов использования связей и знакомств для получения государственной услуги не зарегистрировано, так же, как и фактов дачи неофициального вознаграждения. Однако при ответе на вопрос «*Пришлось ли Вам использовать личные связи, знакомства для получения данной услуги?*» затруднились ответить 8,2% респондентов, а при ответе на вопрос «*Пришлось ли Вам дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги?*» – 9,0%, что может являться косвенным свидетельством возможного присутствия коррупционной составляющей.

Затраты полностью удовлетворили 38,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,98 баллов.

Что касается **результата** оказания услуги 4,87 баллов, то только 66,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «*Ускорить сроки оказания услуг*», «*Увеличить число операторов*», «*Мне непонятны были документы, я не понимал, мне не давали полной информации*», «*Потеряли документы, пришлось собирать снова*», «*Неправильный документ дали, пришлось 2 раза ходить по этому вопросу*», «*С 3 раза получил документ*» (г.Нур-Султан, Алматинский р-н, ЦОН);

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе фронт-офис (Госкорпорация, ПЭП) и бэк-офис (Уполномоченный орган).

Таблица 21. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,86	4,99	5,00	4,99	4,94	4,98		4,96
Госорган (бэк-офис)		5,00	5,00	4,99	4,93	4,98	4,87	4,96
Всего по услуге	4,86	4,99	5,00	4,99	4,93	4,98	4,87	4,92

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса и бэк-офиса составляет 4,96 из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем.

Была выявлена недостаточная информированность услугополучателей о стандарте, а именно требованиях к документам, необходимым в процессе получения государственной услуги:

«В принципе, самая обычная процедура: я пришел, встал в электронную очередь, потом по очереди я сел к оператору. Оператор дал мне текст заявки, объяснил, что я должен сделать, рассказал о критериях. Но услугу я получил не с первого раза, а с четвертого.

В первый раз была вина сотрудника ЦОНа. Мои документы приняли как для солдата запаса, а правильная услуга в этом случае была «Постановка на воинский учет призывника». Меня же пытались отправить в запас, хотя я четко говорил, что не служил и военного билета не приносил. Естественно, что эту заявку позже отклонили.

Во второй раз мне было предписано явиться в Управление по делам обороны города Костаная по причине просрочки подачи заявления о приписке. Там мне выдали акт, в котором значилось, что была нарушена процедура по подаче заявления. Разобрались, что ошибка была не с моей стороны, а сотрудника ЦОНа. После я вновь подал заявку, но в ЦОНе про меня просто забыли, т.е. о том, что я уже обращался ранее. Мне опять прислали отказную, о ней я подробнее потом расскажу. В очередное мое обращение сотрудники ЦОНа все же пошли мне навстречу, при них я созвонился с местным исполнителем моего приказа, которая посоветовала просто вновь подать заявление.

Собственно, о самой процедуре подачи заявления... Получается, я только в третье свое обращение в ЦОН узнал, что для приписки к другому месту нужно иметь постоянную прописку или временную, но сроком не менее чем на год. В первый раз это просто пропустили – у меня взяли временную прописку, она была на 9 месяцев, и ничего не сказали. Взяли с меня заявление, копию удостоверения личности, адресную справку и само приписное удостоверение и дали мне бланк, по которому я смог забрать документы через четыре дня. Во второй раз я смог забрать документы уже через восемь дней, третий раз через двенадцать, а в четвертый – через два дня...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

Таким образом, работникам услугодателя необходимо более четко и конкретно формулировать требования к содержанию документов, необходимых для оформления государственной услуги.

Кроме того, у респондентов имеются нарекания к информационному обеспечению и обратной связи:

«Структура бланка не предусматривает единого формата. Например, поля «Семейное положение», «Фамилия, Имя, Отчество матери и отца». Не совсем понятно было, зачем это нужно, и как это прописывать. Каждый раз я писал заявления по-разному и каждый раз переживал о правильности своих действий. Думаю, необходимо давать услугополучателю образец заполнения этого документа. В зоне ожидания ЦОНа стоят столы и лежат папки с образцами, и пока я сидел в очереди, у меня было много времени, чтобы ознакомиться с данными папками. К сожалению, нужного мне образца заявления я не нашел, поэтому заполнял и переживал – вдруг отклонят. ...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

«Наглядных материалов – образцов – по своей услуге я не нашел, хотя изучил все папки с образцами ...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

«Не всякий раз SMS-уведомление о готовности документов или отказе приходило в указанный срок, были задержки, приходилось ехать в ЦОН и узнавать. Хотелось бы более четкой системы оповещения – что, когда можно забрать...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

Также в ходе глубинного интервью озвучено пожелание о переводе государственной услуги в электронный формат:

«Много времени было потрачено на заполнение заявлений. Вроде они все должны были быть одинаковыми. Но в нескольких графах мне приходилось формулировать предложения по-разному. Что-то подсказали сотрудники ЦОНа, что-то додумывал сам. Образец очень бы помог. Или было бы удобно оформлять такое заявление в электронном формате. И каждый раз при необходимости просто копировать текст. Это сэкономило бы и время сотрудников ЦОНа, и наше – услугополучателей, и даже бумаги...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

Анализ данных, полученных в ходе проведения глубинных интервью, выявил присутствие мнения о том, что можно ускорить, облегчить процесс получения услуги, используя связи и знакомства среди сотрудников государственной организации – услугодателя, что является тревожным сигналом:

«...Думаю, что да. В одном из обращений, после того как я выстоял в течение получаса большую очередь, дождался своего номера и подошел к своему оператору, меня попросили пересест к другому сотруднику. А назначенный мне сотрудник стал обслуживать только подошедшую то ли родственницу, то ли знакомую. В общем, принял кого-то без очереди. А та, к которой я пересел, постоянно подгоняла меня, чтобы я быстрее заполнял заявку, так как на обслуживание клиента у них заложено всего 15 минут. Хотелось бы, чтобы все получали услуги в госучреждениях на равных условиях...» (ГИ, г.Костанай, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Анализ фактического материала, собранного в процессе проведения общественного мониторинга, свидетельствует о наличии существенных проблем в вопросе профессиональной компетентности работников услугодателя.
- Есть недоработки по части информационного сопровождения и поддержки услугополучателей (отсутствие образцов заявлений).
- Нарушение норм профессиональной этики и трудовой дисциплины сотрудниками (случай с перенаправлением услугополучателя от одного менеджера к другому).
- Необходимо обучать, повышать грамотность сотрудников Госкорпорации по процедуре получения данной услуги с помощью более качественного взаимодействия с Услугодателем.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 30.09.19 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации по услуге

Уполномоченный госорган

1. Повысить информированность среди услугополучателей. Информации, размещенной в самом ЦОНе, недостаточно, нужно больше информационных, разъясняющих материалов в СМИ, обучающих проектов для граждан.
2. Упростить процедуру получения услуги, пересмотреть требования и сроки предоставления результата услуги.
3. Обеспечить более качественное взаимодействие с Госкорпорацией и ЕКЦ-1414 в процессе предоставления услуги и консультирования.
4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

Госкорпорация

5. В обязательном порядке обеспечить компетентной консультацией по процессу получения услуги и образцами заполненных бланков.
6. Провести подготовительные мероприятия среди заинтересованных сотрудников Госкорпорации, для обеспечения полной, корректной и актуальной информированности по бизнес-процессу получения услуги.

3.7. Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00706004 Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан.

Код услуги: С7.

Ответственный госорган: р-ные эксплуатационные части МО РК.

Стандарт госуслуги: 9.04.2015г. №319.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 30 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: выдача справки о постановке на учет нуждающихся в служебном жилище с указанием даты постановления и порядкового номера очереди.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

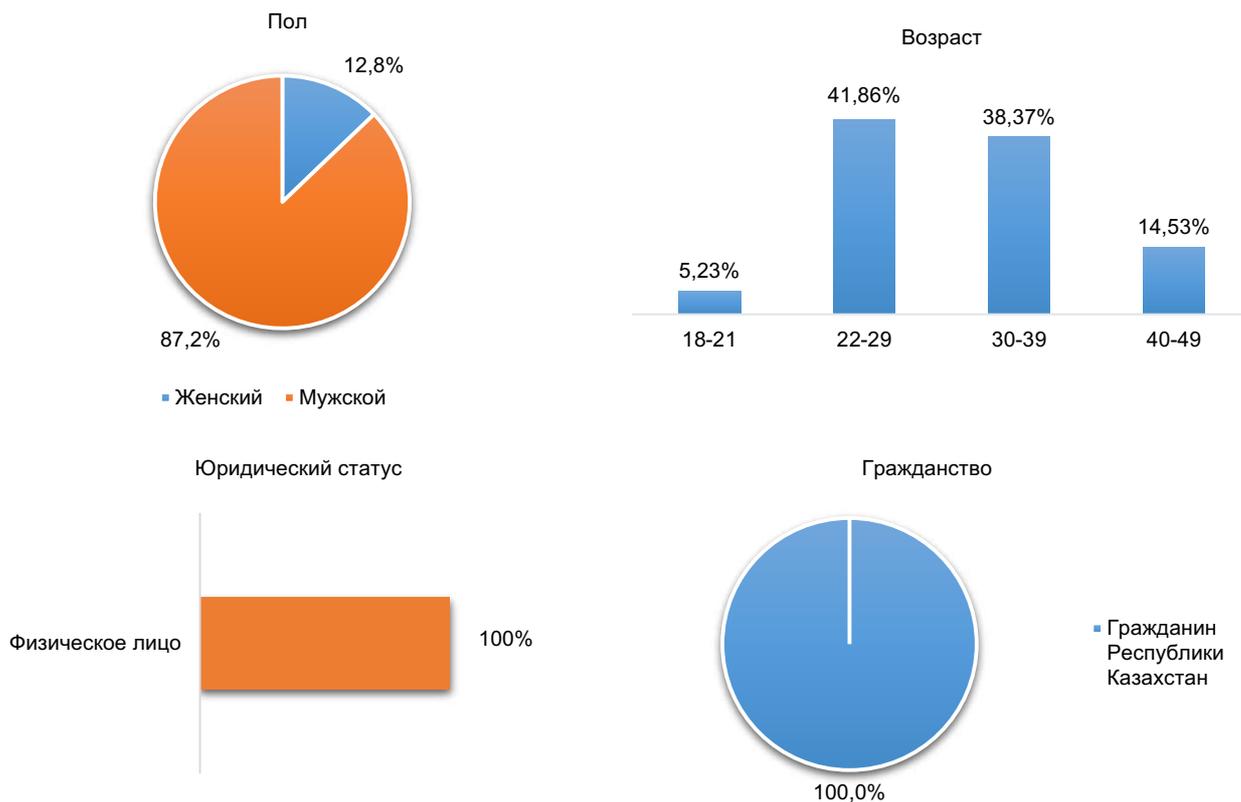
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 172 респондента, из них большинство (87,2%) мужского пола и 12,8% женского. Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, 22 – 29 лет и 30 – 39 лет (41,86% и 38,37% соответственно). В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получивших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан, 97,1% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 38. Социально-демографический блок

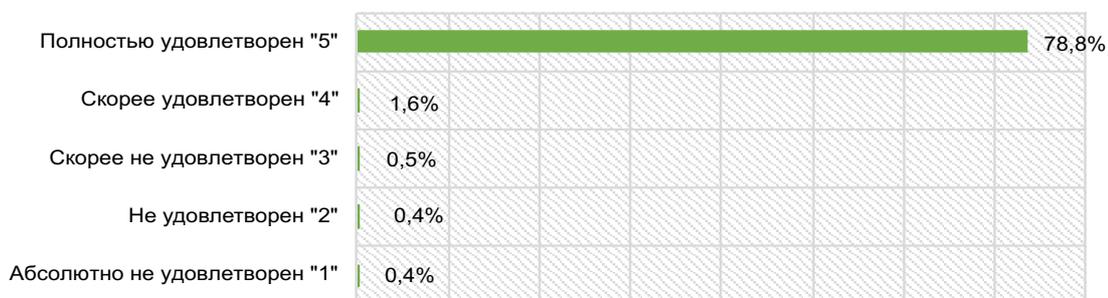


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 78,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,94 балла.

По итогам общественного мониторинга 78,8% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,6% из числа опрошенных – 4 балла. 0,5% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,4% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,4% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 39. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 40. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники услугодателя**. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,87), оперативность (4,87), вежливость и внимание к потребностям получателей услуг (4,87). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,87 баллов, и уровень удовлетворенности составил 94,4%. Остальные получатели услуг остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Реакция должна быть мгновенная», «Нужно очень долго ждать» (Акмолинская обл., г.Щучинск); «Зала ожидания нет, людей много, 2 часа стоял в очереди» (Атырауская обл., г.Атырау).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 91,5% уровень удовлетворенности 4,95 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания: «Далеко находится» (Восточно-Казахстанская обл. г.Семей, Семипалатинская РЭЧ); «Маленькая парковка», (Алматинская обл., г.Талдыкорган); «Нет мест для парковки» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 баллов) 89,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 90% получателей услуг полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 75,9% получателей услуг. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке получателей составляет – 4,91. В целом абсолютное большинство респондентов отмечают полное соответствие сроков рассмотрения пакета документов и сроков предоставления рассматриваемой государственной услуги срокам, указанным в стандарте данной государственной услуги.

Наименьшую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по таким компонентам, как **затраты** (уровень удовлетворенности 53,5%), средний балл 4,94.

Что касается **результата** оказания услуги 4,95 баллов, то только 57,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Сократить сроки ожидания документов», «Неприемлемые сроки» (ВКО, г.Семей); «Открыть еще один филиал Жилстройсбербанка» (Атырауская обл., г.Атырау).

Результаты опроса также свидетельствуют о низкой степени заинтересованности респондентов в государственной услуге. Так, полностью отсутствуют предложения по улучшению процедуры данной услуги.

По результатам массового опроса выявлено 1,2% (Алматинская обл., г.Жаркент, Костанайская обл., г.Костанай) использования личных связей, знакомств при получении государственной услуги, а также 0,6% случаев дача неофициального вознаграждения, взятки (Акмолинская обл., г.Щучинск).

К числу трудностей, возникших в процессе получения услуги, 1,2% респондентов отнесли срок оказания услуги и высказали рекомендацию об изменении срока в сторону его уменьшения.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем (военнослужащий).

В целом уровень реализации государственной услуги высоко оценивается респондентом. Вместе с тем по результатам исследования выявлены факторы, значительно снижающие ее эффективность.

Так, требуемый услугодателем перечень документов для получения услуги необходимо получать в ЦОНе, в связи с чем услугополучателю приходится располагать дополнительным временем для сбора документов, который в среднем может продлиться неделю:

«...Если бы очередь двигалась быстрее, было бы лучше, а так меня все устраивает...» (ГИ, Воинская часть 5510 НГРК);

– Сколько времени потрачено на сбор полного пакета документов?

– Около недели занимает весь пакет собрать, там есть справки, которые надо долго ждать...» (ГИ, Воинская часть 5510 НГРК).

Вместе с тем услугодателем является сам же работодатель, таким образом, на качество услуги возможно влияние факторов, связанных со служебной деятельностью услугополучателя.

«На работе для начала пишется рапорт о том, что мы нуждаемся в квартире, потом мы получаем список документов, который нам нужно собрать и который нам дадут на работе» (ГИ, Воинская часть 5510 НГРК).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Ряд респондентов указали на невнимательность и слабую оперативность сотрудников органов, оказывающих данную услугу.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 30.09.19 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.
- Работодатель является одновременно и услугодателем, возникает риск влияния данного обстоятельства на результат и качество услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо провести ряд мероприятий разъяснительного характера о возможности получения услуги через сетевые ресурсы. В числе таких мероприятий должны быть, в частности, изменение содержания и наполняемости официальных интернет-ресурсов государственных органов, предоставляющих данную государственную услугу.
2. Необходимо обеспечить принцип «Одного окна» и внедрить взаимодействие с Госкорпорацией.
3. Принять меры по обеспечению бесперебойного полного доступа услуги через ПЭП.

3.8 Легализация документов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02801002 Легализация документов.

Код услуги: С8.

Ответственный госорган: МИД, загранучреждения Республики Казахстан.

Стандарт госуслуги: 8.05.2015г. №11-1-2/177.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: со дня сдачи пакета документов услугодателю 3 рабочих дня, а в случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, при этом о продлении сроков услугополучатель уведомляется в письменной форме.

Результат оказания госуслуги: консульская легализация представленного документа.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно/бесплатно.

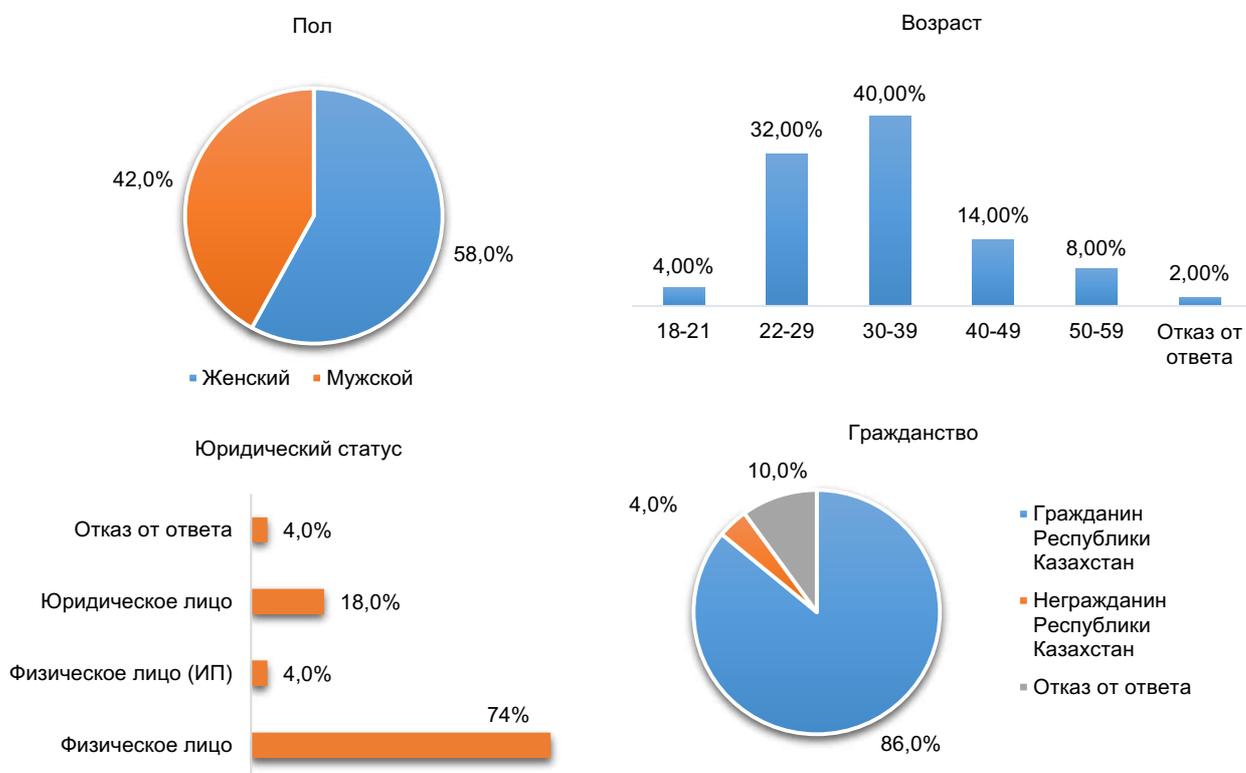
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги приняли участие 50 респондентов. Чаще за получением услуги обращались женщины (58,0%), доля мужского пола – 42,0%. Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, от 30 до 39 лет (40%) и от 22 до 29 – 32%. Большинство респондентов, обратившихся за получением исследуемой государственной услуги, являются физическими лицами (74,0%). Остальные 18% юридические лица, еще 4,0% – индивидуальные предприниматели. 86% услугополучателей являются гражданами Республики Казахстан, 4,0% – иностранцы, 10% отказались отвечать. В 96% случаев респонденты не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 41. Социально-демографический блок

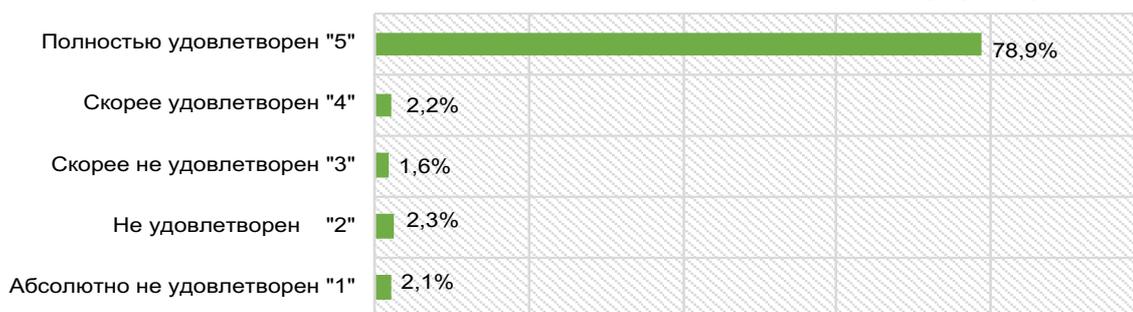


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 78,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,75 баллов.

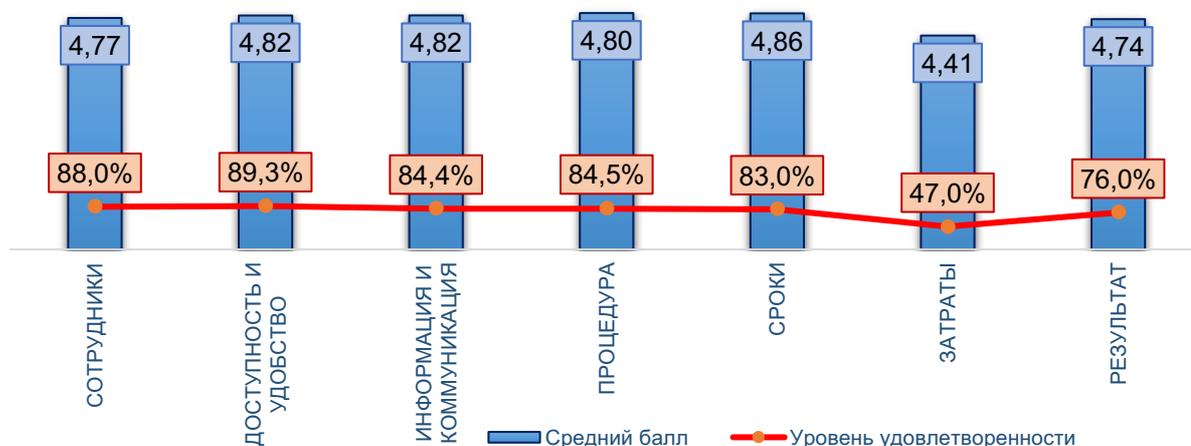
По результатам проведенного общественного мониторинга полностью удовлетворены качеством оказания государственной услуги 78,9% услугополучателей. На 4 балла оценили 2,2% опрошенных получателей услуги. Скорее не удовлетворены 1,6% анкетированных получателей данной услуги. Что касается неудовлетворенных качеством оказания государственной услуги, то 2,3% остались не удовлетворены и еще 2,1% абсолютно недовольны качеством получения государственной услуги.

Диаграмма 42. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 43. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг является оценка работы **сотрудников** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,71), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,78). Таким образом, Работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,77 баллов и уровень удовлетворенности – 88%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Следует отметить негативные комментарии со стороны услугополучателей: «Специалисты неоперативные» (Вьетнам, г.Ханой); «Невежливые, некомпетентные, неоперативные» (ОАЭ, г. Дубай); «Отношение к гражданам даже в другой стране очень грубое. Некорректно обращаются, вообще не имеется вежливости, они работают только тогда, когда кому-то звонишь и жалуешься с Казахстана» (ОАЭ, г.Дубай); «Неоперативные», «Работают очень медленно» (Сингапур); «Мало владеют информацией» (г. Алматы).

Выше остальных критериев были оценены **доступность и удобство** по данной услуге – 89,3%, уровень удовлетворенности (4,82 балла). При этом от услугополучателей были получены следующие замечания и предложения: «2 дня в течение недели отдыхают» (Вьетнам, г.Ханой); «Нет кассы для оплаты услуги, очень далеко расположен банк, плюс большие очереди, все не предусмотрено посольством, очень неудобно» (ОАЭ, г.Дубай); «Маленькая парковка» (Латвия, г.Рига).

Такой критерий, как **информация и коммуникация**, был оценен респондентами на 4,82 балла, данной услугой по этому критерию полностью удовлетворены 84,4% опрошенных получателей госуслуги. Следует отметить, что среди услугополучателей был единичный случай недовольства: «Не обращают внимания на людей» (Беларусь, г. Брест).

Что касается **процедуры** получения государственной услуги, то 84,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,80 баллов. Рассмотрим обратную связь от населения: «Все плохо» (ОАЭ, Дубай). Также на вопрос, требовали ли дополнительные документы (не указанные в изначальном списке), было два положительных ответа (г.Алматы).

Сроками оказания услуги полностью удовлетворены 83% услугополучателей. Средний балл составляет 4,86 баллов.

Низкая удовлетворенность **затратами** на получение услуги складывается из четырех компонентов: «Сумма оплаты приемлема» – средний балл по пятибалльной шкале составил 4,21, а уровень удовлетворенности – 50%; «Способ оплаты был удобным» – средний балл 4,36 баллов (54% удовлетворенности); «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» – средний балл по пятибалльной шкале составил 4,31, однако удовлетворенность находится на уровне 42%, по компоненту «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» средний балл также составляет 4,74 балла, уровень удовлетворенности составляет 42%. При этом средняя оценка по пятибалльной шкале за данный критерий – 4,41 баллов из 5, уровень удовлетворенности является самым низким среди всех компонентов качества и составляет 47%.

Результатом полностью довольны 76% анкетированных услугополучателей, средний балл удовлетворенности данным критерием составил 4,74 балла. Услугополучателями были даны следующие замечания и предложения: «Улучшить сервис, улучшить удобства, сотрудникам быть вежливыми», «Консульство в другом месте, а банк, в который мы должны оплатить деньги, в другом конце города» (ОАЭ, г. Дубай); «Оплату услуги упростить» (КСА, г.Эр-Рияд); «Оплачивать услугу в местной валюте, в долларах очень неудобно, так как надо иметь американский счет, невыгодно и неудобно, для этого надо обращаться в банк. Сроки получения детского паспорта сократить от 3 месяцев на один» (Сингапур); «Не договариваются друг с другом, пришлось бегать в налоговую» (г.Алматы).

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены глубинные интервью с услугополучателями.

По результатам установлено, что услугодателем организована очередь традиционным образом:

- Сколько времени Вы потратили на ожидание в очередях?
- Немного. Только талонов нет, вот это плохо;
- Талонов нет?
- Да, и очередь живая, поэтому там все толпятся... (ГИ, г. Алматы, госорган).

Респондент в ходе интервью сообщил, что приходилось два раза посещать услугодателя:

- Выходит, Вы посетили услугодателя два раза для получения результата?
- В первый раз мне объяснили, какие нужны документы, и на следующий раз я пришла уже, и у меня приняли все... (ГИ, г. Алматы, госорган).

Сбор необходимых документов требует порядка двух недель, что не всегда приемлемо для услугополучателя:

- Какое количество инстанций, кабинетов, органов вы посетили, прежде чем завершили оформление услуги?
- Посещала нотариуса, переводчика и МИД РК.
- Итого три?
- Да, три.
- Сколько времени ушло на сбор документов?
- Не меньше двух недель... (ГИ, г.Алматы, госорган).

В целях подробного изучения низкой удовлетворенности затратами данной государственной услуги у респондента заинтересовались процессом оплаты:

«По поводу оплаты. Это всегда большие неудобства. Приходится ехать в банк. Это потеря времени. Иногда можно не успеть в банк, то есть приходится откладывать оплату на следующий день. Если бы установили аппарат на месте для оплаты, это намного облегчило бы все. Также хотелось бы, чтобы по возможности были снижены расценки на услуги» (ГИ, ОАЭ, г.Дубай).

Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности, опишите суть возникшей проблемы, какие предложения у вас есть для устранения данных проблем?

«Так как консульство не оказывает нотариальных услуг, приходится обращаться к местному нотариусу и далее заверять документы для Казахстана, что требует серьезных дополнительных затрат и деньги идут не в бюджет РК. Было бы замечательно, если бы этот вопрос тоже был рассмотрен. Также хотелось, чтобы по возможности были снижены расценки на услуги» (ГИ, ОАЭ, г. Дубай).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Отсутствие электронной очереди отрицательно влияет на комфортное пребывание услугополучателей, а также затраты большего времени в ожидании получения услуги.
- Перечень необходимых документов не дает возможность получить услугу в кратчайшие сроки. Не соблюдается принцип «Одного окна».
- Неавтоматизированный способ оплаты, что снижает в целом качество оказания услуги в части сроков, доступности и удобства.
- Неудовлетворенность услугополучателей суммой оплаты.
- Недостаточный уровень компетентности и оперативности сотрудников, не в достаточной степени удовлетворительны формат процедуры и содержание документов. Об этом свидетельствуют данные, полученные от 6% респондентов.

Выводы и рекомендации по государственной услуге

В целом государственная услуга «Легализация документов» реализуется на удовлетворительном уровне, однако не все критерии и показатели имеют равновысокие оценки. Проведенное исследование позволило сформулировать следующие рекомендации.

Уполномоченный госорган

1. Необходимо провести ряд мероприятий, направленных на повышение контроля над компетентностью и оперативностью сотрудников услугодателя. В числе таких мероприятий могут быть проведение курсов повышения квалификации либо менее затратных постоянных тренингов.
2. Создать качественную процедуру обратной связи с услугополучателем, например – обязательный опрос клиента по итогам получения услуги.

3. Пересмотреть перечень запрашиваемых документов и рассмотреть возможность его сокращения.
4. Рассмотреть вопрос о переработке формы и содержания документов, необходимых для получения данной услуги с целью повышения эффективности их восприятия услугополучателем, либо обеспечить достаточный уровень консультационной помощи и обратной связи.
5. Для удобства услугополучателей автоматизировать процесс оплаты за услугу.
6. Рассмотреть возможность реализации услуги посредством ПЭП.

3.9. Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00202004 Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом.

Код услуги: С9

Ответственный госорган: МИД и загранучреждения Республики Казахстан.

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

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: свидетельство о рождении или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: платно/бесплатно.

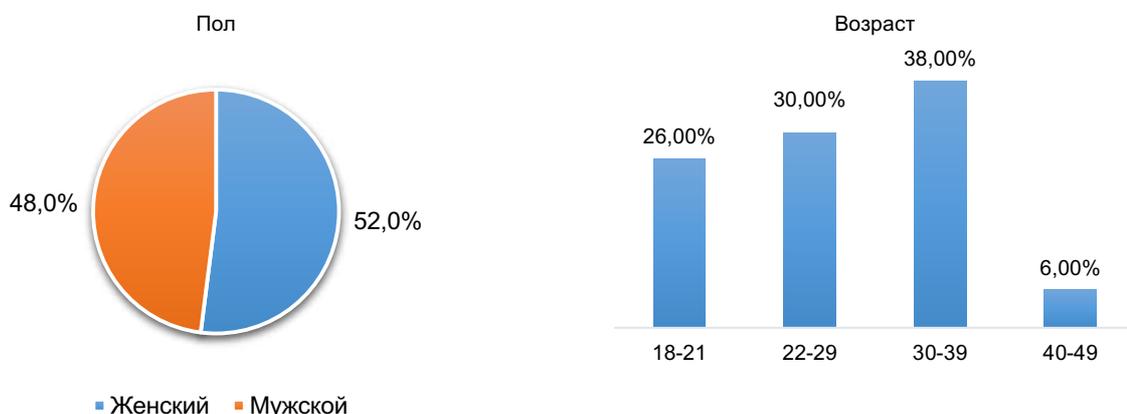
Основные результаты исследования

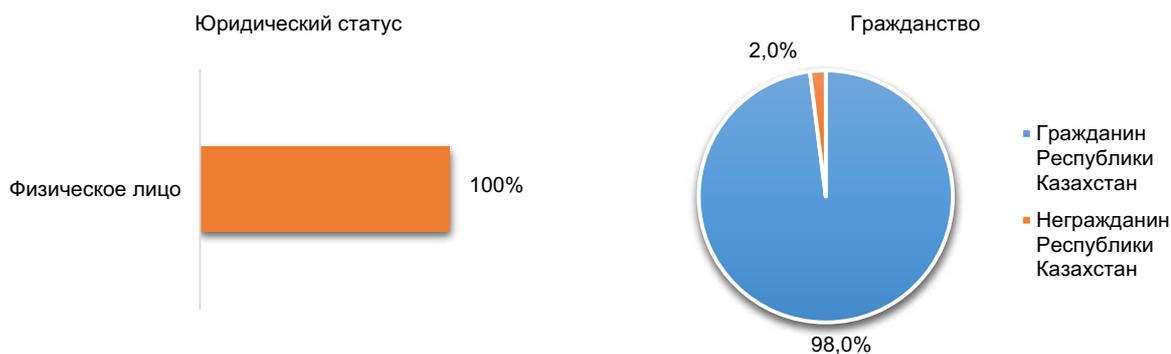
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В ходе массового опроса было опрошено 50 респондентов. Из них обращались как женщины (52,0%), так и мужчины (48,0%). Среди услугополучателей преобладают представители двух возрастных групп: от 30 до 39 лет – 38,0%, от 22 до 29 лет – 30,0%. Подавляющее большинство обратившихся за услугой – граждане Республики Казахстан (98,0%), действующие в юридическом статусе «Физическое лицо» – 100%. 98% услугополучателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 44. Социально-демографический блок



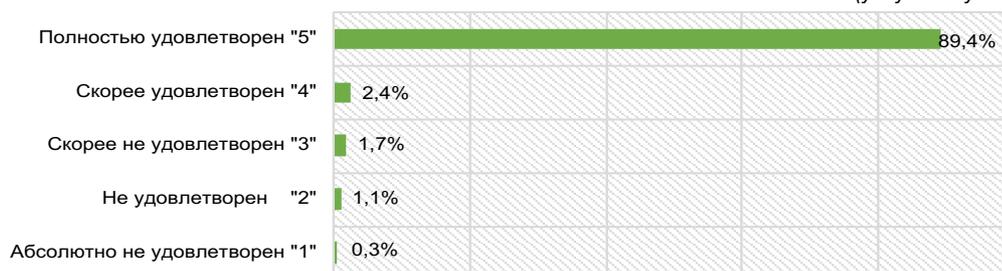


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 89,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,89 баллов.

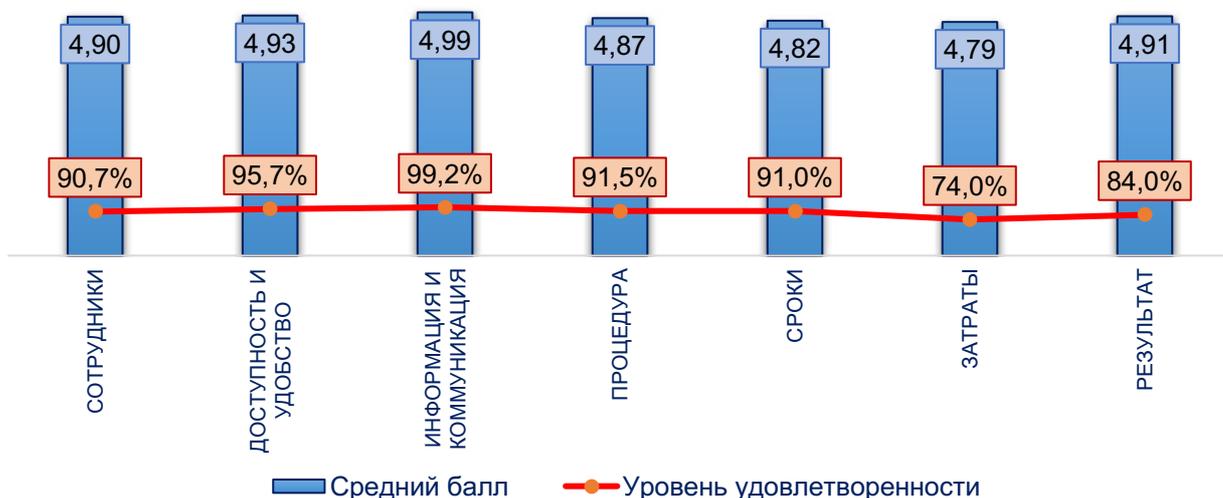
По итогам общественного мониторинга 89,4% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,4% из числа опрошенных – 4 балла. 1,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 1,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,3% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 45. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 46. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,94), оперативность (4,90), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,90 баллов, и уровень удовлетворенности составил – 90,7%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: *«Долго ждали документ, сроки получения документа неприемлемы»* (Южная Корея, г.Сеул); *«Слишком много ненужных нюансов было только для того, чтобы зарегистрировать ребенка. Неудобно, непрактично, затратно»* (Китай, г.Шанхай); *«Чтобы получить паспорт ребенка, нам нужно быть зарегистрированным в Казахстане»* (Малайзия); *«Не владеют информацией»* (Турция, посольство).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 95,7%, уровень удовлетворенности 4,93 балла. Среди комментариев были получены следующие замечания: *«Неудобные часы работы»*, *«Здание находится далеко»* (Южная Корея, г.Сеул); *«Трудно добираться с детьми»* (Китай, г.Пекин); *«Нет мест для парковки»*, *«Здание далеко находится»* (Кыргызстан, г.Бишкек).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов) 99,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Были приняты следующие жалобы: *«Хотелось бы, чтобы на сайте и в посольстве были идентичные цены»*, *«Мало указателей»* (Южная Корея, г.Сеул).

Средняя оценка качества предоставления государственной услуги составила 4,89 баллов по пятибалльной шкале. По трем критериям средний балл оказался ниже общего балла по услуге – это такие критерии, как «Затраты», «Сроки» и «Процедура».

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,87 баллов. Услугополучателями были оставлены следующие комментарии: *«Было бы хорошо добавить список документов не только для граждан РК»* (ОАЭ, г.Дубай, консульство); *«Слишком сложный и не совсем организованный процесс»* (Китай, г. Шанхай).

Сроки полностью удовлетворили 91,0% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,82%.

Наименьшая оценка выставлена респондентами по **затратам** (4,79 баллов и 74% удовлетворенности), в том числе по компоненту *«Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)»* оценка составила 4,72 балла, по компонентам *«Способ оплаты был удобным (для платной услуги)»* и *«Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)»* – по 4,80 баллов, по компоненту *«Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)»* – 4,85 баллов. Таким образом, наибольшие недовольства вызывает сумма оплаты за услугу. Однако при анализе данных по уровню удовлетворенности обнаруживается следующий факт: наименьшая доля полностью удовлетворенных респондентов соответствует компоненту *«Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)»*, он составляет 56,0%, то есть почти половина респондентов не полностью удовлетворена положением дел в данном вопросе.

Что касается **результата** оказания услуги 4,91 баллов, то только 84,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: *«Уменьшить сроки регистрации получения документа для ребенка не три месяца, а за месяц, так как законы не дают права превышения срока больше, чем 1 месяц»* (Сингапур); *«Уменьшить сумму оплаты услуги»* (Таджикистан, г.Душанбе), *«В Консульстве Малайзии не было книг про Казахстан, нет безопасности»*.

Жалобы в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей не наблюдаются.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем.

Среди услугополучателей, находящихся в других странах, нет полной удовлетворенности процедурой и информационным сопровождением данной услуги, так по материалам глубинного интервью получены следующие комментарии, дающие представление о существующих проблемах:

«...ничего не было понятного, вообще ничего не понимала, что делать, оказалось, что я практически опоздала со сроками, потому что я не знала, что там нужно было делать, и вот как бы позвонила, объяснили, что нужно делать, но сказали, что я практически опоздала со сроками...» (посольство РК в КСА, г.Джидда);

«...меня попросили перевести все на русский язык, все мои документы, которые были на арабском, то есть мне пришлось самой дома сидеть и переводить ... То есть это было свидетельство о браке, свидетельство с университета ну как бы сотрудники работают за рубежом неужели они не знают английского и русского языка?..» (посольство РК в КСА, г.Джидда).

Наблюдается низкий уровень информированности услугополучателей:

«...ну не только по указанной услуге, а в принципе я бы добавила более доступной информации потому, что если бы у меня не было знакомых, которые знают номер этого посольства, я бы без понятия, как бы связывалась сейчас с консульством. То есть никакой информации нет, то есть забиваешь в интернете, пытаешься найти это консульство, но никакой информации нет, а что делать, куда идти, где искать, не знаешь... То есть, я думаю, нужен нормальный вебсайт, то есть гуглишь и чтобы сразу вышло, где, куда, что надо, как доехать, как работают или хотя бы могли дать нормальный вебсайт, где все понятно написано типа это наше консульство, это наши контакты, вот мы такие услуги можем предоставить, а так получается, мы сами ходим ищем все что надо, сами по знакомым, кто знает, как сделать это, кто знает, как сделать вот то. Ну это же не дело» (посольство РК в КСА, г.Джидда).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Не внедрена электронная форма подачи заявления на получение услуги, что весьма затрудняет весь процесс.
- Работа по информированию и разъяснению процесса получения услуги для услугополучателей на очень низком уровне.
- Жалобы услугополучателей на недостаточную компетентность сотрудников и сложный процесс получения услуги.
- В связи с большой удаленностью зданий услугодателя для многих услугополучателей бывает проблематично преодолеть значительное расстояние и лично явиться для оформления документов.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. В связи с присутствием жалоб на недостаточную компетентность сотрудников услугодателя необходимо на постоянной основе проводить работу по повышению квалификации персонала, возможно, рассмотреть возможность периодической внутренней проверки уровня владения актуальной информацией для сотрудников.
2. Внедрить электронную форму подачи заявления на получение государственной услуги, выдачу результата услуги почтой.
3. Необходимо предусмотреть при консульстве штатную единицу переводчика с языка страны проживания. Гражданин, проживающий за пределами Республики Казахстан, оказывается в затруднительном положении, будучи вынужденным искать профессионального переводчика для перевода документов, однако эту проблему

легко разрешить, если при консульстве будет работать бюро переводов или переводчик, оказывающий на платной основе эту услугу. Таким образом услугополучатель будет избавлен от существующего барьера, а перевод документов будет качественным, выполненным на профессиональном уровне.

4. Информационное сопровождение нуждается в доработке и переходе к современным технологиям: гражданин не должен искать номер телефона консульства, узнавая у знакомых, эта информация должна быть доступна в режиме 24/7 онлайн. На сайтах консульств Казахстана в странах следует организовать форумы, где каждый пользователь сможет получить ответы на необходимые вопросы, в том числе и в части оказания услуги по государственной регистрации ребенка за рубежом. Необходима разработка и утверждение стандарта, регламентирующего структуру и содержание вебсайтов консульских служб в различных странах. Таким образом услугополучателю будет обеспечен оперативный доступ к актуальной и достоверной информации.

3.10. Таможенная очистка товаров

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01801011 Таможенная очистка товаров.

Код услуги: С10.

Ответственный госорган: территориальные органы Комитета государственных доходов МФ РК.

Стандарт госуслуги: 27.04. 2015г. №284.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов услугополучателем услугодателю – выпуск товаров должен быть завершен услугодателем не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации декларации на товары, если иное не установлено Кодексом РК «О таможенном деле в Республике Казахстан»; выпуск товаров, к которым не применяются вывозные таможенные пошлины, помещаемых под таможенную процедуру экспорта, и товаров, помещаемых под таможенную процедуру временного вывоза, перечень которых определяется Комиссией ТС, должен быть завершен услугодателем не позднее 4 часов с момента регистрации декларации на товары, а в случае, если декларация на товары зарегистрирована менее чем за 4 часа до окончания времени работы услугодателя – не позднее 4 часов с момента начала времени работы услугодателя; при применении предварительного таможенного декларирования товаров выпуск товаров должен быть завершен услугодателем в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем предъявления товаров услугодателю, зарегистрировавшему декларацию на товары. Сроки выпуска товаров могут быть продлены на время, необходимое для проведения или завершения форм таможенного контроля, с письменного разрешения руководителя услугодателя, уполномоченного им заместителя руководителя услугодателя либо лиц, их замещающих, и не может превышать 10 рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации декларации на товары, если иное не установлено Кодексом. Выпуск товаров, помещаемых под таможенную процедуру в первоочередном порядке, и товаров, декларантом которых выступает уполномоченный экономический оператор и в отношении которых предусмотрено применение специальных упрощений, осуществляется услугодателем до подачи декларации на товары.

Результат оказания госуслуги: решение о выпуске товаров в соответствии с заявленной таможенной процедурой в порядке, установленном таможенным законодательством ЕЭС и Республики Казахстан путем внесения (проставления) соответствующих отметок в (на) декларации на товары, коммерческих, транспортных (перевозочных) документах, используемых в качестве декларации на товары, а также соответствующих сведений в информационные системы услугодателя, или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

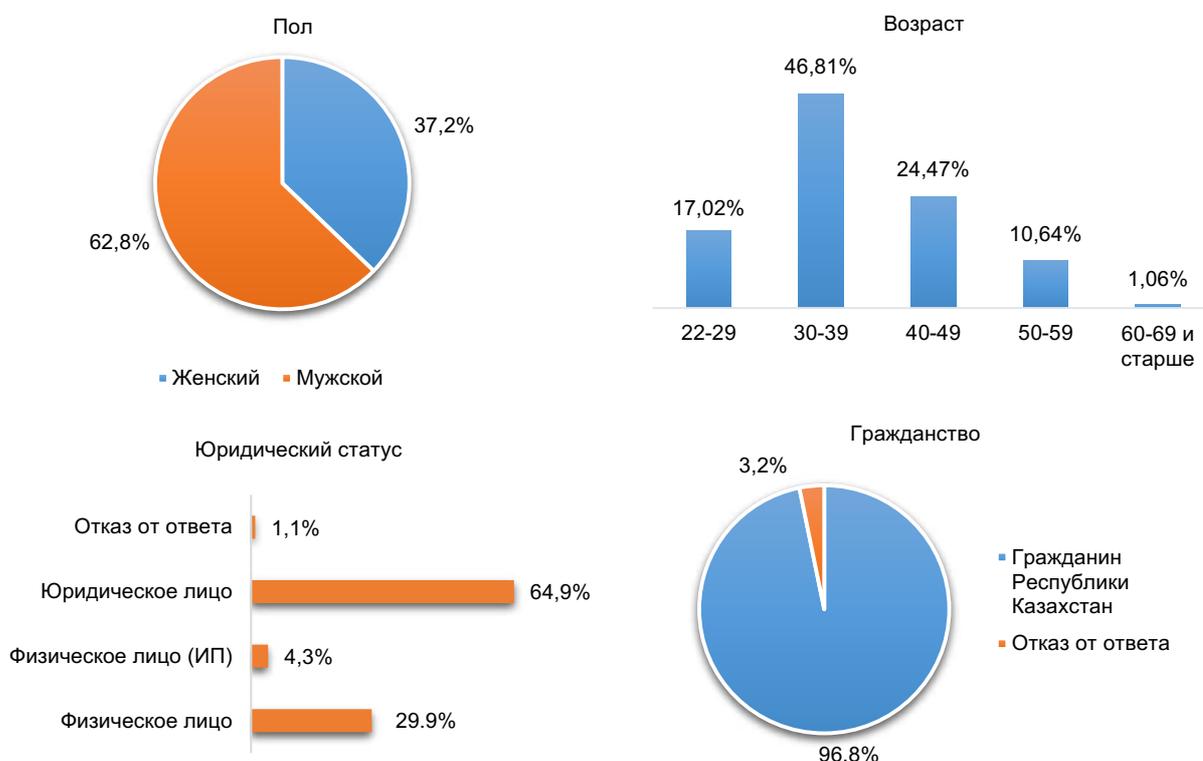
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги приняли участие 94 респондента. Чаще за получением услуги обращались мужчины (62,8%). Возраст большинства респондентов, обращавшихся за получением данной услуги, составил от 30 до 39 (46,81%), 40-49 лет (24,5%), 22-29 лет (17,02%). Юридический статус респондентов определен следующим образом: физические лица – 29,9%, юридические лица – 64,9%, индивидуальные предприниматели – 4,3%. Большинство респондентов, обращавшихся за получением исследуемой государственной услуги, являются гражданами Республики Казахстан (96,8%). 98,9% услугополучателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 47. Социально-демографический блок

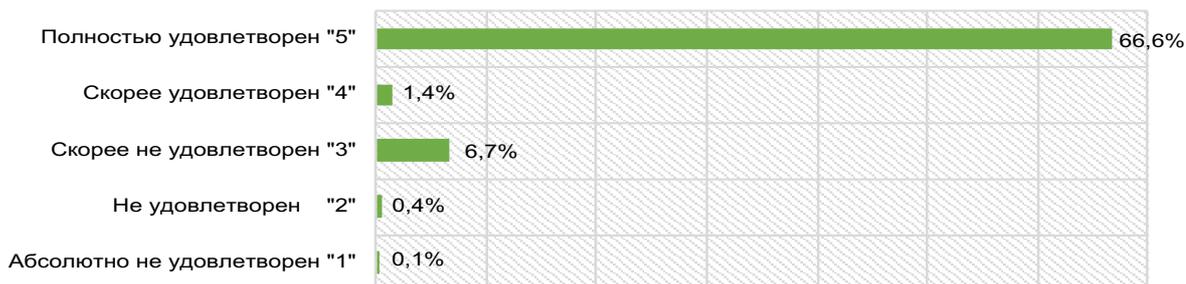


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 66,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,58 баллов.

Согласно полученным данным, значительное большинство – 66,6% опрошенных услугополучателей «Полностью удовлетворены» качеством оказания госуслуги, поставив оценку в 5 баллов. Скорее удовлетворены 1,4% анкетированных получателей услуги. Оценку в 3 балла поставили 6,7% опрошенных получателей, отметив, что скорее не удовлетворены качеством оказания данной госуслуги. Доля неудовлетворенных составила 0,4%, данная категория опрошенных присвоила оказанию данной государственной услуги 2 балла. Абсолютно не удовлетворены 0,1% услугополучателей.

Диаграмма 48. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 49. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



По параметру **«Сотрудники»** доля полностью удовлетворенных составила 91,7%, средний балл по данному критерию не превысил 4,84 балла. Оценку работе персонала услугодателей респонденты дали по следующим критериям: компетентность, владение информацией 4,86, оперативность 4,80, вежливость и внимание к потребностям услугополучателей 4,86. Респонденты отметили следующие рекомендации и отзывы: *«Медленно работают» (г.Караганда); «Не владеют информацией» (Туркестанская обл.); «Нет полной информации. Плохо работают», «Систему настроить правильно и удобно, чтобы были услышаны, больше сотрудников» (Костанайская обл.); «Нет возможности привязки сертификата», «Некомпетентные, неоперативные» (г.Алматы); «Неоперативные» (Кызылординская обл.)*.

По критерию **доступность и удобство** полностью удовлетворены 90,6% опрошенных услугополучателей. Стоит обратить внимание, что и средний балл по названному параметру на достаточно высоком уровне – 4,97 баллов. Для улучшения данного параметра опрошенные услугополучатели предлагают *«Увеличить здание», «Увеличить парковку» (г.Караганда, г.Петропавлск, г.Алматы)*.

Информацией и коммуникацией полностью удовлетворены немного меньше респондентов (87,5%), однако средний балл составляет 4,99.

Процедурой полностью удовлетворены 85,9% опрошенных получателей данной услуги, средний балл составил 4,98.

Уровень удовлетворенности **сроками** оказания услуги составил 77,3%. По данному критерию средний балл находится на уровне 4,92 балла. В качестве рекомендаций были

даны следующие предложения: «Ускорить сроки оказания услуги и побольше сотрудников» (г.Алматы).

Средний балл в части **затрат** находится на достаточно высоком уровне и составляет 4,98. Однако доля тех, кто полностью удовлетворен затратами на получение госуслуги, составляет 39,5%.

Намного хуже дела обстоят по критерию **обратная связь**, так как ни один из анкетированных не оценил показатель в 5 баллов, следовательно, и средний балл находится на низком уровне в 2 балла из пяти. В части параметра обратная связь услугополучателями были даны рекомендации для улучшения работы информационной системы.

Полностью удовлетворенных по части параметра **результат** больше половины – 60,3%, средний балл – 4,97.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с 2 экспертами в области таможенного контроля.

В ходе интервью при опросе эксперты указали на возможность возникновения коррупционных рисков вследствие чрезмерных административных процедур по сбору необходимых документов.

– В процессе получения услуги возможны ли коррупционные риски и почему они могут возникнуть?

– Да, возникают из-за сбора этой информации или недостатка документов (Таможенный пост АЦТО).

– Коррупционные риски есть, без них не может быть, так как соблазн большой, здесь специалисты работают с финансами с бизнесом.

– Что бы вы порекомендовали, чтобы их уменьшить?

– Ну, порекомендовать, конечно же, чтобы проводить работу со специалистами, можно сказать, на каждодневной основе... Во-вторых, это улучшить социальное обеспечение... (Таможенный пост АЦТО).

Также, в ходе кабинетного исследования официального сайта госоргана были рассмотрены вопросы услугополучателей, среди которых большинство связаны с ИС «Астана-1» и принципами ее работы.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В целом уровень реализации государственной услуги «Таможенная очистка товаров», учитывая степень удовлетворенности и целевой рейтинг, является недостаточным. Так выявлены факторы, значительно снижающие ее эффективность, например, излишняя сложность получения данной услуги затрудняет непосредственное ее получение услугополучателем. Высокая степень контактности процедур и их бумажная реализация повышают коррупционные риски. Отмечен ряд негативных отзывов о низкой степени компетентности, внимательности и вежливости, а также оперативности сотрудников государственного органа, оказывающего данную государственную услугу в целом, общее количество негативных отзывов составило 4,7%.
- Несмотря на то, что с введением ИС «Астана-1» значительно снизились коррупционные риски, все же остается необходимость в проведении дальнейшей работы по их исключению.
- Недостаточное информирование услугополучателей об ИС «Астана-1» и принципах работы ее систем.
- Данная услуга автоматизирована, однако в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Проведенный системный анализ результатов исследования позволил сформулировать следующие рекомендации:

Уполномоченный госорган

1. Необходимо провести комплексное исследование всех таможенных процедур, направленное на определение способов их максимального упрощения в контексте понятности, прозрачности и информационной доступности. Упростить способ подачи жалоб и предложений, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи.
2. Усилить деятельность, направленную на информирование и разъяснения услугодателям об особенностях и преимуществах работы ИС «Астана-1» в т.ч. принципов работы системы управления рисками.
3. С целью снижения уровня коррупционных рисков необходимо предусмотреть дополнительные меры контроля деятельности сотрудников услугодателя в случаях, когда объект таможенного контроля направляется не по «зеленому коридору».
4. Необходимо разработать комплекс мер, направленный на повышение уровня профессиональной компетентности сотрудников, а также мер, направленных на повышение уровня контроля над качеством их деятельности.
5. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

ЕКЦ-1414

6. Актуализировать более подробную информацию об услуге в скриптах операторов ЕКЦ-1414 для возможности получения полной консультации по услуге.

3.11. Принятие предварительного решения о классификации товара

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01801007 Принятие предварительного решения о классификации товара.

Код услуги: С11.

Ответственный госорган: территориальные органы Комитета государственных доходов МФ РК.

Стандарт госуслуги: 27.04.2015 года №284.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация.

Сроки оказания госуслуги: выдача предварительного решения о классификации товара – 20 рабочих дней; выдача дубликата ранее полученного предварительного решения по классификации товара – 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: выдача предварительного решения о классификации товара в соответствии с товарной номенклатурой внешнеэкономической деятельности ЕЭС, выдача дубликата ранее полученного предварительного решения о классификации товара или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

Основные результаты исследования

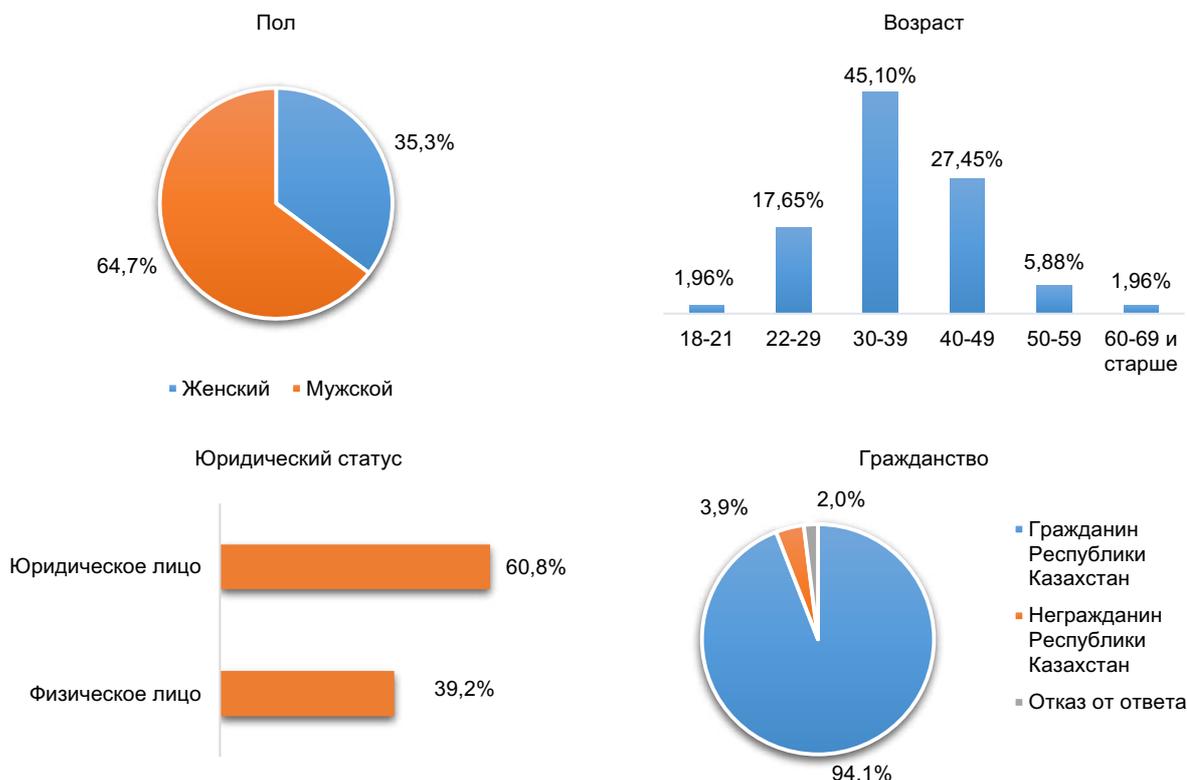
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги принял участие 51 респондент. Чаще за получением услуги обращались мужчины (64,7%),

остальные 35,3% – женщины. Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, составил от 30 до 39 (45,10%), 40-49 лет (27,45%), 22-29 лет (17,65%). Большинство респондентов, обратившихся за получением исследуемой государственной услуги, являются гражданами Республики Казахстан (94,1%). Юридический статус респондентов распределен следующим образом: физические лица – 39,2%, юридические лица – 60,8%. 98% услугополучателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 50. Социально-демографический блок

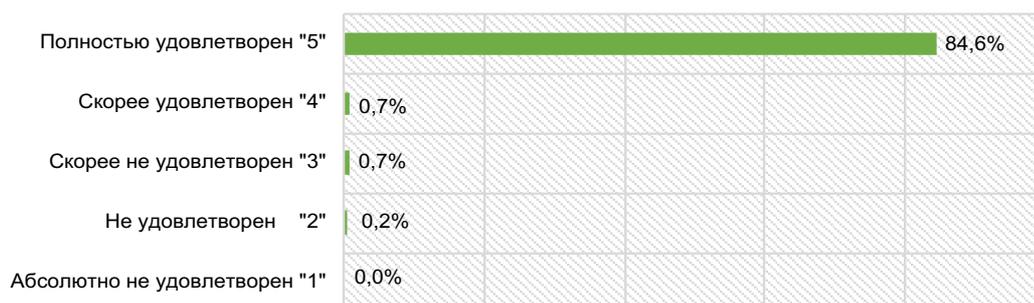


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 84,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,97 баллов.

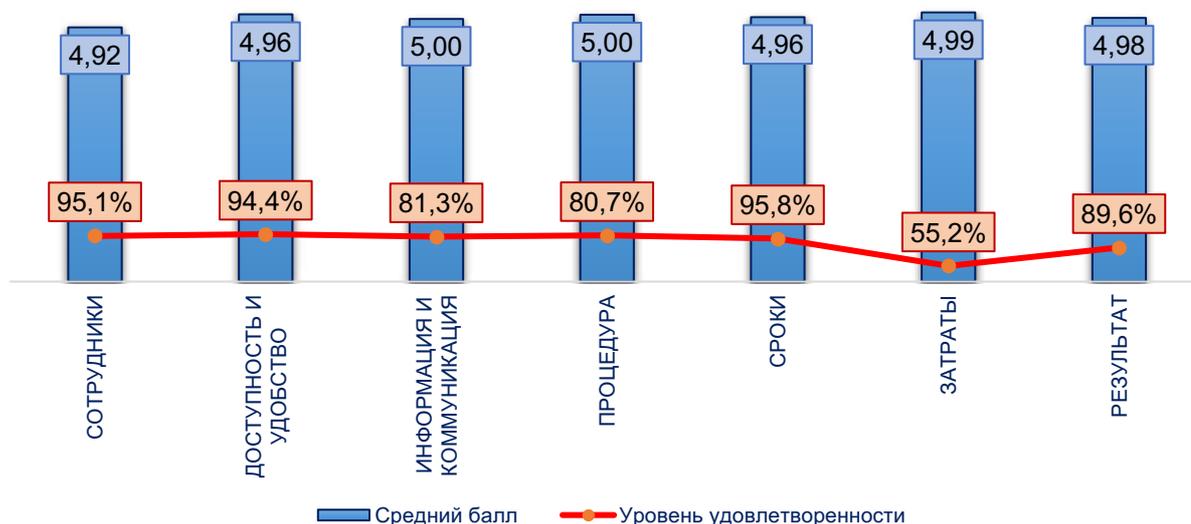
По итогам общественного мониторинга 84,6% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет, 0,7% из числа опрошенных (4 балла). 0,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. Еще 0,2% респондентов остались не удовлетворены (2 балла).

Диаграмма 51. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 52. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



В целом респонденты показали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги.

Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,88), оперативность (4,94), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,94). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,92 балла и уровень удовлетворенности составил 95,1%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Не всегда имеется полная информация» (ЗКО, г. Уральск, ЦОН); «Из-за очереди трудно получить услугу» (г. Алматы, ЦОН); «Не владеют информацией» (Карагандинская обл., г. Караганда, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,4%, уровень удовлетворенности 4,96 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания: «Далеко расположен» (г. Алматы); «Мало мест парковки» (Северо-Казахстанская обл. г. Петропавловск); «Мало мест парковки» (Жамбылская обл., г. Тараз); «Слишком долго ждать, база не работает» (г. Нур-Султан).

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (5 баллов) 81,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 80,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 95,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,96.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 55,2%, где средний балл равен 4,99. Суммой и способом оплаты полностью удовлетворены 52,1% и 54,2%.

Что касается **результата** оказания услуги 4,98 баллов, то только 89,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдается

следующие возмущения: «Не всегда отвечают на вопрос» (Карагандинская обл., г.Караганда, ЦОН); «Постоянно на другого оператора переключают» (г. Алматы).

В целом респонденты показали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги.

Жалобы в устной и письменной форме среди опрошенных услугополучателей не наблюдаются.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с 2 экспертами в области классификации различных товаров.

Наблюдается слабая информированность услугополучателей о специфике процедуры оказания данной услуги, что приводит к сбору неполного пакета документов услугополучателями:

- *Какие проблемы в процессе подачи документов возникают у услугополучателей чаще всего?*
- *Услуга предусмотрена так, что если документов недостаточно, госорган имеет право не отправлять и не рассматривать.*
- *И как часто подобное случается?*
- *Ну, 50 на 50.*
- *А в большинстве случаев чего не хватает?*
- *В основном, это характеристики по товару... (ГИ, г.Нур-Султан).*

Экспертами также отмечена потребность в международном обмене опытом для дальнейшего улучшения качества услуги:

- *Что бы вы могли порекомендовать для улучшения государственной услуги с вашей точки зрения?*
- *На сегодняшний день, можно сказать, уже есть улучшение максимальное, но хотел бы добавить, что надо наших специалистов отправлять в другие страны обмениваться опытом, это поможет улучшить качество и применить новый опыт... (ГИ, г.Нур-Султан).*

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Работа услугодателя по информированию услугополучателей по бизнес-процессу получения данной услуги недостаточна. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги и требуемым документам.
- Несмотря на введение возможности получения услуги через Госкорпорацию, большинство услугополучателей предпочитают все же обращаться напрямую к услугодателю.
- Ряд респондентов указали на низкую степень компетентности сотрудников, реализующих данную процедуру. Об этом свидетельствуют также и данные, полученные от 4,2% респондентов при массовом опросе.
- При изучении степени удовлетворенности стоимостью данной услуги отмечено негативное отношение респондентов и, по их мнению, стоимость услуги завышенна, что немаловажно ввиду 3-летнего срока действия результата услуги.
- Некоторыми корреспондентами отмечается неудовлетворенность уровнем консультации в ЦОН.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо разработать и провести комплекс мероприятий, направленных на повышение узнаваемости именно электронной формы данной услуги. В числе таких мероприятий могут быть контент-материалы на электронных ресурсах

государственного органа, регулирующего ВЭД, а также на смежных электронных ресурсах.

2. Следует усилить контроль над качеством и информационной насыщенностью материалов на электронном ресурсе государственного органа.
 3. При обращении граждан за получением услуги рекомендовать услугополучателям обращаться за ее получением в электронном формате.
 4. Следует провести переоценку стоимости данной государственной услуги с четким финансовым обоснованием экономических затрат на ее получение. При этом следует сделать прозрачным и доступным расчеты цены и политики ценообразования. Полагается возможным отказаться от фиксированных ставок на данную услугу в целом. Оценку ее производить суммативно, исходя из реальной стоимости той или иной операции, являющейся составной частью данной услуги. По итогам внести соответствующее предложение в компетентный орган.
 5. Пересмотреть действующий срок действия (3 года) результата оказанной услуги в сторону увеличения и внести соответствующие предложения для принятия мер.
- Госкорпорация**
6. Актуализировать информацию по процедуре получения услуги для консультантов в ЦОНах.

3.12. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02302003 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок.

Код услуги: С12.

Ответственный госорган: МКС РК, ГУ «Национальный архив Республики Казахстан», центральные государственные архивы, государственные архивы областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, городов, р-нов.

Стандарт госуслуги: 17.04.2015г. №138.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента поступления документов услугодателю из Госкорпорации, а также при обращении на портал результат оказания государственной услуги выдается в течение 11 рабочих дней. В случаях, когда для оказания государственной услуги необходимо изучение документов двух и более организаций, и (или) периода более чем за 5 лет услугодателем, срок оказания государственной услуги продлевается не более чем на 30 календарных дней после истечения срока оказания государственной услуги с последующим уведомлением услугополучателя через Госкорпорацию или портал о продлении срока в течение 2 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: архивная справка о подтверждении сведений социально-правового характера, копия архивного документа, архивная выписка, ответ об отсутствии на хранении у услугодателя запрашиваемых сведений или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

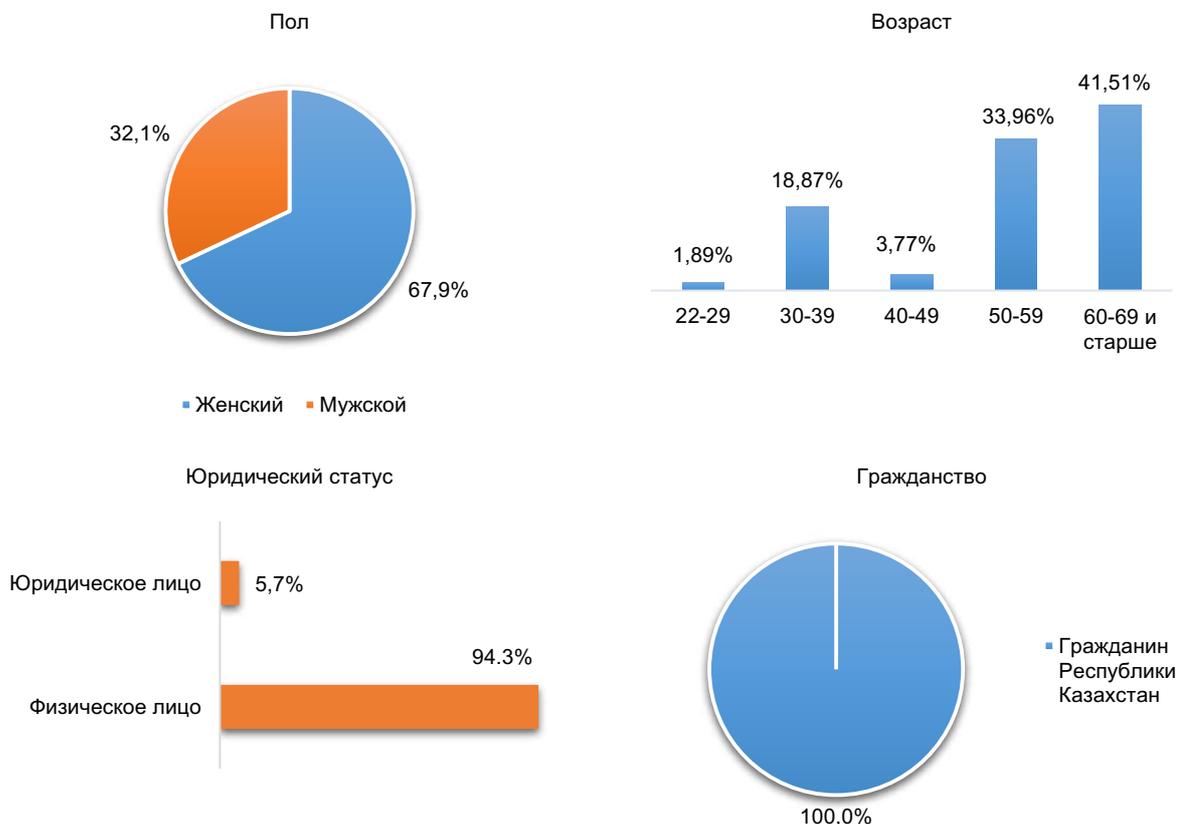
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги приняли участие 53 респондента. Чаще за получением услуги обращались мужчины (67,9%).

Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, составил от 60 до 69 лет и старше (41,51%), 50-59 лет (33,96%), 30-39 лет (18,87%). 100% респондентов, обратившихся за получением исследуемой государственной услуги, являются гражданами Республики Казахстан. Юридический статус респондентов распределился следующим образом: физические лица – 94,3%, юридические лица – 5,7%. Большая часть обратившихся за получением услуги – не имеющие дополнительных потребностей (94,3%).

Диаграмма 53. Социально-демографический блок



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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 81,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,88 баллов.

По итогам общественного мониторинга 81,6% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 3,2% из числа опрошенных – 4 балла. 2,4% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 1,0% не удовлетворены – 2 балла.

Диаграмма 54. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)

Полностью удовлетворен "5"	81,6%
Скорее удовлетворен "4"	3,2%
Скорее не удовлетворен "3"	2,4%
Не удовлетворен "2"	1,0%
Абсолютно не удовлетворен "1"	0,0%

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 55. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,74), оперативность (4,73), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,73). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,73 балла, и уровень удовлетворенности составил 85,5%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Не владеют информацией, г. Каскелен» (г. Алматы, ЦОН); «Некомпетентные, не владеют информацией, неправильную предоставляют информацию, запрашивают ненужные документы, плюс на платной основе» (г. Алматы); «Из-за того, что сотрудники не смогли оперативно найти трудовые работы господина Н., он вышел на минимальную пенсию 50 000 тнг.» (г. Алматы, ЦОН); «Некомпетентные» (г. Алматы, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 93,4%, уровень удовлетворенности 4,93 балла. Среди комментариев были получены следующие замечания: «Парковка маленькая» (г. Алматы, ЦОН); «Из-за того, что сотрудники некомпетентные, мне пришлось идти в ЗАГС 2 раза, а в ЦОН 3 раза» (г. Алматы, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,90 баллов), 85,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Был принят единственный комментарий: «Поначалу, как взяла талон, пришлось ждать 1.5 часа и дали неправильную справку» (г. Алматы, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги 84,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,92 балла.

Сроки полностью удовлетворили 90,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,92.

Затраты полностью удовлетворили 56,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности затратами государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,83 балла.

Обратная связь полностью удовлетворяет 100% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности составляет 5 баллов.

Что касается **результата** оказания услуги 4,82 балла, то только 56,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдается следующие возмущения: «Сотрудники самые ужасные» (г.Алматы, ЦОН); «Упростить систему для удобства людей и меньше очередей» (г.Алматы, ЦОН).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 22. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Заплаты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,73	4,93	4,9	4,92	4,92	4,83	5		4,89
Госорган (бэк-офис)		4,94	4,9	4,92	4,92	4,83	5	4,82	4,9
Всего по услуге	4,73	4,93	4,9	4,92	4,92	4,83	5	4,82	4,88

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,89, а для бэк-офиса – 4,9 из 5 возможных.

Результат качественного исследования

В результате проведенного качественного исследования, в рамках которого было проведено глубинное интервью и метод «Тайного покупателя». Так выявились проблемы среди сотрудников Госкорпорации касательно их знания о процедуре получения услуги, так, сотрудниками одного и того же ЦОНа даны разные пояснения о возможности получения услуги:

«...подойдя к консультанту в зале ЦОНа, я попросил талон на очередь, чтобы получить услугу, но мне сказали, что такой услуги нет. Однако я настоял на своем, и меня отправили к специалисту, которая начала задавать мне дополнительные вопросы, сказав для чего это вообще мне нужно, и что вряд ли я эту услугу получу, поскольку она очень редкая. Было видно, что специалист не владеет ситуацией и предложил все-таки попробовать отправить заявку, и в итоге, подойдя к зоне Egov в течение нескольких минут я отправил заявку...» (ГИ, г.Нур-Султан, ЦОН).

Также высказано мнение о слишком затянутом времени ожидания результата услуги:

«... Мне нужна была архивная справка о подтверждении места работы, которую пришлось ждать аж 14 дней, считаю это необоснованно долгим сроком...» (ГИ, г.Нур-Султан, ЦОН).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,0 баллов. «Тайным покупателем» выявлены следующие проблемы:

«Нет зоны для парковки машин, стоит знак запрещающий въезд. Также нет возможности доступа в здание для инвалидов. График работы не соответствует. В зале пришлось стоять в живой очереди. Нет куонсультантов в зале. Отсутствует уборная для посетителей. Также нет ручек и питьевой воды, что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, г. Кокшетау, ул. Ауэзова, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Несостоятельность сотрудников Госкорпорации, в некоторых случаях своевременно и качественно проводить разъяснительную работу при обращении граждан с вопросами о процессе получения услуги.
- Мнение респондентов указывает о достаточно затянутой длительности времени ожидания результата услуги, указывая о необходимости ускорения.
- Некоторыми услугополучателями отмечается некомпетентность консультантов.

Выводы и рекомендации по услуге

В целом государственная услуга оценена респондентами на достаточно высоком уровне. Среди предложений респондентов по улучшению качества государственной услуги можно отметить следующие:

Уполномоченный госорган

1. Необходимо уделить дополнительное внимание профессиональной подготовке сотрудников, предусмотреть контрольные мероприятия с целью выяснения реального уровня компетентности в рамках оказания и консультирования по данной услуге, организовать по итогам контроля мероприятия по повышению квалификации.
2. Пересмотреть сроки оказания услуги в сторону сокращения.
3. Повысить качество оказания консультаций, актуализировать полный перечень документов, необходимых для получения услуги.

3.13. Присвоение спортивных званий: заслуженный мастер спорта Республики Казахстан, мастер спорта международного класса Республики Казахстан, мастер спорта Республики Казахстан, заслуженный тренер Республики Казахстан и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02501004 Присвоение спортивных званий: заслуженный мастер спорта Республики Казахстан, мастер спорта международного класса Республики Казахстан, мастер спорта Республики Казахстан, заслуженный тренер Республики Казахстан и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья.

Код услуги: С13.

Ответственный госорган: Комитет по делам спорта и физической культуры МКС РК.

Стандарт госуслуги: 17.04.2015г. №139.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 30 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: удостоверение о присвоении спортивного звания, удостоверение о присвоении квалификационной категории или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

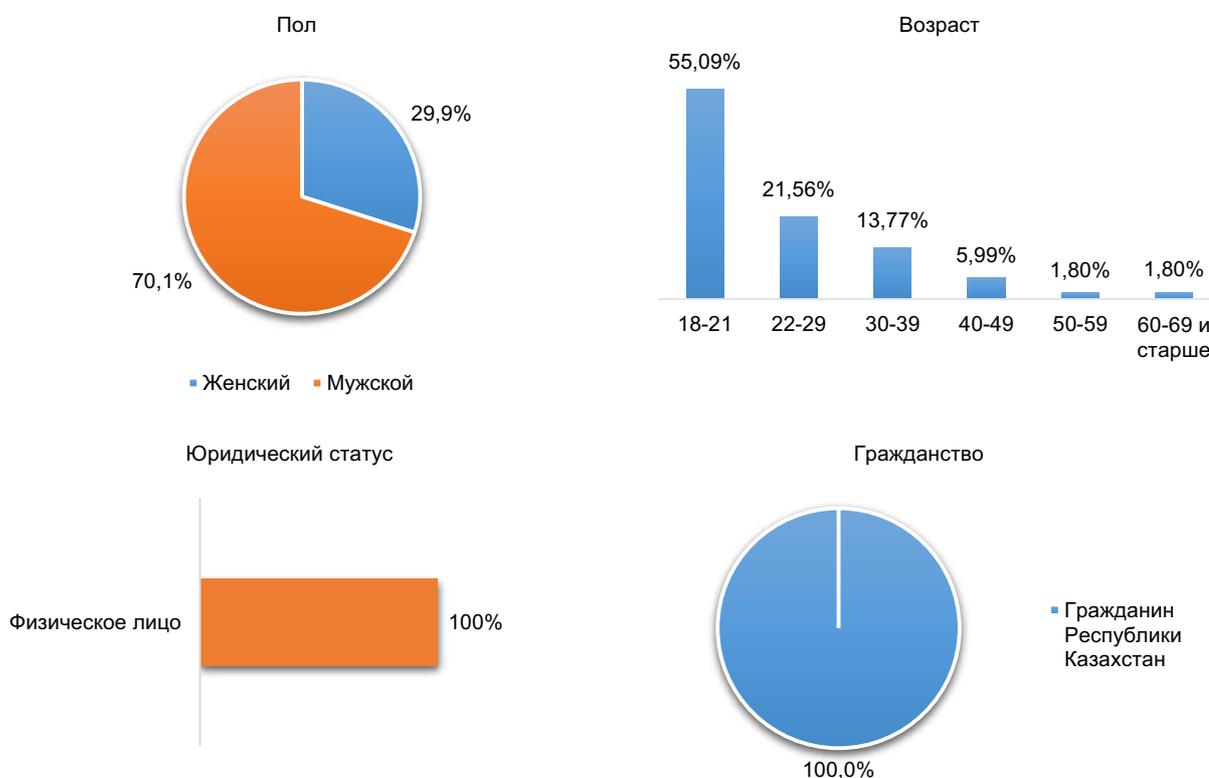
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

Среди услугополучателей, принимавших участие в массовом опросе (167), большинство составили мужчины, их доля в общем количестве респондентов составила 70,1%. Преимущественно за государственной услугой обращались молодые люди: в возрасте от 18 до 21 года – 55,09%. Все действовали в качестве физического лица (100%). Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан, 98,2% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 56. Социально-демографический блок

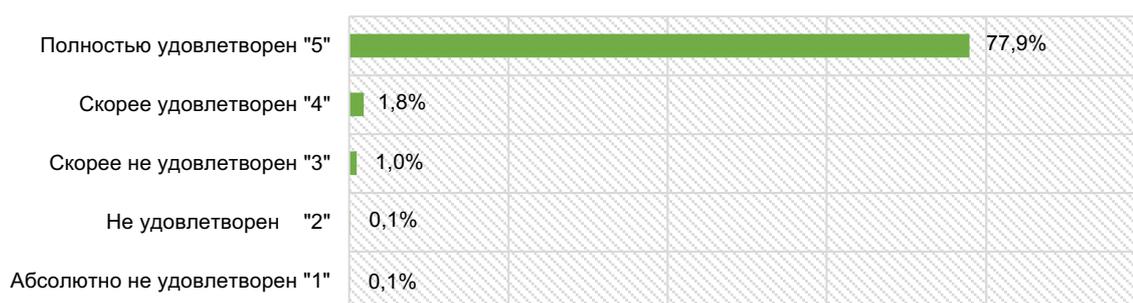


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 77,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,95 баллов.

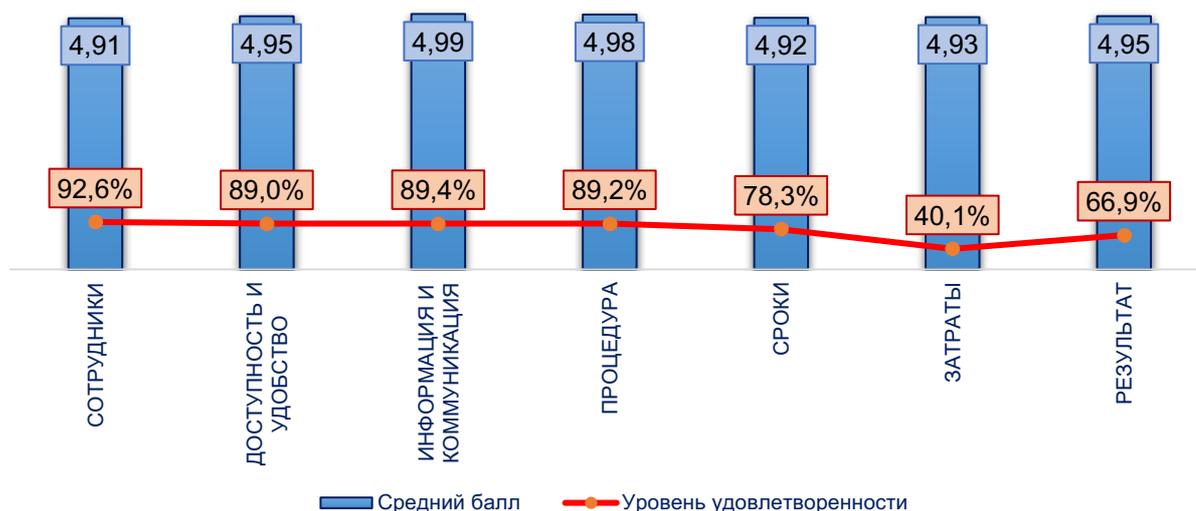
По итогам общественного мониторинга 77,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,8% из числа опрошенных – 4 балла. 1,0% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и 0,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 57. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 58. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,89), оперативность (4,92), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,92). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,91 баллов и уровень удовлетворенности составил – 92,6%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Программа не работает» (ЗКО, ЦОН отдел № 2 г.Уральск); «Не владеют информацией» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Осведомленность» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Сотрудники были некомпетентные, владели неполной информацией» (г.Алматы, ЦОН); «Очередей много» (г.Шымкент, ЦОН); «Из-за некомпетентности неправильно указали Отчество» (Жамбылская обл., ЦОН); «Очередь, долго обслуживают» (г. Уральск, ЦОН); «Некомпетентные» (Атырауская обл., ЦОН); «Некомпетентные, забыли отправить заявление» (г. Алматы, ЦОН); «Неправильно сделали документы» (Акмолинская обл., ЦОН); «Не владеют информацией» (Карагандинская обл., ЦОН); «Не владеют информацией. Не знают, что делать с документами» (г.Актобе, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 89,0%, уровень удовлетворенности 4,95 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания: «Мало парковочных мест» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Большая

очередь, зона маленькая», «Больше мест на парковке» (г.Алматы, ЦОН); «Далеко» (г.Шымкент, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов) 89,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Был принят комментарий: «*Поначалу, как взяла талон, пришлось ждать 1.5 часа и дали неправильную справку*» (г.Алматы, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги 89,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 78,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,92%.

Наименьший уровень удовлетворенности наблюдается по критерию **«затраты»**, он составляет 40,1%, то есть менее половины респондентов массового опроса, получивших данную услугу, оказались полностью удовлетворены затратами, которые они при этом понесли. Средний балл удовлетворенности затратами оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,93. При этом, имеет место 2 случая использования личных связей и знакомств (г. Алматы и Шымкент).

Также невысок уровень удовлетворенности качеством по таким критериям, как **«Результат»** – средний балл составил 4,95 баллов при уровне удовлетворенности 66,9%. Среди комментариев были следующие отзывы: «*Сотрудники самые ужасные*»; «*Упростить систему для удобства людей и меньше очередей*» (г.Алматы, ЦОН).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган).

Таблица 23. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,91	4,95	4,99	4,98	4,91	4,93		4,94
Госорган (бэк-офис)		4,96	4,99	4,98	4,92	4,93	4,95	4,95
Всего по услуге	4,91	4,95	4,99	4,98	4,92	4,93	4,95	4,95

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,94, а для бэк-офиса – 4,95 из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования проведены 2 глубинных интервью с услугополучателями, один из которых имеет инвалидность.

Выявилось, что информированность услугополучателей находится на низком уровне, более того даже при прямом обращении к представителям услугодателя не всегда получается получить ясный и мотивированный ответ, что в совокупности негативно сказывается на доступности услуги в целом:

– Как вы оформляли звания заслуженного мастера спорта?

– Я спросил непосредственно президента спорта в городе Нур-Султан по имени Марат, точно не помню его отчества, что мне делать дальше, я заслуженный мастер спорта, но только на словах, как оформлять

документы, какая там награда мне будет? Мне сказали, что у нас только дают раз в год звание.

– В итоге вы получили звание?

– Только благодаря усилиям главного тренера, он мне помогал везде, и он добился, чтобы предоставили звание ЗМС.

– А какие были проблемы при получении?

– Проблема в том, что когда я стал 3-кратным чемпионом мира, мне должны были дать ЗМС, но именно мне для этого потребовалось стать 4-кратным чемпионом мира, и мне необходимо было буквально выпрашивать то, что мне полагается по праву.

– Да, в итоге меня наградил господин А. из управления комитета по спорту в Акмолинской области... (ГИ, г. Кокшетау).

Согласно ответам в интервью, наблюдались случаи дискриминации ввиду инвалидности услугополучателя:

– Что можете сказать о компетентности и доброжелательности услугодателя, и насколько было вам комфортно здесь?

– Нет, они недоброжелательны ко мне, я не доверяю им... Управления спорта Акмолинской области не должны нас принижать как глухих, и хотя бы просто не игнорировать то, что мы есть, и да, я считаю это дискриминацией... (ГИ, г. Кокшетау).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Согласно результатам массового и качественного исследования, у услугодателя имеются серьезные допущения относительно качества и профессионализма оказания услуги, где также нередко выражаются мнения о некомпетентности сотрудников. Следует отметить, что данная проблема наблюдается, начиная с 2016 года, и к 2019 году ситуация не поменялась.
- Весьма низкая информированность услугополучателей и возможная недоступность услуги в частных случаях. Данное обстоятельство указывает на отсутствие либо неэффективность проводимой работы по информированию и обеспечению доступности услуги для услугополучателей путем разъяснительных мероприятий.
- Услугополучатели указывают на наличие трудностей при получении услуги, в частности, 6,0% респондентов имеют претензии к качеству работы сотрудников. Со стороны респондентов имеются претензии к услугодателю относительно их компетентности, что вследствие сказывается в первую очередь на оперативности, вежливости и их профессиональной этике.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Пересмотреть сроки оказания услуги в сторону уменьшения и внести соответствующие предложения.
2. Провести качественную работу по расширению возможности получения информации и консультативной помощи у специалистов и сотрудников услугодателя и Госкорпорации. Активизировать деятельность, направленную на информирование услугополучателей о процессе получения услуги.
3. Обеспечить внутренний контроль среди работников услугодателя и проводить предупредительные мероприятия по недопущению нарушения служебной этики и обеспечению добросовестного выполнения своих обязанностей как услугодателя.

Госкорпорация

4. Усилить работу по таким направлениям, как время оказания услуги, оперативность сотрудников.

3.14. Выдача лицензии на осуществление деятельности по обращению с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение

Общая информация о государственной услуге

Наименование государственной услуги: 01403007 Выдача лицензии на осуществление деятельности по обращению с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение.

Код услуги: С14.

Ответственный госорган: Комитет атомного и энергетического надзора и контроля МЭ РК.

Стандарт государственной услуги: 22.04.2015 г. №299.

Форма оказания государственной услуги: электронная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: при выдаче лицензии и (или) приложения к лицензии 20 рабочих дней; при переоформлении лицензии и (или) приложения к лицензии 3 рабочих дня, в случаях изменения наименования и (или) места нахождения юридического лица-лицензиата; наличия требования о переоформлении в законах Республики Казахстан; при реорганизации юридического лица-лицензиата в формах слияния, преобразования, в форме присоединения юридического лица-лицензиата к другому юридическому лицу; при переоформлении лицензии и (или) приложения к лицензии в случаях реорганизации юридического лица-лицензиата в формах выделения и разделения 20 рабочих дней; при приостановлении или возобновлении действия лицензии и (или) приложения к лицензии по обращению лицензиата 3 рабочих дня; при возобновлении лицензии и (или) приложения к лицензии при устранении нарушений, явившихся основанием для приостановления лицензии и (или) приложения к лицензии 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: лицензия и (или) приложение к лицензии, переоформленная лицензия и (или) приложение к лицензии на обращение с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение, удовлетворенное заявление на отзыв услугополучателя, решение о приостановлении или возобновлении действия лицензии и (или) приложения к лицензии или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

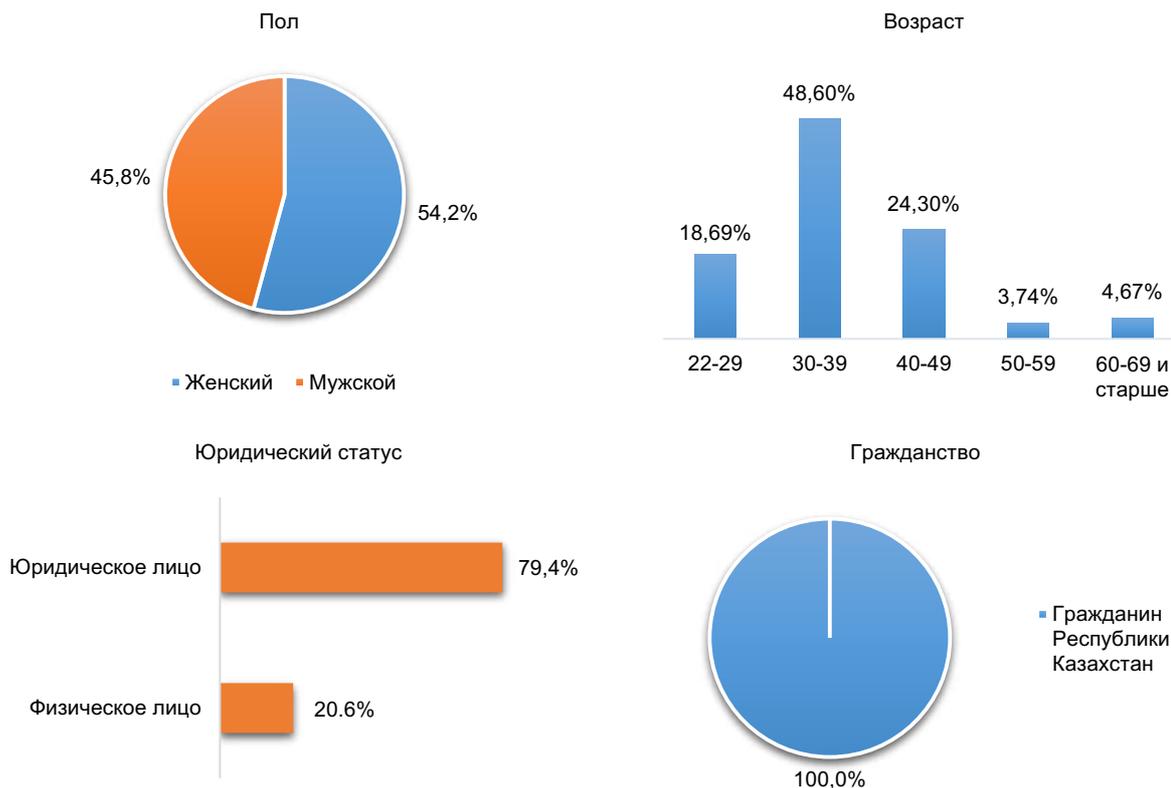
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги приняли участие 107 респондентов. Чаще за получением услуги обращались женщины (54,2%). Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, от 30 до 39 лет (48,6%), от 40 до 49 – 24,3%, от 22 до 29 – 18,69%. Юридический статус респондентов распределился следующим образом: физические лица – 20,6%, юридические лица – 79,4%. 100% респондентов являются гражданами Республики Казахстан, не имеющими дополнительных потребностей (100%) в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 59. Социально-демографический блок

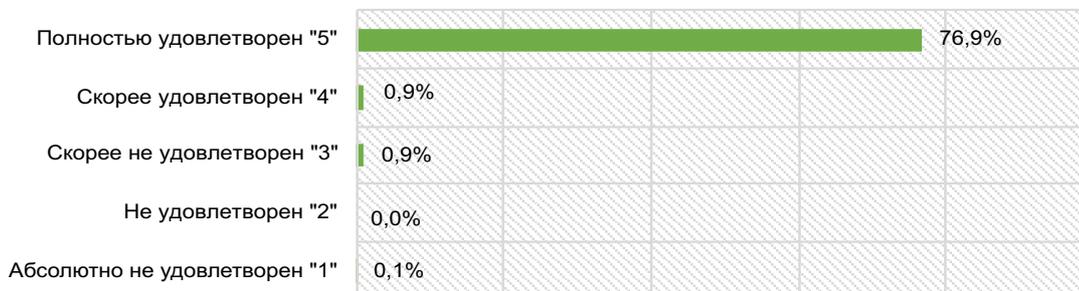


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 76,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,97 баллов.

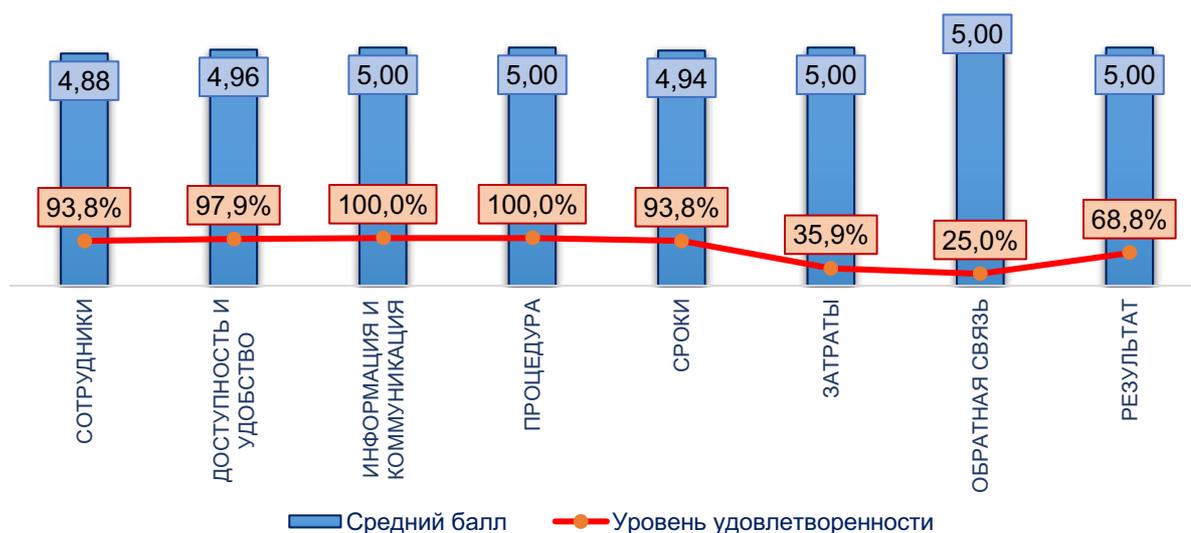
По итогам общественного мониторинга 76,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,9% из числа опрошенных – 4 балла. 0,9% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 60. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 61. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019 и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,88), оперативность (4,88), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,88 баллов, и уровень удовлетворенности составил 93,8%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Не знают никакой информации» (город Нур-Султан, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 97,9% уровень удовлетворенности 4,96 баллов. Был принят следующий отзыв: «Нет парковки» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов) 100% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 100,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0баллов.

Сроки полностью удовлетворили 93,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,94.

Затраты полностью удовлетворили 35,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности затратами оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5 баллов.

В части **обратной связи** государственной услуги 25,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0баллов.

Что касается **результата** оказания услуги 5 баллов, то только 68,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». «Все устраивает» (город Нур-Султан ЦОН).

Необходимо отметить, что форма предоставления услуги – электронная. Именно это обусловило обращения услугополучателей к интернет-ресурсам. Так, наиболее часто респондентами используются электронные ресурсы e-gov.kz – 48% и e-license.kz – 46%, соответственно.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе фронт-офис (Госкорпорация, ПЭП) и бэк-офис (Уполномоченный орган):

Таблица 24. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация, ПЭП (фронт-офис)	4,88	4,96	5	5	4,94	5	5		4,97
Госорган (бэк-офис)		5	5	5	4,94	5	5	5	4,99
Всего по услуге	4,88	4,96	5	5	4,94	5	5	5	4,97

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,97, а для бэк-офиса – 4,99 из 5 возможных.

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования проведено глубинное интервью с экспертом в этой области, согласно данным которого **порядка** 80% услугополучателей являются медицинские учреждения, эксплуатирующие рентгеновские аппараты. В ходе интервью была отмечена одна из главных проблем для услугополучателей:

– *Какие именно требования по услуге являются наибольшей проблемой для услугополучателя?*

– *Барьер такой, я бы сказал, что заявители затрудняются корректно предоставить распорядительные документы, это у них технологический регламент для выполнения работ, в данном документе должно описываться, как они безопасно работают с объектом использования энергии...» (ГИ, г.Нур-Султан, ПЭП).*

Наряду с этим в качестве решения проблемы было озвучено следующее предложение:

– *В качестве эксперта в этой области какие можете дать предложения и пути решения?*

– *Как я уже озвучил, 80% получающих данную услугу – это медицинские учреждения, и у них всю эту работу по сбору документов можно поставить в шаблонном типе, поскольку у них все рентгеновские аппараты одни и те же по типу. Тут можно разработать один шаблон и распространить его среди медучреждений (ГИ, г.Нур-Султан, ПЭП).*

Также наблюдаются проблемы по несоблюдению процедуры заполнения заявки на получение лицензии:

– *Еще в медицинских организациях упущения при подаче процедуры они не соблюдают, допустим, формы заполнения об ответственности за назначение лица, которое будет отвечать за радиационную безопасность, тут они не могут корректно заполнить, и это для них проблематично...*

– *Как вы думаете, с чем это связано?*

– *К сожалению, многие заявители даже не знают, что такое стандарт госуслуги, тут уже вопрос к квалификации специалистов» (ГИ, г.Нур-Султан).*

Отмечаются жалобы услугополучателей на технические сбои при подаче заявления в электронной форме: «...есть жалобы, что наша услуга только электронная и что они не могут отправить заявку в некоторых случаях, когда происходят технические неполадки и документы просто не грузятся...» (ГИ, г.Нур-Султан, ПЭП).

Также респондентом озвучено мнение о возможности дальнейшего предупреждения коррупционных рисков. «...хотелось бы внести предложение для предупреждения коррупционных рисков: не допускать возможность ускорения рассмотрения заявок услугодателем, т.е. результат услуги предоставляется в том же порядке очередности, в каком он поступал...» (ГИ, г.Нур-Султан, ПЭП).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Ввиду недостаточной квалификации услугополучателей (учитывая специфику услуги) возникают проблемы при предоставлении пакета документов в ходе подачи заявки на получение лицензии.
- Услугополучатели сталкиваются с проблемой при отправке заявки ввиду сбоев работы электронного портала.

Выводы и рекомендации по государственной услуге

Услугодатель

1. В целом государственная услуга реализуется на достаточно высоком уровне. Вместе с тем следует отметить, что наряду с высокой степенью удовлетворенности результатами получения услуги часть респондентов – 6,3% отмечают низкий уровень компетентности, внимательности, вежливости и оперативности сотрудников, реализующих данную государственную услугу, в этой связи услугодателю рекомендуется принять соответствующие меры по улучшению данного показателя.
2. Предусмотреть дополнительные мероприятия по информированию услугополучателей по вопросам процедуры получения услуги и при необходимости проводить более тщательную разъяснительную работу.
3. Услугодателю совместно с заинтересованными государственными органами инициировать предложение по проведению семинаров для потенциальных услугополучателей в целях повышения квалификации заявителей. Во взаимодействии с учреждениями уполномоченных органов в области здравоохранения внедрить и распространить в качестве шаблона соответствующую инструкцию по сбору необходимых документов.
4. В рамках предупредительных мероприятий по недопущению коррупционных рисков не допускать возможность ускорения рассмотрения заявок услугодателем, т.е. строго соблюдать очередность рассмотрения заявок в соответствии с порядком их поступления.
5. Принимая во внимание то, что услуга предоставляется в электронной форме, необходимо своевременно принимать дополнительные меры по недопущению сбоев работы электронного портала в целях полного обеспечения доступности услуги.

3.15. Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01401011 Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок.

Код услуги: С15.

Ответственный госорган: Комитет атомного и энергетического надзора и контроля МЭ РК.

Стандарт госуслуги: 14.04.2015г. №281.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов на портал – не позднее 10 рабочих дней. Услугодатель в течение 2 рабочих дней с момента получения документов услугополучателя проверяет полноту представленных документов. В случае установления факта неполноты представленных документов услугодатель в указанные сроки дает мотивированный отказ.

Результат оказания госуслуги: протокол (результат прохождения квалификационной проверки знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности в области электроэнергетики и присвоение группы допуска по электробезопасности), удовлетворенное заявление на отзыв услугополучателя или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок:

В исследовании качества предоставления государственной услуги принимали участие 162 респондента. Большинство услугополучателей – мужчины (93,2%), остальные 6,8% – женщины. Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, от 50 до 59 лет (26,54%), от 40 до 49 – 25,31%. Услугополучатели в 100% случаев действовали в качестве физического лица. Из них 99,4% являются гражданами Республики Казахстан. Большинство респондентов (99,4%) не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 62. Социально-демографический блок

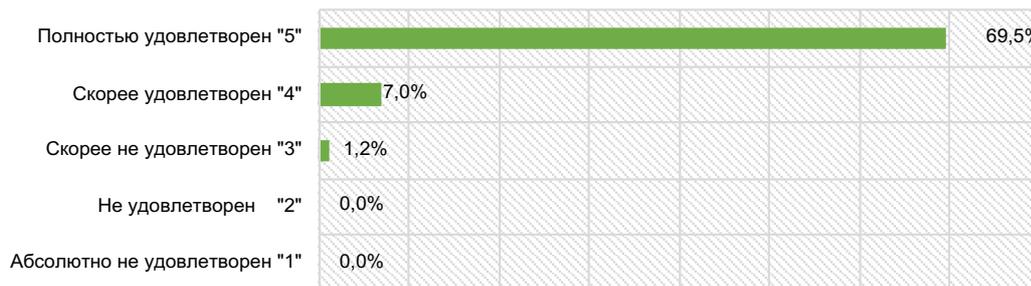


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 69,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,90 баллов.

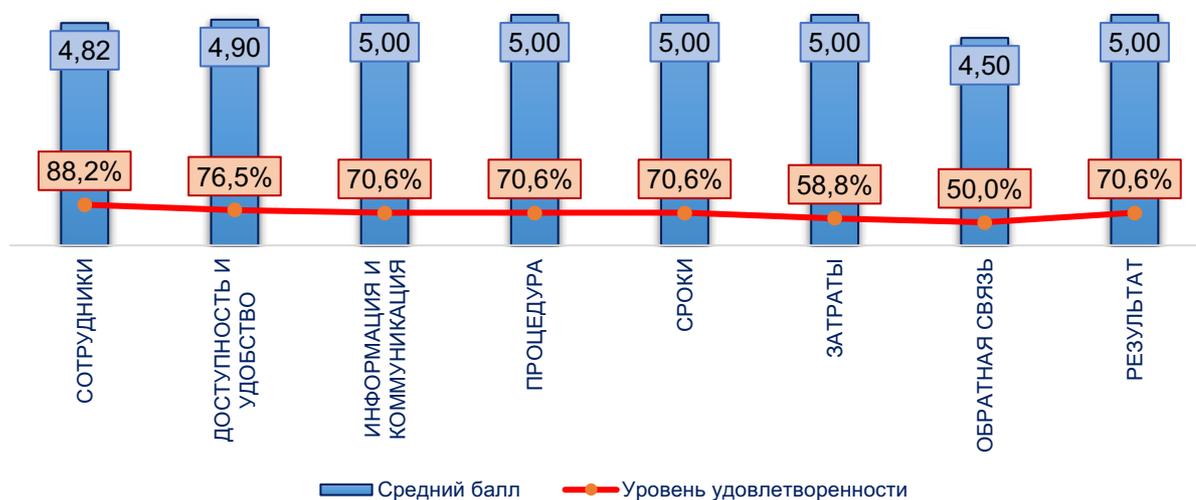
По итогам общественного мониторинга 69,5% получателей услуги полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 7,0% из числа опрошенных – 4 балла. 1,2% получателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. Неудовлетворенных и абсолютно неудовлетворенных респондентов не наблюдалось.

Диаграмма 63. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 64. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла в %)



Работа **сотрудников** оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,82), вежливость и внимание к потребностям получателей услуги (4,82). Таким образом, работа сотрудников получателя была оценена в среднем на 4,82 балла, и уровень удовлетворенности составил 88,2%. Остальные получатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Невежливые сотрудники» (Мангистауская обл., г.Актау, ЦОН); «Большая очередь» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Уровень удовлетворенности в части **доступности и удобства** по данной услуге – 76,5%, средний балл – 4,90 баллов. Были принят следующий отзыв: «*Мало мест для парковки, здание неудобно расположено*» (г.Костанай, ЦОН).

Согласно результатам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации, сроков, процедуры и результата** средняя оценка составила 5 баллов, уровень удовлетворенности – 70,6% по каждому. Замечаний и предложений не было. В части **затрат**, средняя оценка составила 5 баллов, уровень удовлетворенности – 58,8%.

При общей довольно высокой средней оценке по услуге уровень удовлетворенности услугополучателей, принимавших участие в массовом опросе, низок, а по определенным критериям – очень низок. Так, **обратной связью** удовлетворены только 50,0% респондентов (средний балл – 4,50 баллов), а между тем обратная связь – один из реальных и действенных инструментов в процессе улучшения качества. Услугодателю необходимо обратить внимание на налаживание обратной связи с услугополучателями.

Государственную услугу в 100% случаев получили через обращение на сайт e-license.kz. Среди комментариев респондентов содержатся и рекомендации, и описания проблем, например:

– по городу Нур-Султан: «*Сайту требуется доработка*», «*Сайт все время зависал*», «*Нужно сделать проще*», «*Интерфейс сделать чуть понятным, добавить информацию, куда кликать, когда ищешь какую-то услугу*»;

– по Акмолинской области: «*Улучшить качество портала*»;

– по Жамбылской области: «*ЭЦП дают всего на год, нужно упростить (в этом вопросе)*»;

– по Костанайской области: «*Чтобы портал не зависал*»;

– по Мангистауской области: «*Поставить побольше электронных терминалов*»; «*Сайт зависает*»;

– по городу Шымкенту: «*Улучшить работу портала*»;

Большинство участников опроса полностью удовлетворены и процессом, и результатом оказания: «*Я получила услуги дома в электронном виде. Очень удобно...*», «*Меня все устроило, ничего менять не нужно, все было отличн*» (е– gov.kz, г.Алматы);

Таким образом, основные нарекания у респондентов к скорости загрузки портала. Действительно, из года в год количество услугополучателей, получающих государственные услуги в электронной форме, растет. Увеличивается и количество услуг, представленных в электронном формате. Технические возможности портала, в том числе его пропускная способность, должны несколько опережать реальное его использование, т.е. необходимо своевременно расширять мощности ресурсов, чтобы избежать возникновения ситуаций с медленной работой, зависанием баз данных и пр.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе фронт-офис (Госкорпорация, ПЭП) и бэк-офис (Уполномоченный орган):

Таблица 25. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация, ПЭП (фронт-офис)	4,82	4,9	5	5	5	5	4,5		4,89
Госорган (бэк-офис)		4,83	5	5	5	5	4,5	5	4,9
Всего по услуге	4,82	4,9	5	5	5	5	4,5	5	4,9

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,89, а для бэк-офиса – 4,9 из 5 возможных.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем.

Во время глубинного интервью даны следующие замечания по поводу качества оказания услуги:

«...интерфейс сделать чуть более понятным добавить информацию, куда кликать, когда ищешь какую-то услугу...»;

«...нужно улучшить качество портала, не обновляют сайт, идет долгая загрузка...» (ГИ, г. Шымкент).

Также отмечена проблема с доступностью услуги:

«...проблема в том, что приходится лететь в Астану, чтобы получить документ, хотя самый близкий по округу город – Шымкент...» (ГИ, г. Шымкент).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Основные нарекания у респондентов к скорости загрузки портала. Действительно, из года в год количество услугополучателей, получающих госуслуги в электронной форме, растет. Увеличивается и количество услуг, представленных в электронном формате.
- Интерфейс ПЭП для некоторых услугополучателей является слишком сложным.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Рассмотреть возможность предоставления результата услуги по месту обращения услугодателя.
2. Усиление работы технической поддержки ПЭП.
3. Усовершенствовать интерфейс ПЭП, с учетом мнения услугополучателей.

3.16. Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00801016 Прием документов для участия в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности.

Код услуги: С16.

Ответственный госорган: Высшие учебные заведения МОН РК.

Стандарт госуслуги: 9.04.2015г. №187.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: расписка о приеме документов к участию в конкурсе на обучение за рубежом в рамках академической мобильности.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

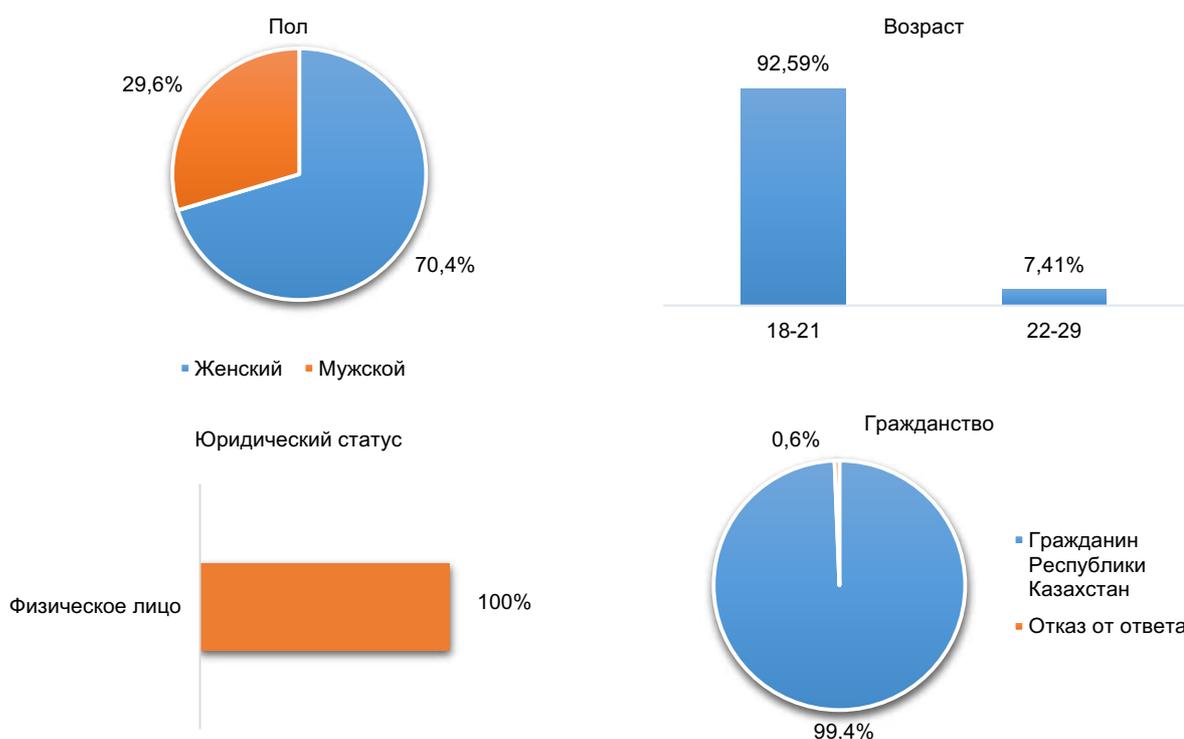
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества государственной услуги принимали участие 162 респондента. В силу специфики предоставляемой услуги все 100% респондентов – это граждане возрастной группы от 18 до 29 лет, обучающиеся в высших учебных заведениях (студенты). Услуга была более популярной у респондентов женского пола (70,4%), чем у мужского (29,6%). 100% услугополучателей обращались в качестве физических лиц. Большинство из них (99,4%) граждане Республики Казахстан, в 98,8% случаев не имеющие дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 65. Социально-демографический блок

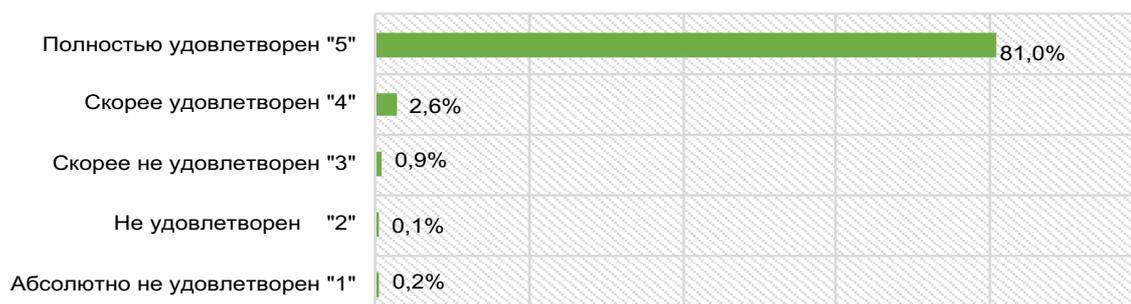


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 81,0%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,94 балла.

По итогам общественного мониторинга, 81,0% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,6% из числа опрошенных – 4 балла. Скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% (2 балла) и 0,2% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 66. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 67. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,83), оперативность (4,81), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,83). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,82 балла, и уровень удовлетворенности составил – 89,0%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Некомпетентность» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Не владеют полной информацией» (канцелярия Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза); «Повысить квалификацию сотрудников» (канцелярия Восточно-Казахстанского государственного технического университета); «Повысить оперативность» (г.Актобе канцелярия КазННТУ); «Не предоставили полную информацию, непроинформированные сотрудники» (г.Нур-Султан, канцелярия Евразийского национального университета); «Они принимали таких людей, у которых оценки ниже и с плохим английским, а не тех, которые на самом деле хорошо владели языком» (Жамбылская обл., город Тараз, канцелярия Таразского государственного педагогического университета); «Некомпетентные, при услуге меня обманули» (г.Алматы канцелярия Казахского национального педагогического университета имени Абая); «Некомпетентные» (г.Уральск международный отдел); «Не выполняют свои обязанности» (Атырауская обл. канцелярия АГУ им. Досмухамедова).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 89,6%, уровень удовлетворенности 4,99 баллов. Были приняты следующие отзывы: «Принимающих было бы больше» (г.Нур-Султан, канцелярия Евразийского национального университета); «Парковку побольше» (Костанайская обл.); «Неудобно расположено» (Атырауская обл. канцелярия АГУ им. Досмухамедова).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** 89,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 90,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,97 баллов. Среди комментариев были озвучены следующие: «Некоторые документы были непонятны, и сотрудники не дали полную информацию» (канцелярия Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза); «Сотрудники больше владели

информацией» (канцелярия Таразского государственного педагогического университета); «Быть внимательнее и оперативнее сотрудникам» (г.Нур-Султан канцелярия Евразийского национального университета).

Сроки полностью удовлетворили 72,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,90.

Затраты полностью удовлетворили 62,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности затратами оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,91.

Что касается **результата** оказания услуги 4,98 баллов, то только 73,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Жалоб в устной и письменной форме среди услугополучателей не наблюдаются.

Респондентами выдвигается целый ряд мероприятий: «Оперативно, быстро выполнять работу, долго все делают, медленное обслуживание», «Безграмотные специалисты, некомпетентные, повысить компетентность», «Владеть информацией по предоставляемым услугам, не владеют информацией». На низкую профессиональную грамотность жалуются респонденты: «Оперативно, быстро выполнять работу, долго все делают, медленное обслуживание» – 1,9%, «Владеть информацией по предоставляемым услугам, не владеют информацией» – 1,9%.

Также в ходе массового опроса было установлено 2 факта использования для получения услуги личных связей, знакомств. Еще 1 случай положительного ответа на вопрос анкеты: «Пришлось ли Вам дать неофициальное вознаграждение (взятку) для получения данной услуги?».

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования была проведена встреча с участием услугополучателей в формате фокус-групповой дискуссии.

В ходе обсуждения выявлены значительные проблемы по процессу получения услуги:

«...в моем случае сотрудник не совсем тактично, доброжелательно ко мне обратился...» (ФГ, г.Нур-Султан);

«...странно было то, что у нас потребовали расписание наших уроков на 3 языках. Можно было бы запросить этот документ после официального поступления...».

Также были жалобы и по сроку оказания услуги:

– *Сколько времени Вы потратили на ожидание в очередях?*

– *Сегодня я думал, что сдам документы за час. В итоге я ходил там весь день! Нам говорили, что мы неправильно оформили документы. После решения этих проблем мы приходили и опять сталкивались с живой очередью. И так происходило несколько раз, то есть мы заново становились в эту очередь...*

«...поскольку эти документы берутся не с одной службы, у нас на сбор ушла неделя. Не было единого органа, который этим бы занимался. Нам приходилось обращаться к службе по транскрипту, нотариусу, ЦОН и т.д...»;

«...занимает много времени, неорганизованность процесса получения услуги...».

Были нарекания и на условия, при котором приходилось получать услугу:

«...Разве нельзя было выделить отдельный кабинет, в котором сотрудники консультируют студентов по этой услуге...»;

«...Нужны условия, чтобы как минимум проводилась более тщательная информационная работа, в плане доступности, чтобы это было доступно для студентов...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Наблюдается нехватка сотрудников, непосредственно оказывающих данную услугу.
- Наблюдались случаи, когда представители услугодателя не владели полной информацией об услуге, не исполняли обязанности на должном уровне и не обеспечивали для услугополучателей всех необходимых условий.
- Очень долгие очереди, нет принципа «Одного окна», требуемые документы не обоснованы.

Выводы и рекомендации

В целом респонденты удовлетворены государственной услугой и ее результатом, однако необходимо обратить внимание на ряд проблемных моментов, присутствующих со стороны услугодателя.

Основными рекомендациями, учет которых может повысить уровень удовлетворенности качеством государственной услуги, респонденты назвали следующие:

Уполномоченный госорган

1. Рассмотреть возможность организации специальной структуры, в состав которой войдут студенты, ранее пользовавшиеся услугой и имеющие опыт обучения в иностранных ВУЗах по программам академической мобильности. Такая структура может работать по принципу наставничества, передавая реальный опыт и предупреждая о возможных сложностях.
2. Вузам необходимо рассмотреть возможность выделения более просторного помещения и увеличения штата сотрудников, занимающихся приемом документов по академической мобильности. Это актуально для тех ВУЗов, где имеется большое число претендентов на получение услуги.
3. Необходимо проводить среди студентов просветительскую работу, направленную на популяризацию электронной формы предоставления государственных услуг, возможно, запланировать проведение обзорных занятий по данной теме.
4. Пересмотреть перечень и порядок предоставления документов с учетом того, что услугополучатели являются обучающимися и не всегда могут выделить достаточное время для сбора и сдачи документов.

3.17. Выдача сертификата о сдаче комплексного тестирования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00802004 Выдача сертификата о сдаче комплексного тестирования.

Код услуги: С17.

Ответственный госорган: РГКП «Национальный центр тестирования» и Высшие учебные заведения МОН РК.

Стандарт госуслуги: 7.12.2015г. №681.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 4 календарных дня.

Результат оказания госуслуги: сертификат о сдаче комплексного тестирования.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: платно.

Основные результаты исследования

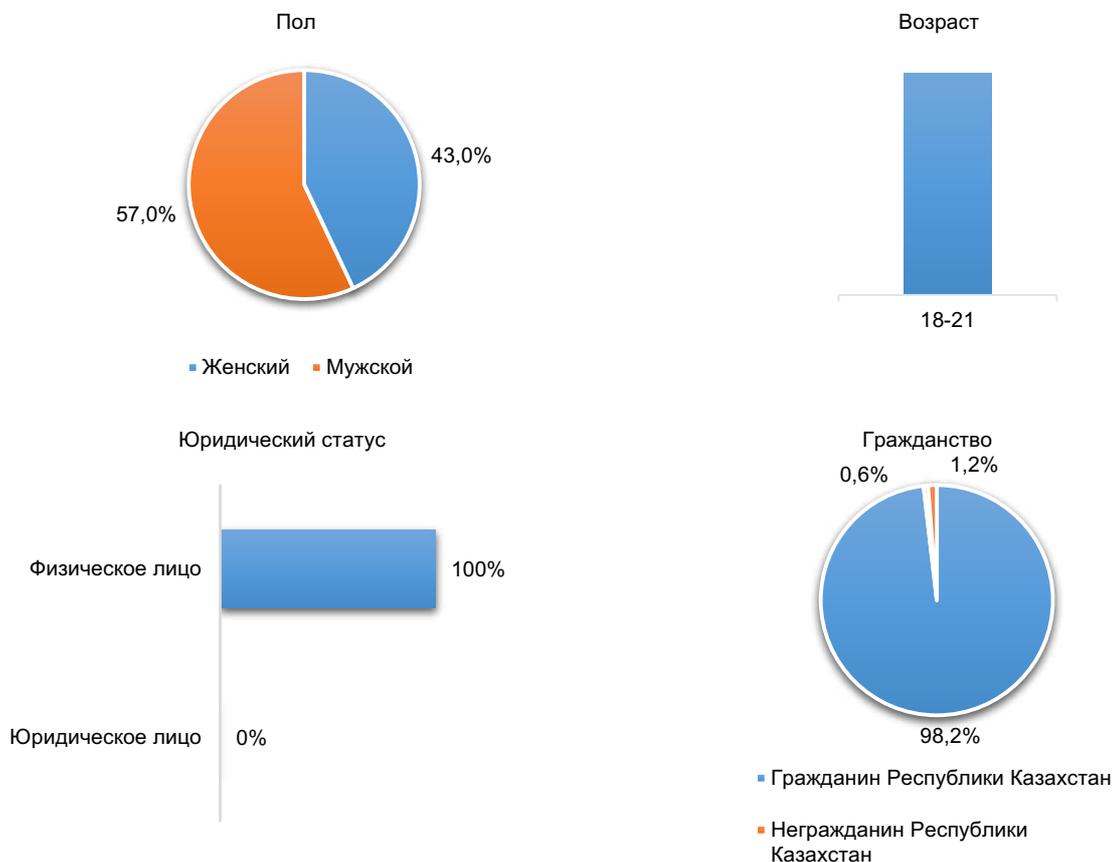
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и фокус-группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги приняли участие 165 респондентов. Чаще за получением услуги обращались мужчины (57,0%), остальные 43,0% – женщины. Возраст 100% респондентов, обратившихся за получением

данной услуги, составил от 18 до 21 года. Большинство респондентов, обратившихся за получением исследуемой государственной услуги, являются гражданами Республики Казахстан (98,2%). Юридический статус 100% респондентов – физические лица. 98,2% услугополучателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 68. Социально-демографический блок

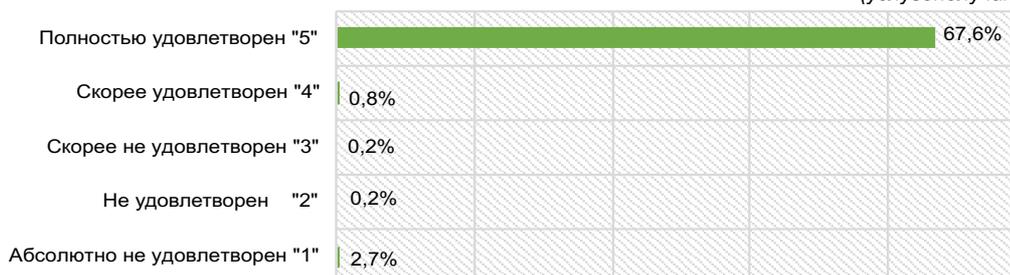


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 67,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,59 баллов.

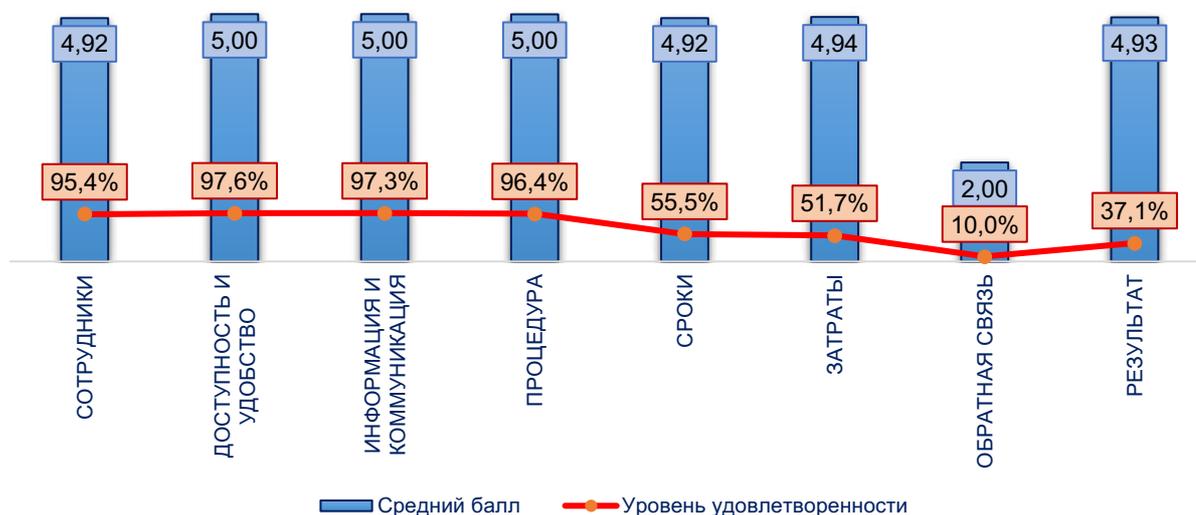
По итогам общественного мониторинга 67,6% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,8% из числа опрошенных – 4 балла. 0,2% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,2% не удовлетворены – 2 балла, и 2,7% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 69. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 70. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Анализируемая государственная услуга фактически предоставляется каждым ВУЗом в отдельности на основании нормативных и регламентирующих документов. Удовлетворенность услугой напрямую зависит от уровня организации работы приемной комиссии, корректности и вежливости ее сотрудников, полноты информации, предоставляемой услугополучателю в ходе консультаций. Так одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,90), оперативность (4,93), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,93). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,92 балла, и уровень удовлетворенности составил 95,4%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Сами путают информацию» (Павлодарский государственный педагогический университет); «Хочется, чтобы пооперативнее работали» (г.Алматы, Казахский национальный университет имени Аль-Фараби); «Больше сотрудников, более ответственных сотрудников» (Карагандинская обл., Карагандинский государственный индустриальный университет); «Не владеют информацией» (Мангистауская обл., Каспийский государственный университет технологий и инжиниринга имени Ш.Есенова); «Менять систему» (Костанайская обл. Костанайский государственный университет имени А.Байтурсынова); «Чтобы объясняли...» (Павлодарская обл., Экибастузский инженерно-технический институт имени академика К.Сатпаева).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 97,6%, уровень удовлетворенности 5,0 баллов.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** 97,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Средний балл оценки равен 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 96,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5 баллам;

Сроки полностью удовлетворили 55,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,92. Среди комментариев, зафиксированы следующие замечания: «...Мы пришли за сертификатом, там столько народу было. Пришлось

очередь ждать долго. Но сертификат выдали сразу же, как только очередь подошла, сразу выдали...».

Затраты полностью удовлетворили 51,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности затратами оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,94.

В части **обратной связи** уровень удовлетворенности составляет 10%, а средняя оценка – 2 балла.

Что касается **результата** оказания услуги 4,93 балла, то только 37,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Результаты качественного исследования

В рамках качественного исследования проведена 1 фокус-группа и 1 глубинное интервью. По результатам были выявлены нижеследующие проблемы.

Выяснилось, что услуга оказывалась в условиях низкого комфорта, напряженной обстановки с давлением на услугополучателей, о чем свидетельствует недоброжелательность, отсутствие тактичности, грамотности, профессионализма представителей услугодателя:

«...можно сказать, что грубо и как сказать... некомпетентно с нами обращались, они там не отпускали в туалет даже, не отвечали на вопросы...» (ФГ, Акмолинская обл.);

«... когда идешь в уборную, то за тобой наблюдают даже в кабине туалета...» (ГИ, Акмолинская обл.);

«...да, там в одной аудитории 120 человек, было душно, жарко, а они даже окна открыть не давали, мы просили, столько просили, но это было очень тяжело, даже двери не открывали, и так мы сидели 4 часа в закрытом помещении, было очень тяжело там находиться...» (ГИ, Акмолинская обл.).

Так выявлены свидетельства грубых коррупционных нарушений:

«...Сосын қосып беретін жағдайым коррупция өте көп болды. Мысалы, жағдайы бар отбасылар сатып алады...» (ГИ, Акмолинская обл.);

«...если у тебя там знакомые ректора, проректора, деканы, то там они могут сказать – отпускайте в туалет, и все это было заранее запланировано, ты уже знаешь, в какой аудитории будешь, кто будет следить за этой аудиторией, кто будет в комиссии. У таких ребят, я видел, было два телефона и смарт-часы, на что никто внимания не обращал...» (ГИ, Акмолинская обл.).

– У нас ответы на тест стоили 500 тыс. тенге, а в Щучинске 150 тыс. за результат в 100-120 баллов.

– Можете описать конкретную ситуацию?

– У моего брата были знакомые, и они хотели тоже купить мне, но я отказался по семейным обстоятельствам, потому что такой суммы на тот момент у меня не было, потом я видел тех людей, которые купили результаты, они, получается, купили его с заполненным бланком, просто фамилию и имя написали и все сдали...» (ГИ, Акмолинская обл.).

Вместе с тем, были случаи и с языковым барьером:

«Почему нельзя написать так, как ты хочешь, на том языке, на котором тебе легче. На русском, на казахском, по желанию. Это мне кажется неправильно, мы сами должны выбирать язык, на котором хотим сдавать этот тест» (ФГ, Акмолинская обл.).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- При высокой оценке качества совокупной работы сотрудников услугодателя присутствуют жалобы на неполную информацию, предоставленную на консультации очно и по телефону, недостаточное количество буклетов, памяток. По мнению респондентов, информация о государственных услугах,

предоставляемых ВУЗами Республики Казахстан, размещенная на сайтах этих ВУЗов, является недостаточной, а у ряда ВУЗов отсутствует вообще. В частности, на сайтах ряда ВУЗов не размещен стандарт оказания государственной услуги «Выдача сертификата о сдаче комплексного тестирования» нет формы заявления для скачивания и последующего заполнения.

- Респонденты отмечают плохие условия в процессе получения услуги, плохую организацию работы, коррумпированность, некорректное обращение с услугополучателями и др.
- Большая очередь при выдаче сертификата.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 29.12.18 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей на ПЭП.

Выводы и рекомендации **Уполномоченный госорган**

1. Размещение более подробной информации на сайтах ВУЗов.
2. Проведение предупредительных мероприятий по недопущению со стороны сотрудников ВУЗов некорректного, неуважительного и грубого обращения с услугополучателями.
3. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оформлено надлежащим образом, с учетом необходимости комфортного пребывания в нем услугополучателей, иметь информационные стенды с информацией об услуге и порядке ее предоставления на двух языках.
4. Упростить процедуру обжалования, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи (сбор критики, пожеланий, предложений, рекомендаций) по качеству оказанной услуги от услугополучателей на местах оказания услуги.
5. Обеспечить контроль над соблюдением законности всех этапов процедуры получения услуги услугополучателями.
6. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП. Это поможет уменьшить очередь при выдаче сертификатов.

3.18. Регистрация товарного знака

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00503007 Регистрация товарного знака.

Код услуги: С18.

Ответственный госорган: РГП «Национальный институт интеллектуальной собственности» МЮ РК.

Стандарт госуслуги: 30.04.2015г. №251.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: при регистрации товарного знака – внесение товарного знака в Государственный реестр товарных знаков, выдача свидетельства на товарный знак и публикация сведений о выдаче или мотивированный отказ; при выдаче дубликата свидетельства на товарный знак – выдача дубликата свидетельства на товарный знак или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

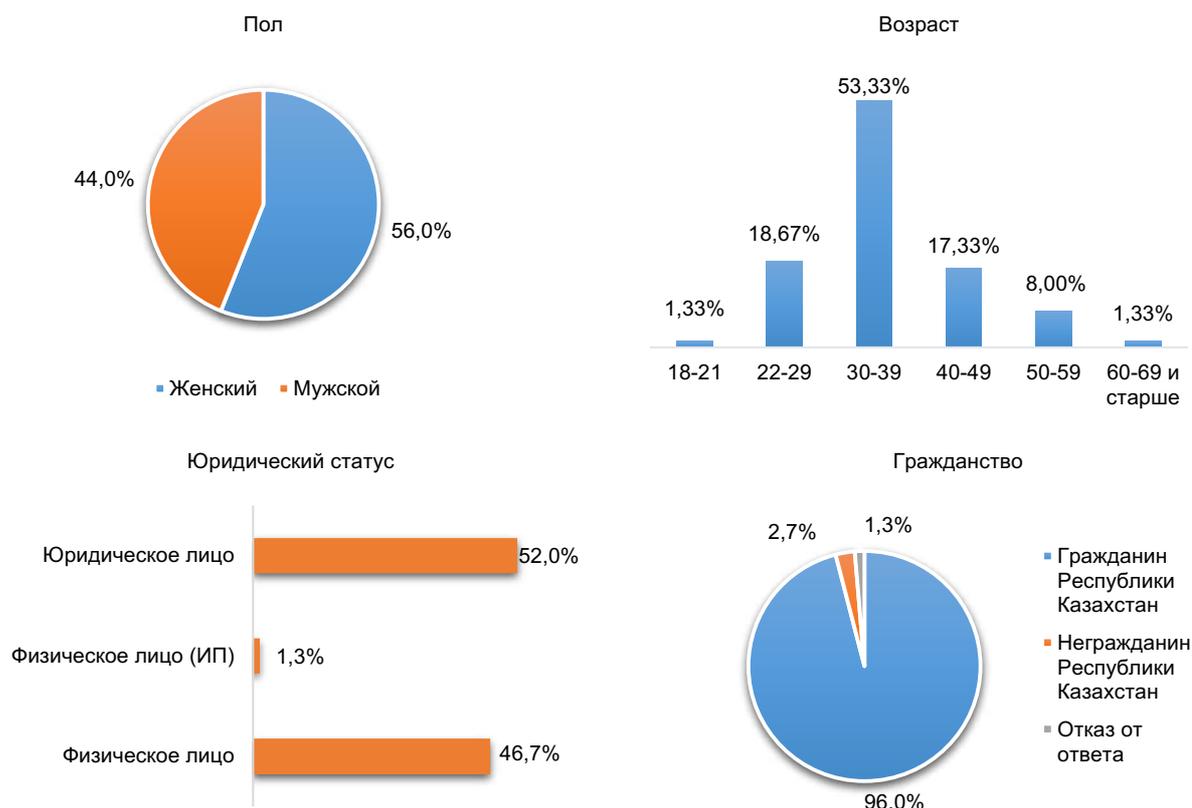
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги приняли участие 75 респондентов. Чаще за получением услуги обращались женщины (56,0%), остальные 44,0% – мужчины. Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, составил от 30 до 39 лет (53,33%), 40-49 лет (17,33%), 22-29 лет (18,67%). Большинство респондентов, обратившихся за получением исследуемой государственной услуги, являются гражданами Республики Казахстан (96,0%). Юридический статус респондентов распределился следующим образом: юридические лица – 52,0%, физические лица – 46,7%, ИП – 1,3%. 98,7% получателей не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 71. Социально-демографический блок

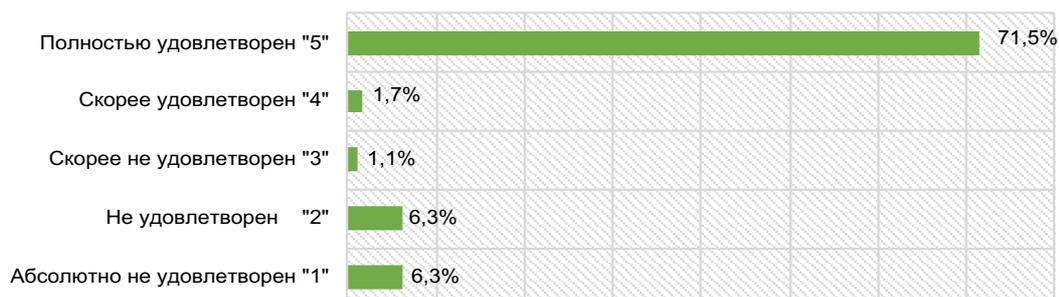


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 71,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,51 баллов.

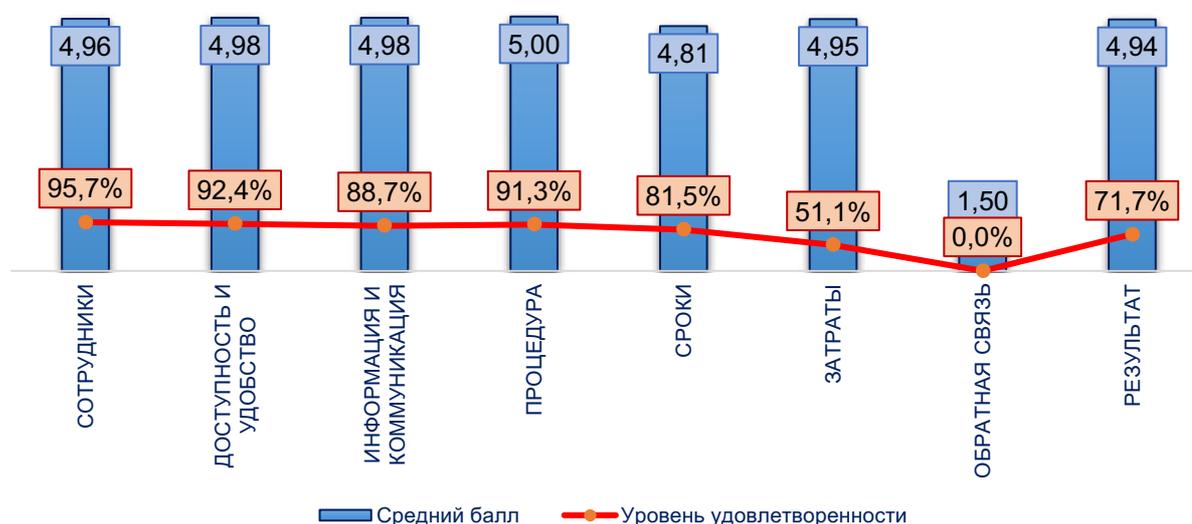
По итогам общественного мониторинга 71,5% получателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,7% из числа опрошенных – 4 балла. 1,1% получателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 6,3% не удовлетворены – 2 балла, и 6,3% опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги – 1 балл.

Диаграмма 72. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 73. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,96), оперативность (4,96), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,96). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,96 баллов, и уровень удовлетворенности составил 95,7%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Наблюдается следующий отзыв: «Некомпетентные» (г.Нур-Султан, ЦОН);

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 92,4%, уровень удовлетворенности 4,98 баллов.

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации**, 88,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5,0 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллов). Зафиксирован седующий негативный отзыв: «Побыстрее передавать почту, ждала долго» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Сроки полностью удовлетворили 81,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,81%.

Затраты по данной услуге составляют – 51,1%, где средний балл равен 4,95.

По **обратной связи** ни один из услугополучателей, подавших жалобу в устной или в письменной форме, полностью не удовлетворены. Средний балл составляет – 1,5.

Что касается **результата** оказания услуги 4,94 балла, то только в 71,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Наблюдались следующие комментарии: «*Больше квалифицированных сотрудников*» (г.Нур-Султан, ЦОН); «*Уменьшить сроки получения услуги*» (г.Нур-Султан, ЦОН); «*Работают хорошо, можно и по-быстрому сделать этот процесс, 7 месяцев – это долго*»; «*Сумма оплаты очень дорогая*» (г.Нур-Султан, ЦОН); «*Долго ждали доставку, много ушло времени*» (г.Нур-Султан, ЦОН); «*Просьба вернуть операторов, чтобы не робот отвечал на вопросы*» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Результаты качественного исследования

В рамках проведенного глубинного интервью респондентом отмечено, что госорган, прежде чем полностью автоматизировать услугу, не провел должным образом разъяснительную работу:

– *С какими трудностями можно столкнуться при получении данной услуги?*

– *У данной услуги должен был быть тестовый период или пробная версия. Услуга не является простой. Услугополучатели не были готовы к электронному варианту, так как привыкли к бумажному...»* (ГИ, г.Костанай).

Также сказано, что способ оплаты не совсем удобен в некоторых случаях:

«*...сейчас услуга только через банковские карты. Может, кто-то не хочет иметь карту, содержать и платить за ее обслуживание. Плюс комиссия по платежным картам в два раза выше, чем комиссия банка...»* (ГИ, г.Костанай).

Озвучено также мнение, что пересмотр требований по услуге положительно повлиял бы на упрощение процедуры для услугополучателя:

«*... нужно пересмотреть требования по услуге. Сделать удобной для жителей...»* (ГИ, г.Костанай).

Также дано мнение об уровне квалификации сотрудников услугодателя:

– *Какие сложности возникают у самих сотрудников в процессе обеспечения услуги и как они разрешаются?*

– *Сейчас кадровый голод. Много сотрудников без опыта работы, а те, которые с опытом, их мало, и они не успевают перепроверить...»* (ГИ, г.Костанай).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В целом респонденты показали достаточно низкую удовлетворенность качеством предоставления государственной услуги.
- Низкая информативность материалов, размещенных на портале государственного органа, предоставляющего данную услугу, а также истребование дополнительных подтверждающих документов.
- Высокая стоимость услуги и долгое ожидание ее результата.
- Неудобства при обращении в ЕКЦ-1414, связанные с ответом робота.

Выводы и рекомендации

На основании результатов исследования можно предложить следующие рекомендации по улучшению данной услуги.

Уполномоченный госорган

1. Необходимо пересмотреть сроки предоставления данной услуги, для чего следует провести исследование с целью установления реальных временных затрат на реализацию каждой операции, из числа составляющих данную услугу, при этом следует подобную оценку осуществить максимально открыто и прозрачно с опубликованием и предварительным обсуждением как методики оценки, так и результатов ее проведения. Это, как мы считаем, в числе дополнительных результатов должно повлечь повышение уровня доверия к данной государственной услуге.
2. Необходимо разработать и провести комплекс мероприятий, направленных на повышение узнаваемости данной услуги. В качестве информирования предоставлять более доступные и легко усваиваемые справочные материалы услугополучателям.
3. Проработать вопрос о снижении оплаты за государственную услугу.
4. Необходимо усилить контроль над деятельностью сотрудников государственных органов, реализующих рассматриваемую государственную услугу с целью недопущения фактов истребования документов, не указанных в стандарте, и непрофессионального поведения. Актуализировать информацию о процедуре получения услуги в ЕКЦ-1414.

3.19. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03102002 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан.

Код услуги: С19.

Ответственный госорган: территориальные подразделения МЮ РК.

Стандарт госуслуги: 17.04.2015г. №219.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: В Госкорпорации 2 рабочих дня. При дополнительной проверке документов – 30 календарных дней. На портале 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: Документ со штампом "апостиль" на бумажном носителе, письмо о прекращении рассмотрения заявления в случае обращения услугополучателя с ходатайством или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

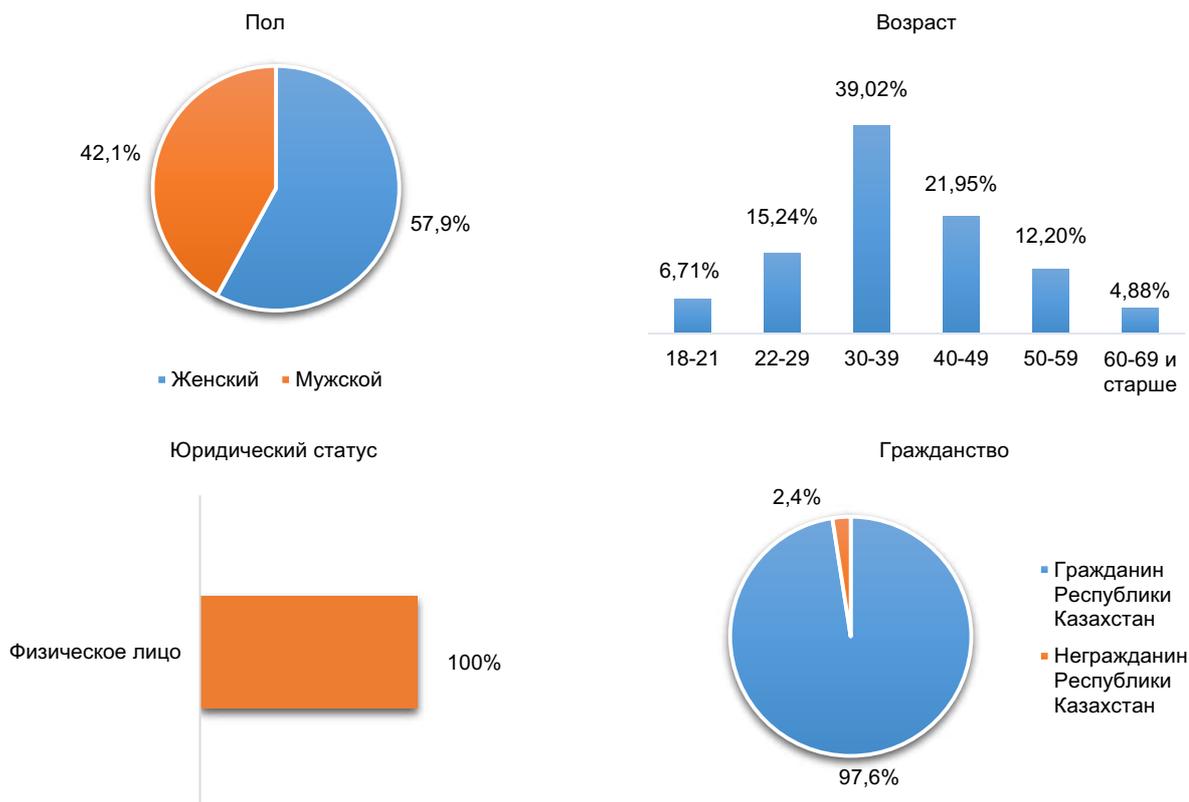
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 164 респондента, из них большинство (57,9%) женского пола и 42,1% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 39,02% и 40-49 лет – 21,95%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 97,6% являются гражданами Республики Казахстан, и 99,4% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 74. Социально-демографический блок

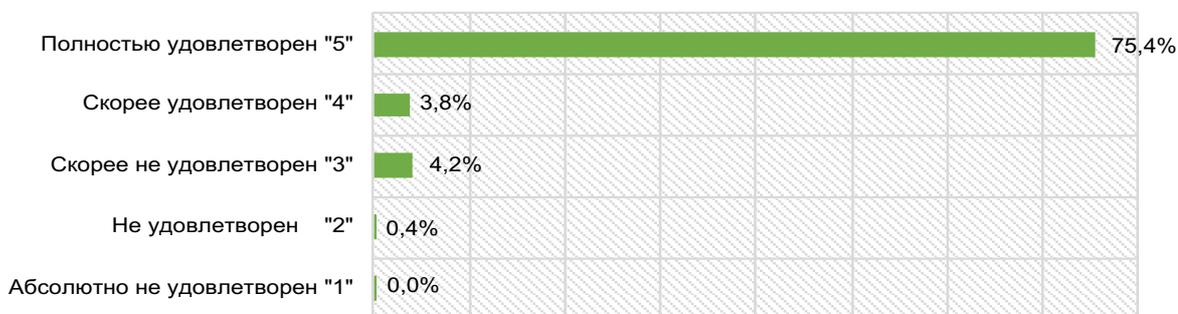


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 75,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,88 баллов.

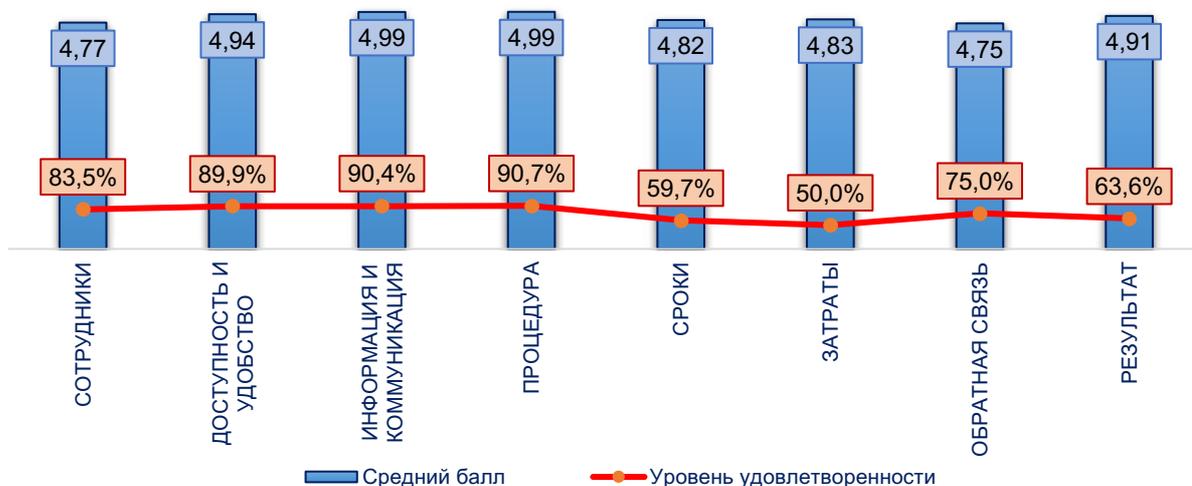
По итогам общественного мониторинга 75,4% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 3,8% из числа опрошенных – 4 балла. 4,2% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,4% не удовлетворены – 2 балла. Абсолютно неудовлетворенных услугополучателей не наблюдаются.

Диаграмма 75. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 76. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла в %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,74), оперативность (4,78), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,78). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,77 баллов, и уровень удовлетворенности составил 83,5%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Наблюдаются следующие отзывы: «Долгое выполнение обязанностей» (Павлодарская обл., ЦОН); «Невежливые сотрудники медленно работают» (Павлодарская обл., ЦОН); «Неоперативны» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН); «Медленно работают сотрудники» (Карагандинская обл., ЦОН); «Разговаривают только на казахском языке» (Жамбылская обл., ЦОН); «Перекидывают туда-сюда» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Сотрудник недостаточно образован» (ЗКО, ЦОН); «Большинство сотрудников просто сидят» (Кызылординская обл., ЦОН); «Дезинформация идет от сотрудников» (Актюбинская обл., ЦОН); «өзінің жұмысына нақты емес, қызметін білмейді (СКО, ЦОН); «Не владели нужной мне информацией» (Мангистауская обл., ЦОН); «Сотрудник оскорбил, сказав, что клиент неграмотный и не понимает его» (ЗКО, ЦОН); «Выражались матом» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Неправильно направили» (Атырауская обл., ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 89,9% уровень удовлетворенности 4,94 балла. Наблюдались следующие отзывы: «Парковочных мест нет, в зоне ожидания мало мест» (Актюбинская обл., ЦОН); «Побольше мест на парковке» (Костанайская обл., ЦОН); «ЦОН рядом с ВУЗом Шокана, нет парковки» (Акмолинская обл., ЦОН); «Места в зале маловато» (г.Шымкент, ЦОН); «Народу много, надо расширять ЦОН» (Алматинская обл., ЦОН); «Снаружи зимой скользко» (Кызылординская обл., ЦОН); «Установить больше окошек, добор сотрудников» (Атырауская обл., ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** 90,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 90,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 4,99 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллов).

Сроки полностью удовлетворили 59,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,82.

Затраты по данной услуге составляют – 50,0%, где средний балл равен 4,83.

Что касается **результата** оказания услуги 4,91 баллов, то только 63,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Наблюдались следующие комментарии: «Усложнили саму процедуру» (СКО, ЦОН); «Сотрудникам быть компетентнее» (ЗКО, ЦОН); «Побольше мест на стоянке» (г.Шымкент, ЦОН).

Обратная связь респондентами оценивается на 4,75 баллов (75% удовлетворенности). Комментарии услугополучателей: «Нужно было много документов, сотрудники заняли мое время, хорошо не владеет информацией», «Никто не слушает» (г.Нур-Султан)

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 26. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,77	4,94	4,99	4,99	4,81	4,84	4,75		4,87
Госорган (бэк-офис)		4,97	4,99	4,99	4,83	4,85	4,75	4,91	4,9
Всего по услуге	4,77	4,94	4,99	4,99	4,82	4,83	4,75	4,91	4,88

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,87, а для бэк-офиса – 4,9 из 5 возможных.

Результаты качественного опроса

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем, который обратил внимание на организацию работы в ЦОНе и условия внутри здания:

«...помещение, конечно, оставляет желать лучшего. Людей много... мест нет. Зал ожидания надо расширить. Народу туда очень много идет...» (ГИ, ВКО, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Изучение проблемных вопросов при оказании услуги, в том числе с определением существующих административных барьеров, выявило, что у услугополучателей возникают проблемы с доступом и получением информации по оказываемым услугам. По словам опрошенных, сложно получить полноценную информацию о том, как правильно выполнить процедуру и приложить необходимые документы.
- При массовом исследовании указывается некомпетентность сотрудников Госкорпорации и факты оскорбления в адрес услугополучателя и языкового барьера.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Пересмотреть сроки оказания услуги в сторону уменьшения и внести соответствующие предложения.

2. Провести качественную работу по расширению возможности получения информации и консультативной помощи у специалистов и сотрудников услугодателя и Госкорпорации. Активизировать деятельность, направленную на информирование услугополучателей о процессе получения услуги.

Госкорпорация

3. Обеспечить внутренний контроль среди работников и проводить предупредительные мероприятия по недопущению нарушения служебной этики и обеспечению добросовестного выполнения своих обязанностей как услугодателя.
4. Недопускать грубого, недоброжелательного действия в отношении услугополучателей. Обучать, повышать грамотность специалистов ЦОНа по процедуре данной услуги. Урегулировать взаимодействие между госорганом и ЦОН.
5. Усилить работу по таким направлениям, как время оказания услуги, оперативность сотрудников.

3.20. Регистрация иностранцев и лиц без гражданства, временно пребывающих в Республике Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00203002 Регистрация иностранцев и лиц без гражданства, временно пребывающих в Республике Казахстан.

Код услуги: С20.

Ответственный госорган: территориальные подразделения МВД РК.

Стандарт госуслуги: 6.04.2015г. №303.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: не более 15 минут на портале; в течение 1 рабочего дня в госоргане.

Результат оказания госуслуги: проставление в миграционной карточке печати и подписи должностного лица услугодателя. При обращении через портал в «Личный кабинет» услугополучателя в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного лица услугодателя, направляется вкладыш к паспорту о регистрации иностранца или лица без гражданства, который распечатывается на бумажном носителе.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

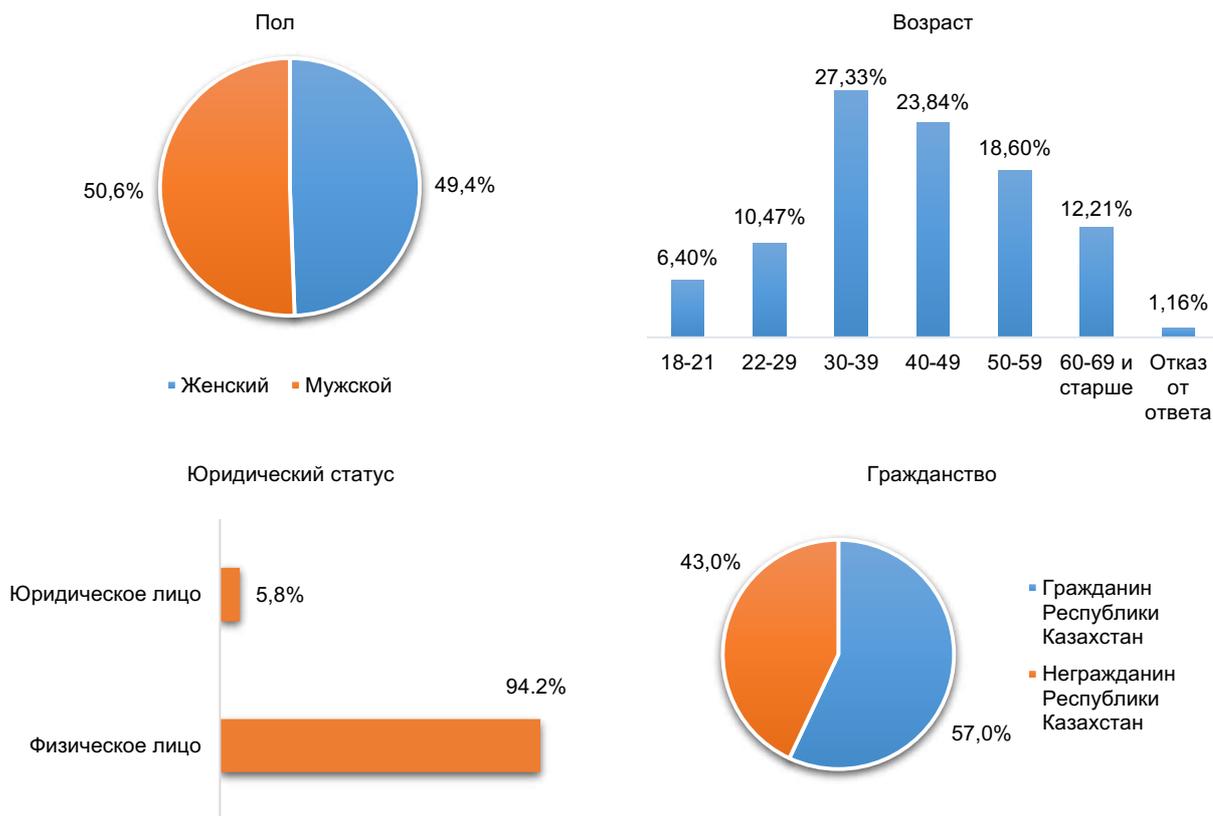
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге государственной услуги принимал участие 331 услугополучатель. Классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). В массовом опросе принимали участие как респонденты мужского (50,6%), так и женского (49,4%) пола. Возраст большинства респондентов, обратившихся за получением данной услуги, составил от 30 до 39 лет (27,33%), 40-49 лет (23,84%). Опрос показал, что в 94,2% за услугой обращаются физические лица, 43,0% не резиденты РК, и в 98,8% случаев услугополучателями не требуются дополнительные условия доступа.

Диаграмма 77. Социально-демографический блок

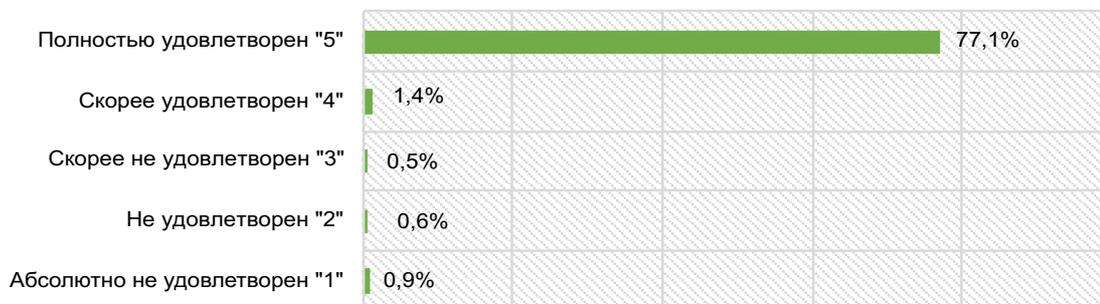


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 77,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,93 балла.

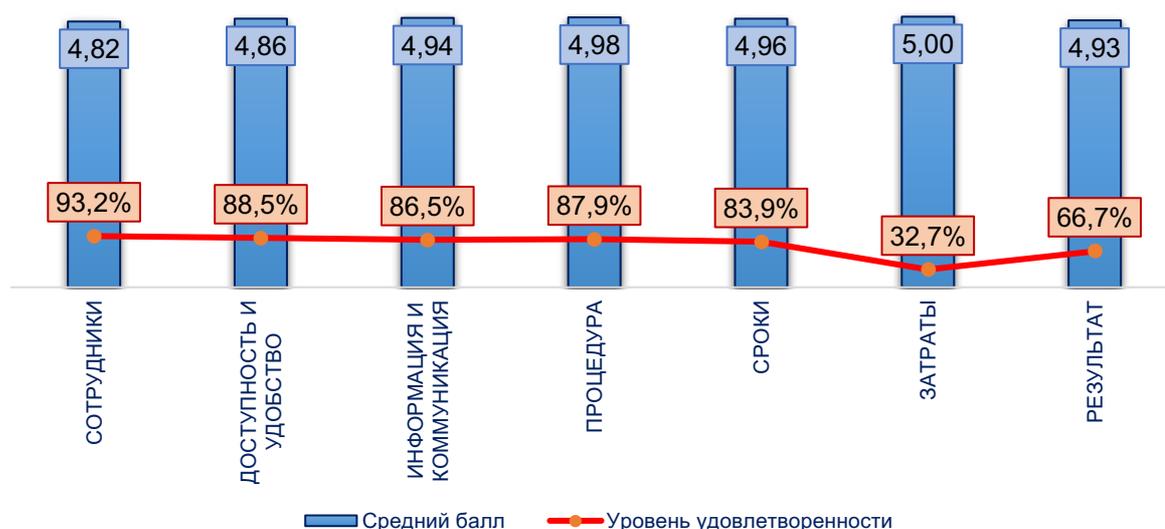
По итогам общественного мониторинга 77,1% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,4% из числа опрошенных – 4 балла 0,5% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,6% не удовлетворены – 2 балла, и 0,9% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 78. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 79. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
(в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,82), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,82). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,82 балла и уровень удовлетворенности составляет – 93,2%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Нужно улучшить работу» (г.Нур-Султан); «Необходимо открыть еще один ЦОН. Большие очереди» (Туркестанская обл, г.Кентау, ЦОН); «Неправильно оказали услугу. Не осведомлены как правильно оказывать услугу» (Павлодарская обл., г.Аксу); «Сроки оказания услуг сократить» (г.Алматы, ЦОН); «Не ответственные, некомпетентные», «Не помогли» (г. Шымкент).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 88,5% уровень удовлетворенности (4,86 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Далеко расположено здание миграционной. Прошу продлить срок рассмотрения заявления не 3 дня, а подольше» (Мангистауская обл., г.Актау); «После 5-ти часов сотрудники отсутствуют на работе» (г. Шымкент); «Далеко» (Костанайская обл., г.Рудный); «Маленький ЦОН. Большой поток людей, парковка неудобная, мало мест» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Сотрудники некомпетентные» (Карагандинская обл., Октябрьский р-н, г. Караганда); «Далеко находится» (ЗКО, г. Уральск); «Очень много очереди» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Большие очереди» (Акмолинская обл., Буландынский р-н, г. Макинск).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,94 балла), 86,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Нужно улучшить работу базы часто зависает» (Алматинская обл., Уйгурский р-н, с.Чунджа); «Получили неправильную информацию» (Павлодарская обл., г Аксу).

В части **процедуры** получения государственной услуги 87,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов. Был оставлен комментарий: «Сделать больше процедур» (Мангистауская обл., г. Актау).

Сроки полностью удовлетворили 83,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет 4,96 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 32,7%, где средний балл равен 5,0.

Жалоб в устной и письменной форме среди услугополучателей не наблюдаются.

Что касается **результата** оказания услуги (4,93 балла), то только в 66,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Сроки оказания услуги нужно сократить» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Улучшить условия регистрации, продлить сроки регистрации» (ЗКО, г. Уральск); «Долго приходится ждать. Увеличить количество терминалов и сотрудников. Большой поток людей» (Туркестанская обл., г. Кентау, ЦОН); «Сократить сроки выдачи» (Туркестанская обл, Жетысайский р-н, г.Жетысай); «Документ не получили, получили справку о временной регистрации. Результатом недовольны» (Павлодарская обл., г Аксу); «Была бы возможность выезжать раз в полгода, было бы хорошо» (СКО, Айыртауский р-н, с. Саумалколь); «Неответственные сотрудники» (г.Шымкент); «Срок нахождения короткий» (ВКО, г. Семей).

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования проведен «Тайный покупатель» и глубинное интервью в г.Нур-Султан и Костанай соответственно.

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,5 баллов. «Тайным покупателем» выявлены следующие проблемы:

«Грубое отношение и отсутствие вежливости, тактичности со стороны сотрудников услугодателя. Сотрудники во время обслуживания отвлекаются на личные телефонные звонки. Парковка у здания управления миграционной службы в г. Нур-Султане ограждена, куда пропускаются только автомобили сотрудников ЦОНа и УМС, при полном отсутствии парковочных мест для посетителей. Отсутствуют консультанты в зале. Отсутствие какой-либо навигации внутри помещения, где получена услуга, и было не сразу ясно, к какому окну нужно обратиться, что усложнялось также большим количеством людей внутри здания и длительными очередями. В здании недостаточно сидячих мест для комфортного ожидания в очереди. Не нашел книгу жалоб. Отсутствует аптечка. Также нет ручек и питьевой воды, что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, г. Нур-Султан, ул. Иманова).

Важно отметить, что при глубинном интервью был опрошен сотрудник миграционной службы, который описал ситуацию в противоположном свете.

«...Профессиональность специалистов отличная. Специалист готов помочь... Сотрудники сами помогают клиентам в процессе обеспечения услуги» (ГИ, г. Костанай).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услугодателем не уделяется достаточного внимания обеспечению комфортных условий пребывания услугополучателей в здании, где оказывается услуга.
- Респонденты отмечают, что расположение мест предоставления услуг оказывается в отдаленных р-нах, куда проблематично добираться.
- Наблюдается нарушение профессиональной этики со стороны сотрудников услугодателя.

Выводы и рекомендации

Несмотря на то, что респонденты оценили качество предоставления государственной услуги на хорошем и высоком уровне, необходимо принять дальнейшие меры по улучшению услуги.

Уполномоченный госорган

1. Создание и актуализация информационных стендов для ознакомления со стандартом оказания государственной услуги, размещение их непосредственно в здании услугодателя.

2. Рассмотреть возможность организации более комфортных условий пребывания услугополучателей в здании, где предоставляется услуга, в том числе в зоне ожидания для услугополучателей, вынужденных стоять в очереди.
3. Рекомендовать услугополучателям обращаться через ПЭП. Обеспечить получение услуги через ПЭП.
4. Не допускать и строго пресекать службами внутреннего контроля факты нарушения служебной этики при контактах с услугополучателями.
5. Разработать информационные буклеты с простым и понятным описанием технологии получения государственной услуги в электронной форме, при получении бумажной услуги – выдавать буклет.

3.21. Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан

Общая информация о государственной услуге

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

Код услуги: С21.

Ответственный госорган: территориальные подразделения МВД РК.

Стандарт госуслуги: 6.04.2015г. №303.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 60 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: выдача разрешения на постоянное проживание в РК или отказ в выдаче разрешения.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

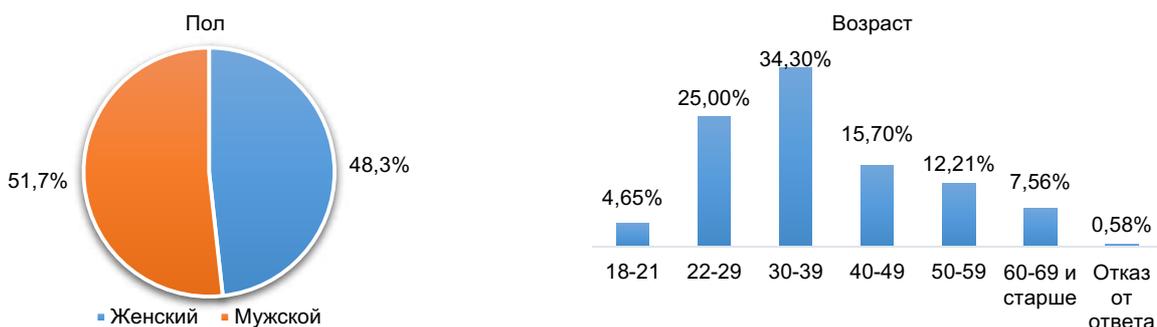
Основные результаты исследования

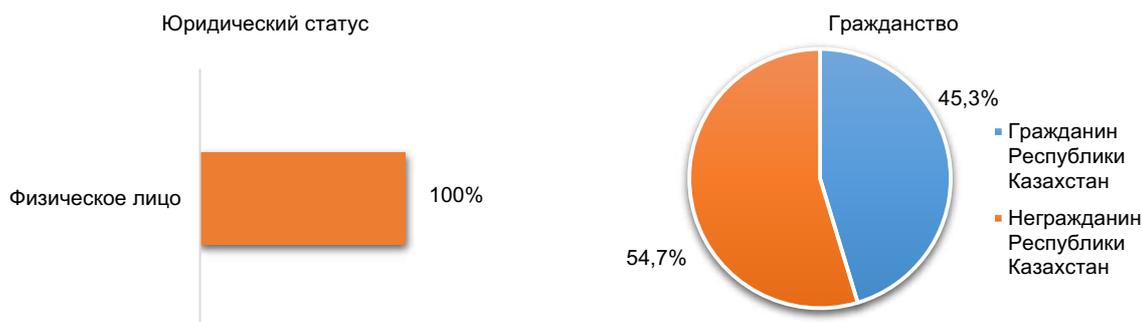
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью, «Тайный покупатель» и фокус-группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге государственной услуги принимали участие 162 услугополучателя, в том числе женщин 48,3%, мужчин – 51,7%. Классификация респондентов учитывала юридический, гражданский (статус регистрации), а также дополнительные потребности доступа к услуге (в т.ч. в здание услугодателя). Возраст большинства респондентов, обращавшихся за получением данной услуги, составил от 30 до 39 лет (34,30%), 22-29 лет (25,00%). Опрос показал, что в 100% за услугой обращаются физические лица, 54,7% нерезиденты РК, и в 99,4% случаев услугополучателями не требуются дополнительные условия доступа.

Диаграмма 80. Социально-демографический блок



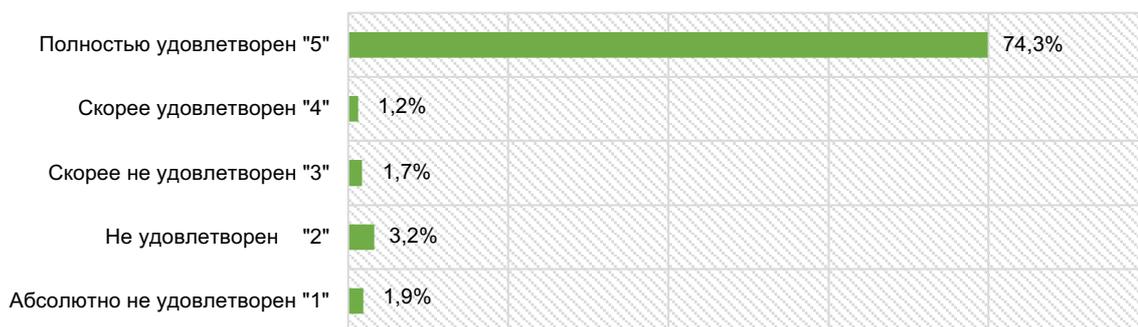


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 74,3%. Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,73 балла.

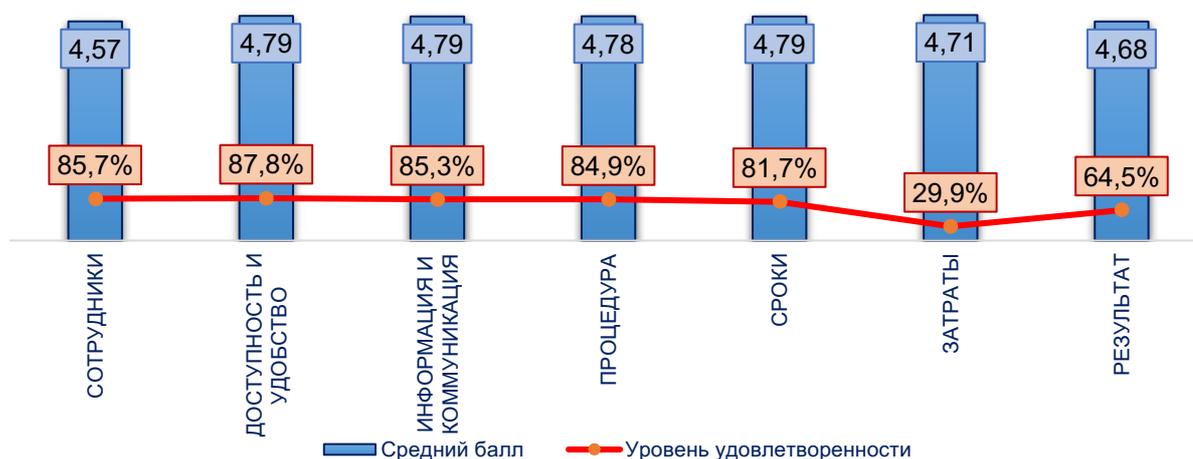
По итогам общественного мониторинга 74,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,2% из числа опрошенных – 4 балла 1,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 3,2% не удовлетворены – 2 балла, и 1,9% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 81. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 82. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,56), оперативность (4,57), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,57). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,57 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 85,7%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Медленно работают, много времени ушло» (Атырауская обл., Жылыойский р-н); «Некомпетентные» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Медленно работают. Не предоставляют информацию о сроках» (Карагандинская обл., Октябрьский р-н); «Сотрудник Марат был груб, не владел информацией» (г. Шымкент, ЦОН); «Не владеют нужной информацией, неоперативные, не понравилось руководство» (г. Шымкент); «Не владели всей информацией» (Павлодарская обл., г. Аксу); «Не владеют информацией» (Актюбинская обл., г. Кандыагаш, Мугалжарский р-н, ЦОН); «Неоперативные, очень медленные» (Актюбинская обл., г. Актобе, ЦОН); «Упростить работу по сдаче документов» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Невежливые сотрудники» (Жамбылская обл., г. Шу, ЦОН); «Некомпетентные» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, ЦОН); «Долго собирали документы» (г. Алматы); «Некомпетентные, не владеют информацией» (СКО, г. Петропавловск, ЦОН); «Сотрудники должны хорошо разбираться в законах РК» (Карагандинская обл., г.Караганда); «Невежливые, медленно работают» (Атырауская обл., Жылыойский р-н).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 87,8%, уровень удовлетворенности (4,79 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Далеко» (Атырауская обл., Жылыойский р-н); «Очередь, ремонт» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Нужно расширить здание» (Алматинская обл., г. Талгар); «Сотрудник по имени Берик в миграционном разводит конфликт среди людей» (г.Шымкент, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,79 баллов), 85,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Я с детьми долго не могла найти кабинеты» (Жамбылская обл., г. Шу, ЦОН); «Очень шумно, большие очереди» (Актюбинская обл., г. Актобе); «Не получила полную информацию» (г. Алматы).

В части **процедуры** получения государственной услуги 84,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,78 баллов. Были отмечены следующие негативные отзывы: «Документы непонятны» (г. Шымкент); «Хотелось бы, чтобы более быстро рассматривали», «Уволить сотрудника Берика с миграционной» (Атырауская обл., Жылыойский р-н).

Сроки полностью удовлетворили 81,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,79 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 29,9%, где средний балл равен 4,71.

Что касается **результата** оказания услуги (4,68 баллов), то только в 64,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Ускорить сроки оказания услуги» (Туркестанская обл., Сайрамский р-н, с.Аксу); «Очень долго ждали и компьютер завис» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Сократить сроки получения услуги» (Атырауская обл., Жылыойский р-н); «Дали бумагу, не объяснили дальнейшие действия» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Не оповестили о готовности документа» (Карагандинская обл., Октябрьский р-н, г. Караганда); «Быть компетентнее и сократить сбор документов» (Актюбинская обл., г.Актобе); «В полной мере владеть информацией, упростить сбор и подачу документов» (г. Алматы); «В г. Кульсары сотрудник миграционной по имени Берик угрожает по телефону дискриминирует, пугает людей, терроризирует. Пользуется своими полномочиями. Закрыв окошко перед лицом» (Атырауская обл., Жылыойский р-н); «Неправильно предоставили информацию в миграционном» (ВКО, г. Семей); «Не получил документы» (Алматинская обл., Илийский р-н); «Ускорить сроки выдачи документов» (Акмолинская обл., Шортандинский р-н, п. Шортанды).

Жалоб в устной или письменной форме среди услугополучателей не наблюдаются.

Так как при получении государственной услуги респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Таблица 27. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,49	4,82	4,83	4,88	4,94	5	4,65	4,8
Госорган	4,6	4,78	4,77	4,75	4,75	4,54	4,69	4,7
Всего по услуге	4,57	4,79	4,79	4,78	4,79	4,71	4,68	4,73

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные в Госкорпорации выше, чем аналогичные оценки по госоргану. Исключения наблюдаются в критериях «Сотрудники» и «Результат».

Результаты качественного исследования

В рамках качественного исследования проведены «Тайный покупатель», глубинное интервью с услугодателем и фокус-группа с услугополучателями.

Услугодатель отмечает, что услуга является простой и понятной:

– Возможно ли упрощение процедуры получения услуги?

– Услуга сама по себе упрощенная, но для стран Дальнего Зарубежья нужно подтвердить платежеспособность на сумму не меньше 1320 МРП. Что является неким барьером... (ГИ, г.Костанай).

Однако участники фокус-группы отметили, что столкнулись с некоторыми проблемами и барьерами при получении услуги:

«... перечень документов состоит из около 15 пунктов. Там находятся справки, которые необходимо предоставить. Это занимает много времени и отнимает много сил» (ФГ, г. Кокшетау, госорган).

– Когда я перечень документов собрал, сдал все документы, после этого только через 5 месяцев получил корешок о том, что мне нужно подойти и сфотографироваться для удостоверения.

– Почему там долго, как вы считаете?

– Я тоже этого не понимаю, нам это никак не объясняют. Говорят: «Ждите, ваши данные проверяют!» (ФГ, г. Кокшетау, госорган).

«...у меня срок ожидания более года. Я собирал месяц документы, затем, как сдал документы, я ждал более года ответ...» (ФГ, г. Кокшетау, госорган).

«Больше всего напрягает то, что нужно в Банк сумму положить. Например, я приехал сюда, мне надо 2,5 – 3 млн в Банк положить и получить справку».

«Сумма неприлично большая для обычного человека...» (ФГ, г. Кокшетау, госорган).

Также озвучены жалобы относительно работы сотрудников Госкорпорации:

«В ЦОНе сотрудники на ресепшне информацию по перечню документов не дают. Говорят, что нужно ходатайство, и все. Дальше консультацию получить невозможно, говорят, чтобы брали талон, шли к инспекторам. И отвечают – потому, что мы не миграционная полиция, мы сотрудники ЦОНа. И приходится брать талон, ждать сотрудника миграции.»

Ожидание может занять минут 40, и он тоже не дает бегунок, говорит на словах, т.е. может что-то забыть, недоговорить. Приходится самой вытягивать всю информацию, и не факт, что все соберешь».

– А у них разве нет call-центра?

– Сколько я звонила на ресепшн, мне всегда отвечали: «Подождите, менеджер занят, он обслуживает клиента». Потом перезваниваешь, они не берут трубку... (ФГ, г. Кокшетау, госорган).

Общее мнение участников фокус-группы:

«Сотрудники миграции должны быть такими людьми, которые проникают к проблемам иностранцев. Они должны быть более приветливыми к людям и воспитанными. Это если говорить об их компетенции. Также хотелось бы упростить этот перечень документов. Мы запрашиваем документы в нашем государстве, эта же информация доступна тем, кто проверяет иностранца. Почему бы госорганам не запрашивать наши документы, справки самостоятельно, это бы значительно ускорило процесс и облегчило бы нам работу. Потому что госорганы отвечают друг другу быстрее на запросы, чем нам...» (ФГ, г. Кокшетау, госорган).

Также выявились случаи дискриминации по национальному признаку и страны происхождения:

– Вы сталкивались со случаями дискриминации по какому-либо признаку?

– В пограничной службе, сколько я за последние 10 лет сталкивался, они прям грубят. Стоит, к примеру, впереди гражданин России, к нему одно отношение, а к нам, таджикам, форма разговора даже меняется!

– Когда ты с ними разговариваешь, они в более грубой форме разговаривают, хамят.

– Я тоже на себе это чувствовала. Что в миграционной, что на пограничной службе – это чувствуется при разговоре особенно, тебе не рады...» (ФГ, г. Кокшетау, госорган).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 3,7 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Сотрудники должны быть более заинтересованы в работе. Услугополучатели просили дать бегунок с перечнем необходимых документов. Здание новое, видно что все учли, все новое. Однако, отсутствует медицинский пункт. Также нет питьевой воды, что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, г. Кокшетау).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Имеются предпосылки для создания условий, при которых коррупционные риски увеличиваются.
- Невысокая удовлетворенность и по критерию «Результат» при массовом исследовании.
- Услуга слишком сложна, а количество предоставляемых документов – непосильна для некоторых услугополучателей.
- Низкая профессиональная грамотность сотрудников (Госкорпорация, госорган). Характерным описанием сотрудников услугополучателя со стороны респондентов являются: некомпетентные сотрудники, несоблюдение стандартов, отсутствие тактичности и доброжелательности в отношении услугополучателей и пр.
- Отсутствие обратной связи, реальной возможности подачи жалобы.
- Респондентами описывались случаи дискриминации по национальному признаку.

Выводы и рекомендации по государственной услуге

Уполномоченный госорган

1. На низкие оценки критериев и показателей качества предоставления государственной услуги оказали влияние проблемы, которые, по мнению респондентов, стабильно не решаются. Действительно, для решения проблемы факт ее существования необходимо увидеть и признать.
2. Ввести дополнительные меры по внутреннему контролю сотрудников на предмет компетентности и соблюдению профессиональной этики.
3. Рассмотреть возможность упрощения и пересмотра порядка требования документов у услугополучателей, предусмотреть принцип «Одного окна».
4. Соблюдать сроки, отведенные на предоставление услуги.
5. Проводить более тщательную и качественную работу по полному разъяснению и консультированию услугополучателей по вопросам, связанным с процедурой получения услуги.

Госкорпорация

6. Осуществлять полную консультацию и информирование услугополучателей по всем вопросам, связанным с получением данной услуги.

3.22. Выдача согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процентов от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02901003 Выдача согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процентов от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года.

Код услуги: С22.

Ответственный госорган: Комитет по регулированию естественных монополий МНЭ РК.

Стандарт госуслуги: 7.04.2015г. №315.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: – письмо о даче согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процента от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года, или мотивированный отказ.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: бесплатно

Основные результаты исследования

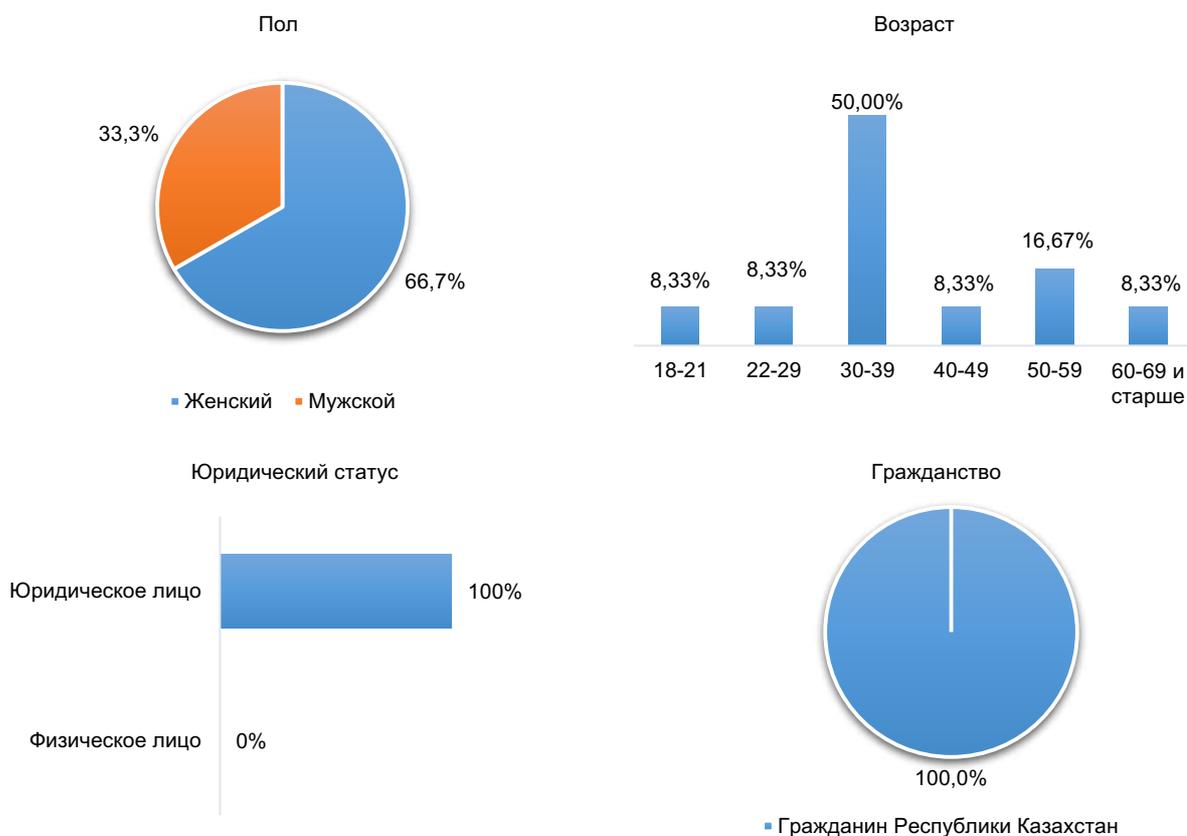
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

Среди респондентов, получавших данную услугу, большинство – женщины (66,7%). Чаще всего за услугой обращались представители возрастной категории 30-39 лет – 50,0%. 100% услугополучателей, принимавших участие в опросе, являются

юридическими лицами, при этом 100% обратившихся для получения услуги – граждане Республики Казахстан и не имеют дополнительных потребностей.

Диаграмма 83. Социально-демографический блок

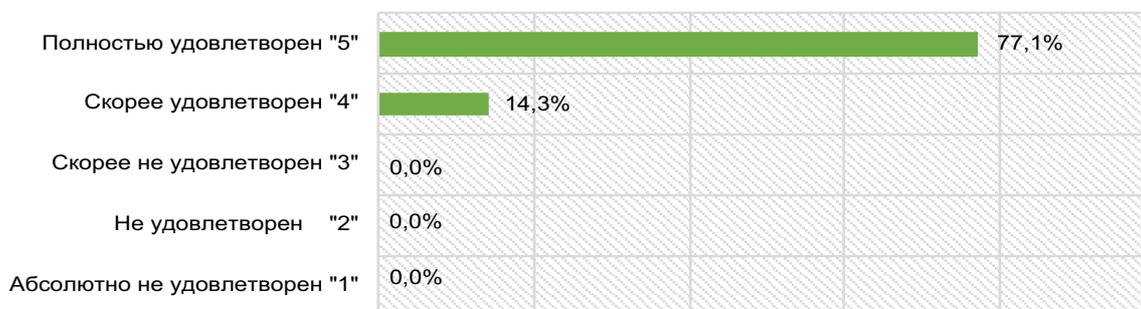


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 77,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,86 баллов.

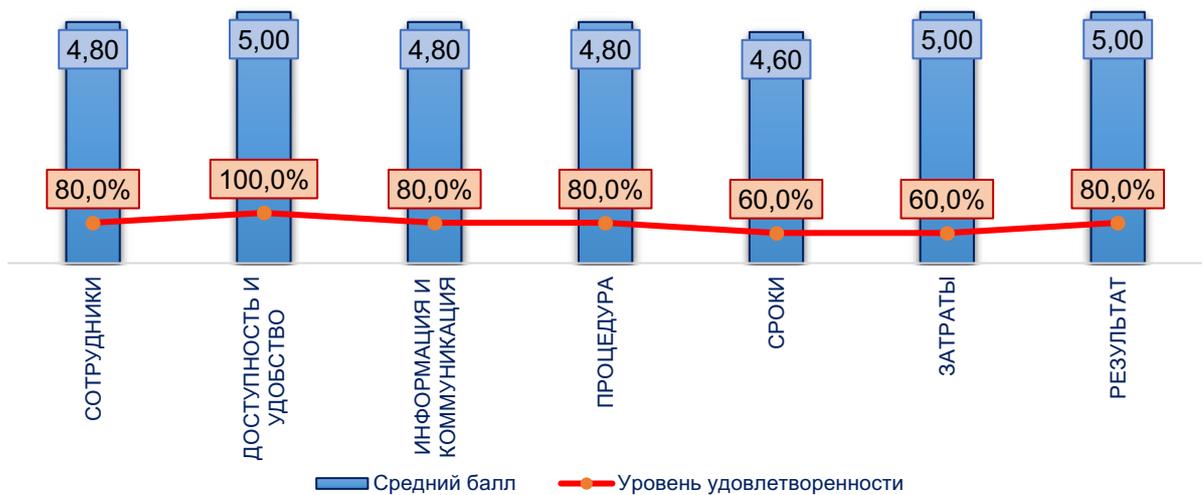
По итогам общественного мониторинга 77,1% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 14,3% из числа опрошенных – 4 балла.

Диаграмма 84. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 85. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,80), оперативность (4,80), вежливость и внимание к потребностям получателей (4,80). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,80 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 80,0%. Негативные комментарии не наблюдались.

Доступность и удобство по данной услуге оценили максимально – 100,0% уровень удовлетворенности (5,0 баллов). Замечания и предложения отсутствуют у получателей.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 баллов), 80,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 80% получателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,80 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 60,0% получателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,60 баллов.

Меньше всего получатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 60,0%, где средний балл равен 5,0. 40,0% получателей понесли дополнительные затраты на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.).

Что касается **результата** оказания услуги (5,0 баллов), то только в 80% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Был отмечен единичный случай «Зависает сайт» (Павлодарская обл., г.Павлодар, Egov.kz).

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных получателей, не наблюдаются.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку получателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган).

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,83, а для бэк-офиса – 4,87 баллов из 5 возможных.

Таблица 28. Сравнение средних баллов по основным компонентам качества в разрезе (Госорган/ Госкорпорация)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,8	5	4,8	4,8	4,6	5		4,83
Госорган (бэк-офис)		5	4,8	4,8	4,6	5	5	4,87
Всего по услуге	4,8	5	4,8	4,8	4,6	5	5	4,86

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,83, а для бэк-офиса – 4,87 баллов из 5 возможных.

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования проведено глубинное интервью с услугодателем. По словам респондента, наибольшей трудностью при подаче документов являются ограниченные технические возможности электронного портала:

«...субъект помимо этих документов хочет еще обосновать эту сделку дополнительными документами, но у него нет технической возможности, это неудобно, конечно...» (ГИ, г. Нур-Султан).

Также ввиду некоторых внутриведомственных обстоятельств приостановлена работа по информированию:

– Скажите, как проводится разъяснительная работа по информированию?

– Знаете, после реорганизации нашей организации, к сожалению, такие работы не проводятся... (ГИ, г. Нур-Султан).

Вместе с тем, отмечаются и технические сбои в работе электронных систем:

«...база лицензирования не доработана. Эта государственная услуга нечасто поступает, редкая. Но при каждом создании проекта ответа постоянно возникает проблема у специалиста. База виснет, и проект не создается, и мы ждем, пока проблема решится ... нужно серьезно доработать техническую сторону выдачи этой услуги...» (ГИ, г. Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Ограниченные возможности ПЭП по прилагаемым документам, а именно невозможно технически прикрепить дополнительные документы и обосновать сделку, это создает неудобства для услугополучателей.
- Нестабильная работа и технические сбои в работе электронного портала могут привести к несоблюдению срока оказания услуги согласно стандарту.
- Не проводится работа по информированию и обеспечению информацией потенциальных услугополучателей.

Выводы и рекомендации

Государственная услуга высоко оценена респондентами, тем не менее, она обладает потенциалом для улучшения качества. По мнению респондентов, качество предоставления услуги может увеличиться, если учесть нижеследующие рекомендации.

Уполномоченный госорган

1. Организовать полное информирование и консультацию услугополучателей, в том числе через интернет-ресурс услугодателя.

2. Проводить предупредительные мероприятия по недопущению системных сбоев и провисаний электронного портала.
3. Предусмотреть возможность для услугополучателей вносить дополнительные документы в большем объеме.

3.23. Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02001001 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию.

Код услуги: С23.

Ответственный госорган: Комитет по защите и развитию конкуренции МНЭ РК.

Стандарт госуслуги: 15.03.2018г. №104.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов услугодателю 40 календарных дней: услугодатель в течение 10 календарных дней со дня получения ходатайства проверяет полноту представленных материалов и уведомляет услугополучателя о принятии или об отказе в принятии ходатайства к рассмотрению; срок рассмотрения ходатайства о даче согласия на экономическую концентрацию не должен превышать 30 календарных дней с момента принятия ходатайства к рассмотрению; срок оказания государственной услуги приостанавливается, в случае невозможности рассмотрения ходатайства, до принятия решения услугодателем или судом по указанному или связанному с ним другому ходатайству, о чем услугодатель в течение 3 рабочих дней с момента принятия такого решения уведомляет услугополучателя в письменном виде на бумажном носителе и (или) через портал; на период представления дополнительных сведений и (или) документов, а также при проведении анализа состояния конкуренции на товарных рынках срок рассмотрения ходатайства приостанавливается, о чем услугодатель в течение 3 рабочих дней с момента принятия такого решения уведомляет услугополучателя в письменном виде на бумажном носителе и (или) через портал; срок оказания государственной услуги возобновляется после представления дополнительных сведений и (или) документов услугодателем и (или) государственными органами, о чем услугодатель уведомляет в течение 3 рабочих дней услугополучателя в письменном виде на бумажном носителе и (или) через портал; срок, устанавливаемый услугодателем для представления информации и (или) документов, не менее 5 рабочих дней; акт услугодателя о прекращении рассмотрения ходатайства направляется в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения.

Результат оказания госуслуги: согласие на экономическую концентрацию/запрет на экономическую концентрацию с мотивированным заключением, в случаях если экономическая концентрация приводит к ограничению конкуренции или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно

Основные результаты исследования

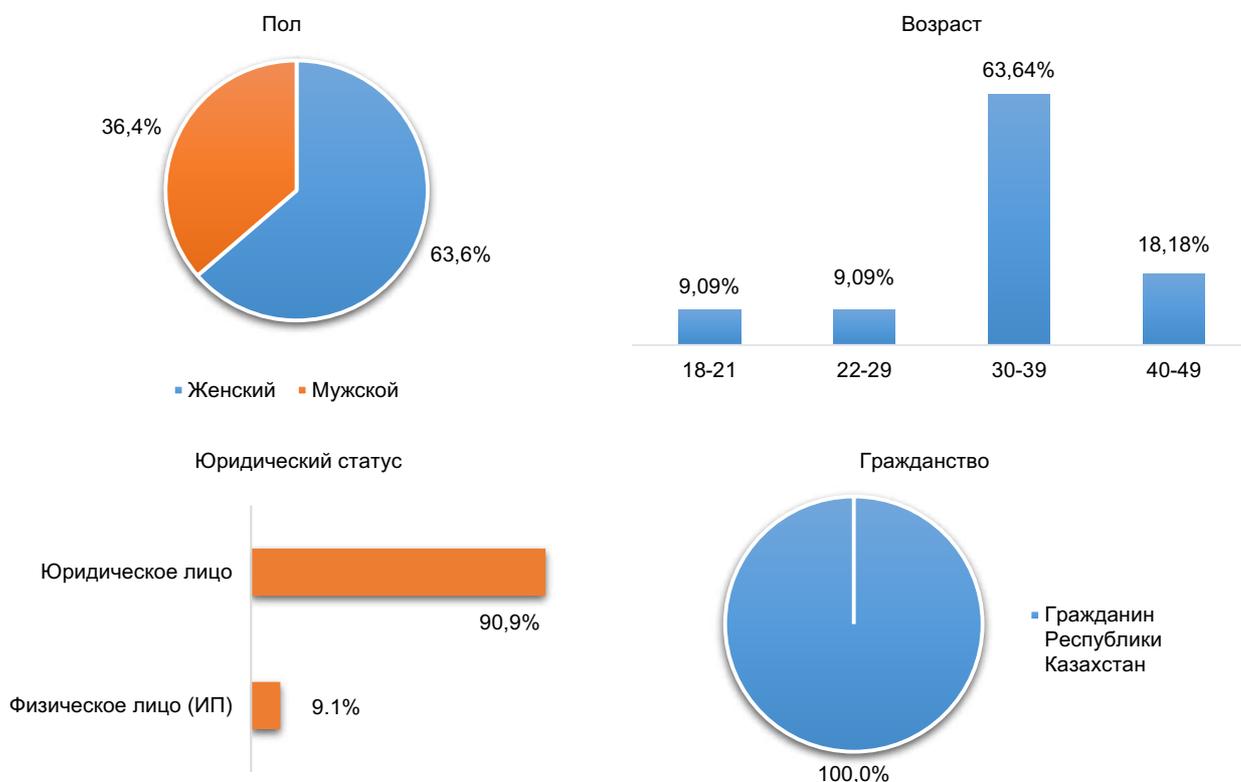
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге качества оказания государственной услуги приняли участие 11 респондентов. Чаще за получением услуги обращались женщины (63,6%). Возраст большинства респондентов, обращавшихся за получением данной услуги, составил от 30 до 39 лет (63,64%); 40-49 лет (18,18%); 22-29 лет (9,1%); 18-21 год (9,1%). Юридический статус респондентов распределился следующим образом: физические

лица – 9,1%, юридические лица – 90,9%. Все респонденты, обратившиеся за предоставлением данной государственной услуги, являются гражданами Республики Казахстан (100%) и не имеют дополнительных потребностей.

Диаграмма 86. Социально-демографический блок

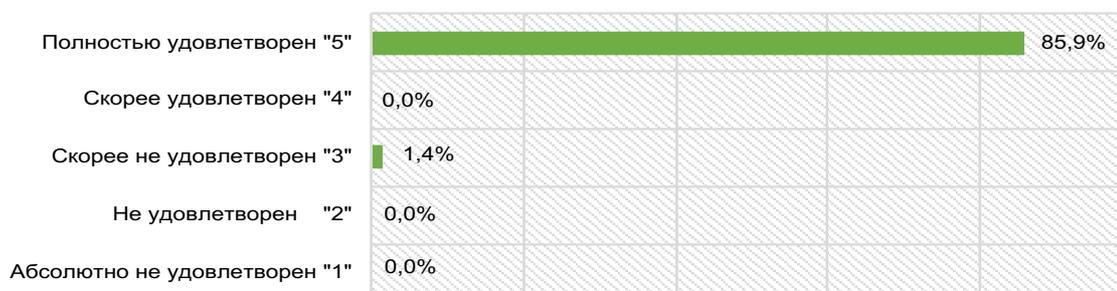


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 85,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,97 баллов.

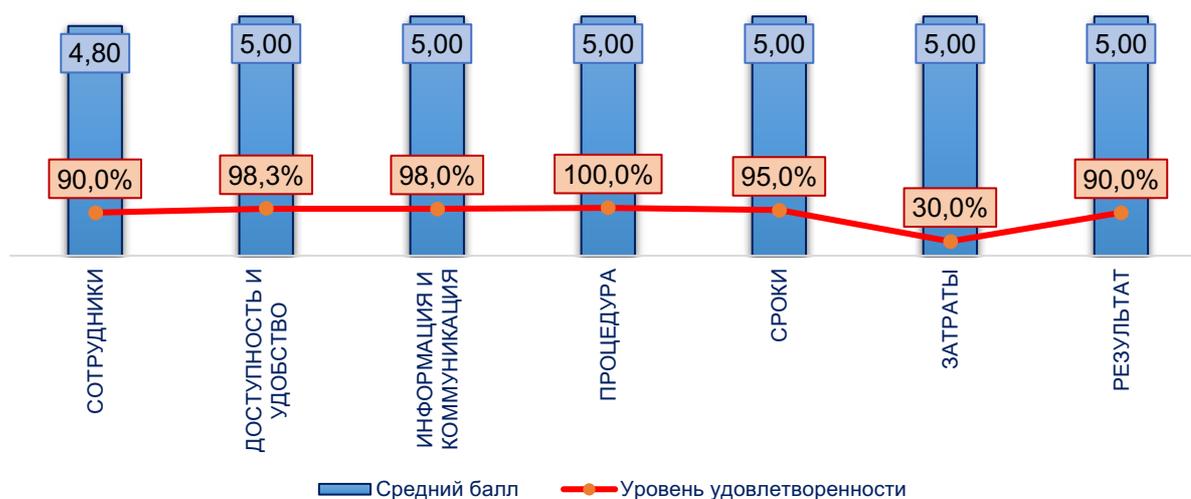
По итогам общественного мониторинга, 85,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. 1,4% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности.

Диаграмма 87. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 88. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,80), оперативность (4,80), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,80). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,80 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 90,0%. Был получен следующий негативный отзыв: «*Не было специалистов, приходилось самому все узнавать*» (г.Нур-Султан).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 98,3% уровень удовлетворенности (5,0 баллов). Комментариев не поступило.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 98,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 100,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 95,0% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 5,0 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 30,0%, где средний балл равен 5,0. 70,0% услугополучателей понесли дополнительные затраты на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.).

Что касается **результата** оказания услуги (5,0 баллов), то только в 90% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования проведено глубинное интервью с услугодателем, где озвучены нижеследующие факты, связанные с оказанием услуги.

– Проводите ли вы информационно-разъяснительную работу по данной процедуре?

– В настоящее время, после реорганизации, мы пересматриваем раздел нашего сайта. Мы хотим более информативно подойти к процедуре, не просто указать перечень документов, а указать сроки. В первую очередь хотим разъяснить для наших предпринимателей, что это очень трудоемкий процесс. Например, самый яркий пример, который является неконфиденциальным, сделка Казактелеком и Kcell.

– Как вы можете оценить изменения за последние 3 года?

– Все стоит на месте, но опять же, нужно отметить, что наше государство стремится к автоматизации. Однако из-за этого может пострадать качество этой услуги;

– Как вы оцениваете коррупционные риски при получении данной услуги?

– Коррупционный риск имеется. Я буду лукавить, если скажу, что это не так. Но со стороны руководства принимаются серьезные меры, мы никак не контактируем с клиентами, за исключением официального обращения.

– По вашему мнению, насколько приемлем срок оказания услуги?

– Думаю, недостаточно. Когда участники сделки не осуществляют реализацию взаимозаменяемых товаров. Это требует большого количества времени для обработки, при этом сокращение времени обработки ведет к ухудшению качества оказания услуги.

– Что бы вы порекомендовали как эксперт, в плане сроков, качества, и самой процедуры?

– Чтобы нас по срокам не ограничивали, это никак не связано с затягиванием или отсутствием кадров, так как это реально объемная работа.

– А если расширить штат сотрудников?

– Да, тоже можно. Чем больше специалистов, тем больше обрабатывается услуг...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- По результатам массового опроса отмечены проблемы в сфере компетентности, оперативности, вежливости и внимательности сотрудников услугодателя.
- Отмечается недостаточное количество сотрудников услугодателя, занятых в предоставлении услуги, что крайне важно, учитывая специфику услуги.
- Оценка качества информационно-консультационной работы call-центров услугодателя показала очень низкий уровень обращения респондентов за консультационными услугами.
- Приостановлена работа по информированию и обеспечению информацией потенциальных услугополучателей.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована, в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо проведение регулярного повышения квалификации персонала, оказывающего данную услугу. Обеспечить внутренний контроль относительно соблюдения профессиональной этики сотрудниками.
2. Организовать полное информирование и консультацию услугополучателей, в том числе через интернет-ресурс услугодателя.
3. Рассмотреть возможность расширения штатного расписания структурного подразделения для более оперативного рассмотрения заявок и сокращения срока оказания услуги.
4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

3.24. Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01301011 Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан.

Код услуги: С24.

Ответственный госорган: Территориальные инспекции Комитета государственной инспекции в агропромышленном комплексе МСХ РК.

Стандарт госуслуги: 1.10.2015 г. №15-05/873.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: карантинный сертификат или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно

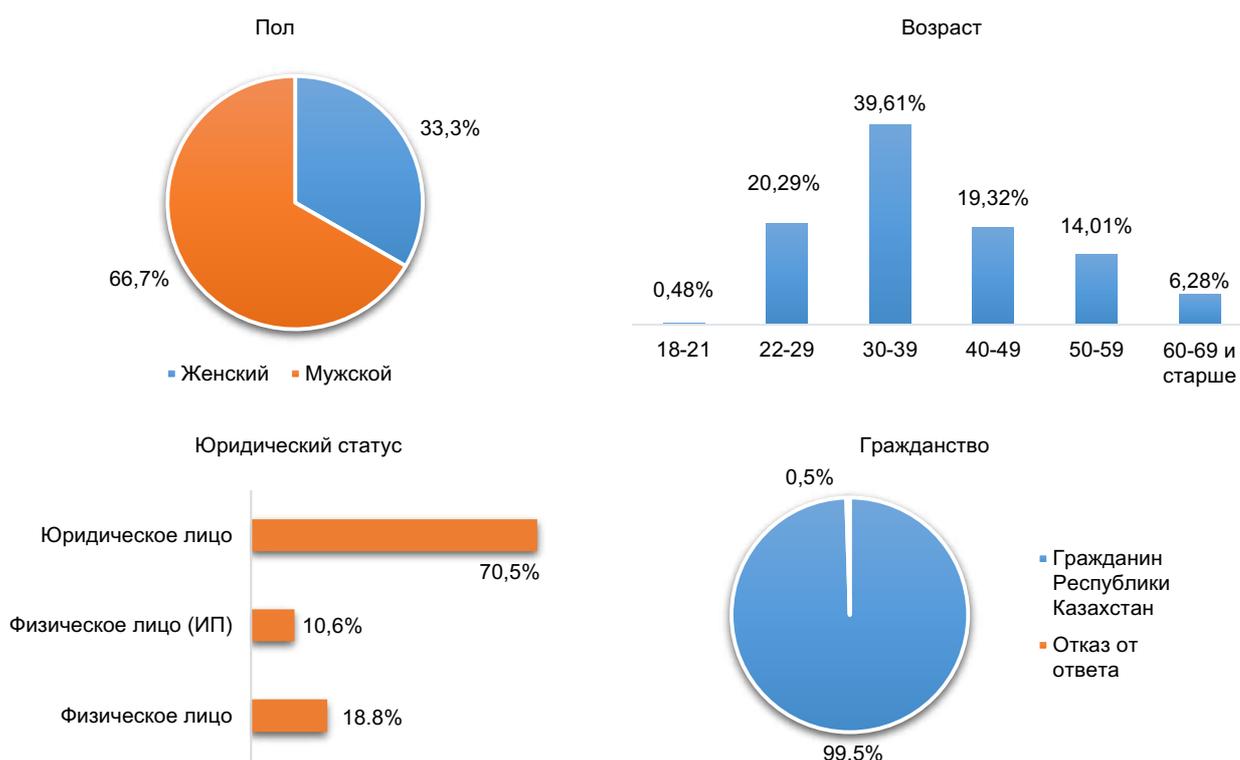
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

Для получения государственной услуги мужчины обращались гораздо чаще женщин (66,7% и 33,3%) соответственно, наибольшее количество услугополучателей относятся к возрастным группам 30-39 лет – 39,61%, 22-29 лет – 20,29%, 40-49 лет – 19,3%. Среди обратившихся имеются услугополучатели с различным юридическим статусом: юридическое лицо – 70,5%, физическое лицо – 18,8%, физическое лицо (ИП) – 10,6%.

Диаграмма 89. Социально-демографический блок

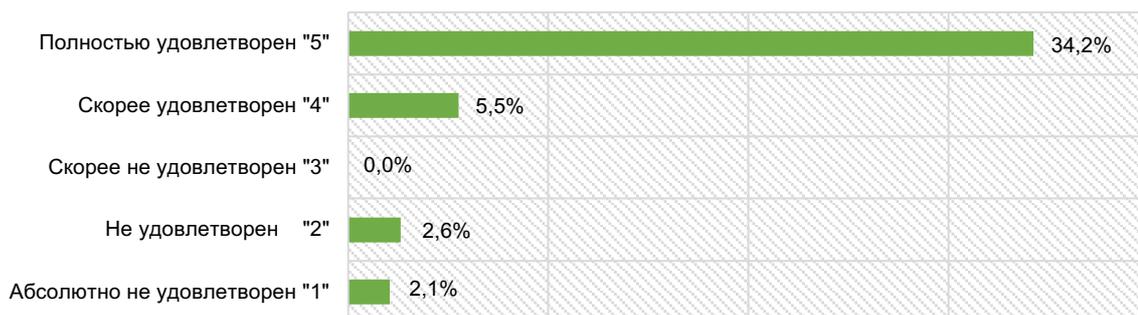


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 34,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,56 баллов.

По итогам общественного мониторинга, 34,2% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 5,5% из числа опрошенных – 4 балла. 2,6% не удовлетворены – 2 балла, и 0,0% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 90. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 91. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Данная услуга занимает низкую позицию в рейтинге. Понять природу исключительно низкой удовлетворенности анализируемой услугой может помочь более подробно рассмотреть комментарии, полученные от респондентов в результате массового опроса.

Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,82), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,82). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,82 балла и уровень удовлетворенности составляет – 87,0%.

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 52,2% уровень удовлетворенности (4,89 баллов). Был отмечен следующий комментарий: «Далеко здание услугодателя» (ЗКО, р-н Бэйтерек, п.Переметный, ЦОН);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,86 баллов), 26,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 26,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,86 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 30,4% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 5,0 баллов.

В части **затрат** данной услуги – 26,1% услугополучатели удовлетворены, где средний балл равен 4,86. 73,9% услугополучателей понесли дополнительные затраты на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.).

Что касается **результата** оказания услуги (4,86 баллов), то только в 26,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Были приняты следующие возмущения «Приобрести справочники, чтобы все было понятно», «Улучшить сервис call-центра»; (Карагандинская обл., г.Караганда, Egov.kz); «Получать моментальный ответ на обращение» (Актюбинская обл., г.Актобе, Egov.kz); «Исправить базу, не все заявки поступают» (Туркестанская обл., Шардаринский р-н. Egov.kz); «Чтобы вся продукция была прокодирована, как в тнв» (Жамбылская обл., г.Тараз, Egov.kz); «Нужно внедрить мобильное приложение» (СКО, Айыртауский р-н с.Саулмаколь); «Ускорить процесс выдачи документов», «Вместить все услуги на одну страницу» (г.Нур-Султан); «Уведомление о готовности документов путем отправки сообщения» (Актюбинская обл., г.Актобе, Egov.kz).

Обратная связь оценивается респондентами на 2,33 балла. Были приняты следующие отзывы: «Рассмотрение заявки идет долгое время, в течение 15 дней» (Карагандинская обл., г. Караганда); «На наши жалобы еще не ответили» (ЗКО, р-н Бәйтерек, п.Переметный); «Через портал заявку скинул, инспектор заполнил заявку и обратно мне скинул. Это было 16-го августа, от Ортамакс через сутки я получил сертификат» (ЗКО, Чингирлауский р-н, п.Чингирлау); «Не получил ответ по жалобе» (г. Нур-Султан); «Написал жалобу, но ответа еще не получил» (г. Актобе); «Игнорировали, тянули время» (Атырауская обл., г. Атырау).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган).

Таблица 29. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,82	4,89	4,86	4,86	5,00	4,86	2,33		4,52
Госорган (бэк-офис)		4,88	4,86	4,86	5,00	4,86	2,33	4,86	4,52
Всего по услуге	4,82	4,89	4,86	4,86	5	4,86	2,33	4,86	4,56

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса и бэк-офиса – 4,52 балла из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования проведена фокус-групповая дискуссия с участием услугополучателей. По итогам озвучены следующие предложения и мнения.

Практически все респонденты столкнулись с проблемами в работе электронной базы:

«...пять баз у них есть, и все они сырые и все постоянно виснет, то они скачать не могут, т.е. закидываешь электронно, ранее было еще им бумажно довозишь что-то, т.е. постоянно проблема с базой у них»;

«... та же самая вот проблема, что висит база либо же подаешь при подаче заявления нажимаешь «Подписать» и по пятнадцать раз система

висит заново, вылезают какие-то детали, хотя все оформлено правильно и просто сидишь, теряешь свое время, хотя все равно с бумажками тебе туда ехать подписывать в РГП. Для меня было бы проще приехать с бумажным заявлением, чем это все» (ФГ, г.Костанай).

Озвучены также мнения о сроке оказания услуги и срока действия его результата:

«... срок действия внести разделение срок первичного оказания услуги и срок действия заявки. Вот если будет это разделение, тогда т.е. превичная – это там в течение суток, да там или сколько там вообще в течение двух часов на сколько я знаю по регламенту, а срок действия самой заявки там уже другой. Потому что некоторые путают и начинают ругаться, вот, мне сказали в течение пяти дней»;

«...сроки только если можно увеличить по карантину, мало все равно хоть и по Казахстану, но все равно мало сейчас пять или три...» (ФГ, г.Костанай).

Отмечено также недоступность консультации по ЕКЦ-1414:

«...да и в 1414 тяжело дозвониться даже если и говорят звоните 1414 горячую линию, долго звонить...» (ФГ, г.Костанай).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Нестабильная работа базы данных и электронного портала затягивает время получения услуги что приводит к дополнительным финансовым затратам услугополучателей.
- Недоступность консультаций по ЕКЦ-1414.
- В рамках массового исследования выявлены случаи отсутствия обратной связи и непредоставления ответа по жалобам и обращениям.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Решить вопрос со стабильностью работы базы данных.
 2. Обеспечить качественную обратную связь. Обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи (сбор критики, рекомендаций и пожеланий) по качеству оказанной услуги. Своевременно предоставлять ответ на обращение и жалобы услугополучателей.
 3. Рассмотреть возможность расширения штатного расписания структурного подразделения для более качественного оказания услуги.
- ЕКЦ-1414.**
4. Обеспечить полную доступность консультации по данной услуге. Актуализировать информацию для операторов и консультантов по данной услуге, в том числе, по ЕКЦ-1414.

3.25. Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01301010 Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан.

Код услуги: С25.

Ответственный госорган: Территориальные инспекции Комитета ветеринарного контроля и надзора МСХ РК.

Стандарт госуслуги: 6.05.2015г. №7-1/418.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: ветеринарный сертификат на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

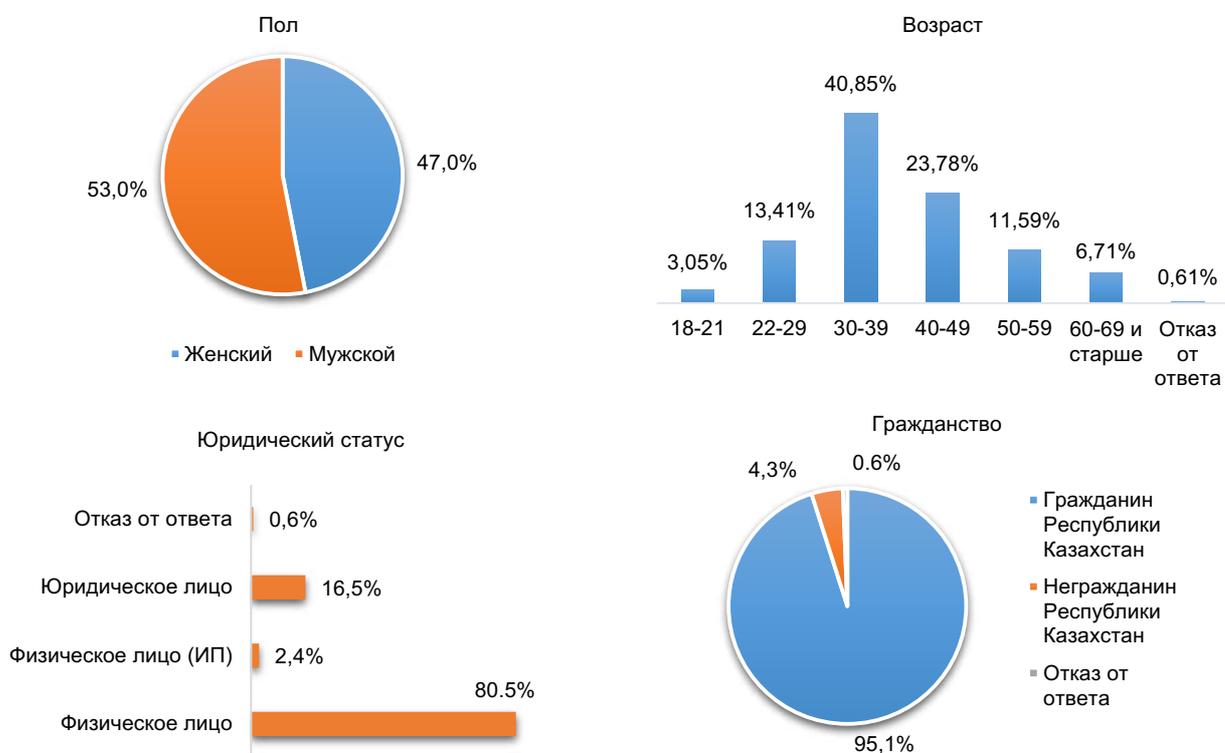
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

Услугу получали и мужчины (53,0%) и женщины (47,0%). Наиболее часто за получением услуги обращались представители возрастной категории 30-39 лет (40,9%). Физические лица получали услугу чаще (80,5%), чем лица с другими юридическими статусами. 95,1% обратившихся за получением услуги – граждане Республики Казахстан.

Диаграмма 92. Социально-демографический блок

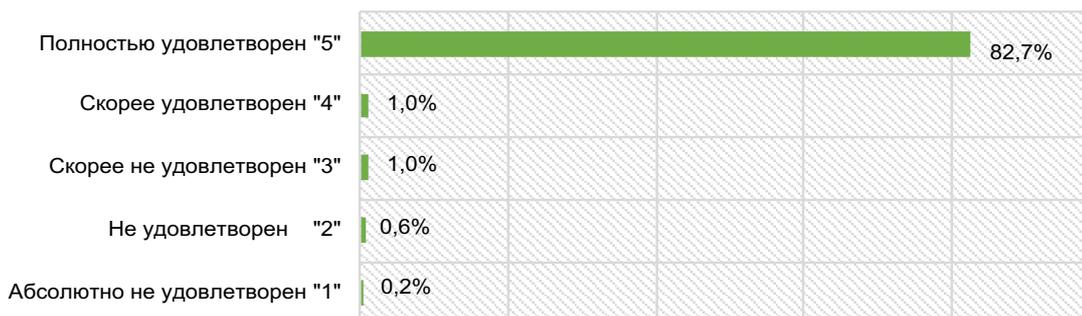


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 82,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,93 балла.

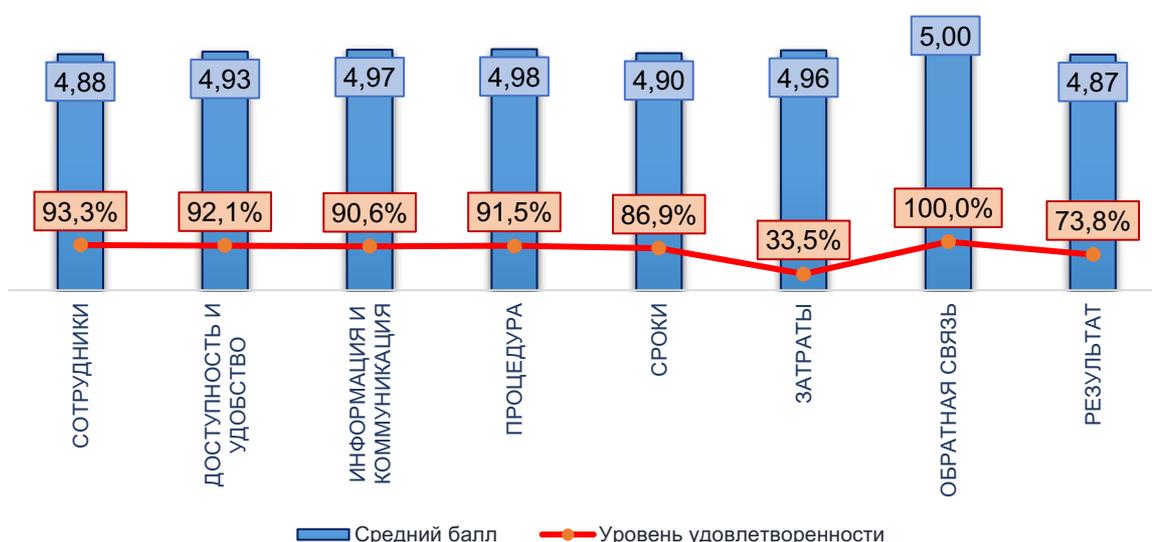
По итогам общественного мониторинга 82,7% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,0% из числа опрошенных – 4 балла. 1,0% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,6% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,2% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 93. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 94. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,88), оперативность (4,87), вежливость и внимание к потребностям услугодателей. (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,88 баллов и уровень удовлетворенности 93,3%. Остальные услугодатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Невежливые сотрудники» (г. Шымкент); «На зеленом базаре очень плохо работает, пришлось ждать долго, замерзла» (г. Алматы); «Грубые сотрудники, некомпетентные» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г.Есик, Атамекен); «Некомпетентные» (Туркестанская обл., Сарыагашский р-н, г.Сарыагаш, ЦОН); «Медленно работают» (Алматинская обл., Илийский р-н, с.Отеген батыра); «Сотрудникам нужно быть более мобильными присутствовать всегда на рабочем месте» (Карагандинская обл., г.Темиртау); «Не полностью владеют информацией» (СКО, Мамлютский р-н.); «Некомпетентные, невежливые» (Туркестанская обл., Сайрамский р-н); «Не владеют полной информацией, сроки оказания тоже не удовлетворяют» (г. Нур-Султан).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 92,1% уровень удовлетворенности (4,93 балла). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Много очередей» (г.Алматы.); «Хочется, чтобы

работали и в выходные дни» (Актюбинская обл., г.Кандагаш); «Упростить услугу приема документов, чтобы можно было подпись ставить доверенному лицу, без нотариально заверенной доверенности» (г. Алматы); «Уменьшить процедуру подачи документов» (Акмолинская обл., г. Кокшетау). Также были негативные комментарии в части расположения зданий услугодателя: «Далеко находится очень» (г.Шымкент); «Для оплаты нужно ехать далеко, чтобы было рядом место для оплаты» (Мангистауская обл., г.Ақтау); «Долго ехать, отделенная местность» (г. Алматы).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов) 90,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 91,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов. Наблюдались негативные отзывы касательно сроков получения услуги: «Хотелось бы ускорить сроки подачи услуги», «Хотелось бы сразу получить сертификат» (СКО, Мамлютский р-н, г. Мамлютка, госорган, ВКО, г.Семей).

Сроки полностью удовлетворили 86,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,90 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 33,5%, где средний балл равен 4,96. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены только 33,5%.

Обратная связь оценивается респондентами на 5,0 баллов, и полностью удовлетворенные обратной связью 100%.

Результат оказания услуги (4,87 баллов), только 73,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: «Компетентность сотрудникам и сроки оказания услуг сократить» (г.Шымкент); «Долго не могли дозвониться в call-центр» (Павлодарская обл., Щербактинский р-н., с.Щербакты); «Увеличить запасы сертификатов (нехватка)» (Туркестанская обл., Казыгуртский р-н); «Некомпетентные сотрудники и не предоставили полную информацию» (г.Нур-Султан); «Сократить сроки получения услуги» (Алматинская обл., Илийский р-н, с.Отеген батыра); «Оценка животного чтобы была на месте» (г.Нур-Султан); «Неправильно сделали сертификат, возникли проблемы в Москве» (г. Алматы); «Меня не удовлетворяет то, что мы ждем сертификат долго, 4-5 дней – это много» (г.Нур-Султан); «Паспорт на международном языке просят писать на русском (неудобно)» (г.Алматы); «Уменьшить сбор документов» (Акмолинская обл., г.Кокшетау).

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования проведено глубинное интервью, где услугополучателями озвучены предложения и рекомендации.

Отмечается необходимость своевременного информирования услугополучателей об изменениях требований по регламенту:

«...ну там корректировка... Бывает, что зачастую у них там правила какие-то меняются, приходится что-то менять там, корректировать в процессе и затягивается таким образом время...» (ГИ, г.Костанай).

Также выявлено, что процедура получения результата услуги затянута и требует множество действий со стороны услугодателя:

«...получается, посещаю саму организацию, первый раз везу заявку с просьбой отбора проб. Зачастую у них нет автомобиля или бензина нет. Я сам везу инспектора на отбор проб, хотя у них там прописано, что инспектор должен ездить сам. Пробы отбираем, потом бывает так, что отвожу инспектора в лабораторию, бывает так, что у них опять-таки нет машины либо бензина. Ну, в общем, приходится повозиться с ним...» (ГИ, г.Костанай).

Прозвучало также мнение о целесообразности оплаты при получении услуги:

«...там оплачивал сам за сертификат. Копейки, но время занимает, и госпошлина там, в бюджет.

– то есть цена приемлемая?

– да, по карману не бьет, просто времени много занимает»(ГИ, г.Костанай).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Сложный процесс получения услуги.
- Требования по услуге недостаточно проработаны.
- Наибольшие жалобы в комментариях касаются именно уровня подготовленности обслуживающих специалистов.
- Информирование услугополучателей не осуществляется на должном уровне.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги и упростить требования по услуге.
2. Усовершенствовать технические характеристики программы, бланки заполнения не всегда соответствуют требованиям.
3. Оптимизировать процедуру предоставления услуги, не допускать вовлечения услугополучателя в процесс оказания услуги. Улучшить материальное оснащение сотрудников для более оперативного проведения контрольных работ.
4. Рассмотреть возможность оперативного формирования небольших памяток, т.е. на данную услугу иметь памятки, как для сотрудника, так и для услугополучателя. Рекомендовать услугополучателям получать услуги электронно.
5. В связи с присутствием жалоб на недостаточную компетентность сотрудников, услугодателю необходимо на постоянной основе проводить работу по повышению квалификации персонала, рассмотреть возможность периодической внутренней проверки служебной этики и уровня профессионализма.

3.26. Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01704007 Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций.

Код услуги: С26.

Ответственный госорган: НБ РК.

Стандарт госуслуги: 30.04.2015г. №71.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней; облигационные программы 10 рабочих дней; облигационной программы и первого выпуска облигаций в пределах облигационной программы 10 рабочих дней; выпуска облигаций в пределах облигационной программы, зарегистрированной уполномоченным органом 5 рабочих дней; выпуска облигаций со сроком обращения не более 12 месяцев 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: свидетельство о государственной регистрации выпуска негосударственных облигаций и 1 экземпляр проспекта выпуска облигаций; свидетельство о государственной регистрации выпуска облигационной программы и 1 экземпляр проспекта выпуска облигационной программы; свидетельство о государственной регистрации выпуска облигаций в пределах облигационной программы и 1 экземпляр проспекта выпуска облигаций в пределах облигационной программы или мотивированный отказ.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

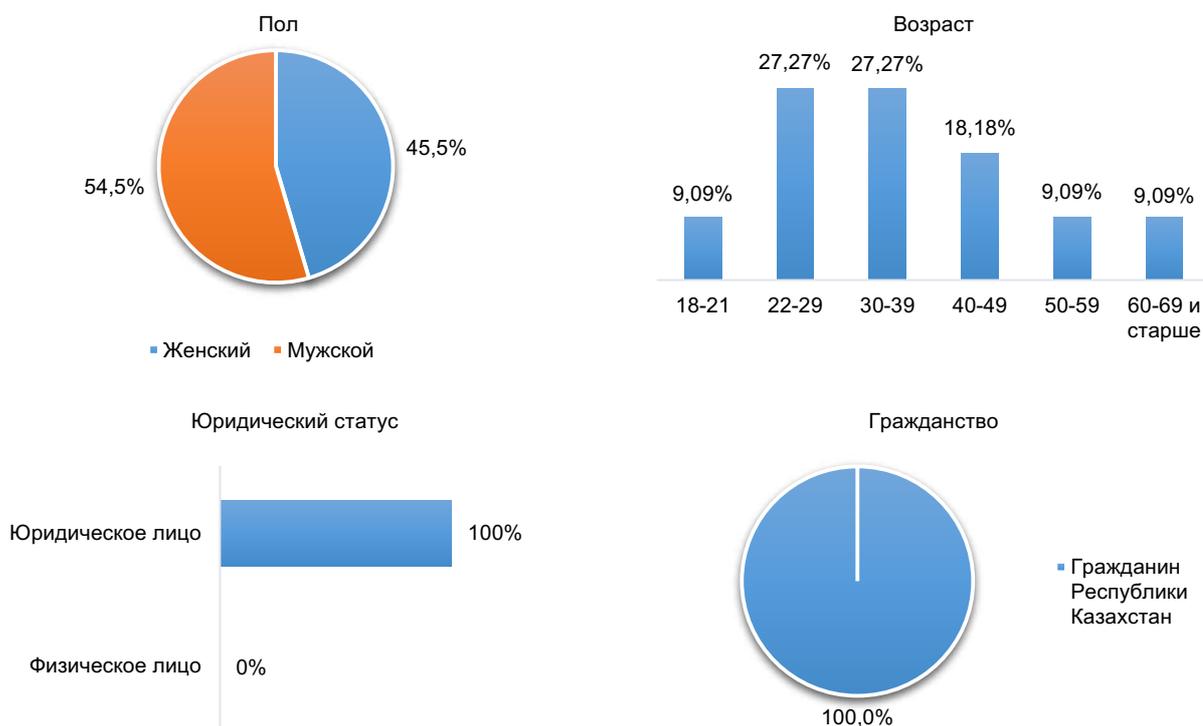
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 11 респондентов, из них большинство (54,5%) мужского пола и 45,5% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 27,27% и 30-39 лет – 27,27%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан и 100% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 95. Социально-демографический блок

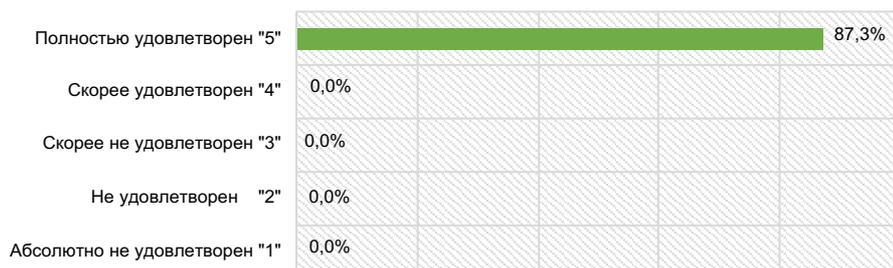


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 87,3%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 5,0баллов.

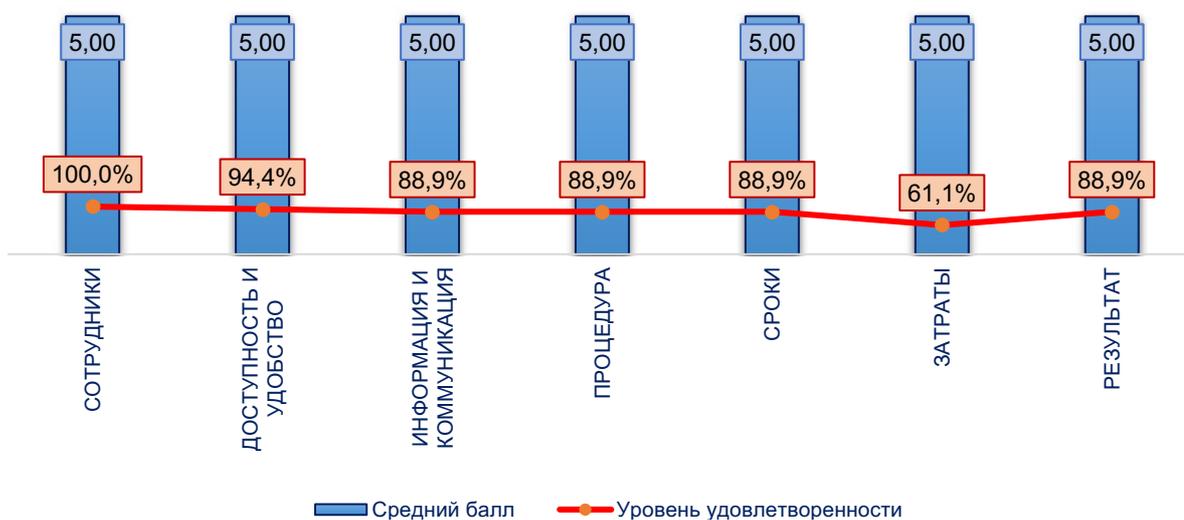
По итогам общественного мониторинга 87,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее не удовлетворенных, не удовлетворенных и абсолютно не удовлетворенных услугополучателей не наблюдаются.

Диаграмма 96. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 97. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла в %)



Один из важных показателей оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (5), оперативность (5), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (5). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 5 баллов, и уровень удовлетворенности составил максимальный показатель – 100%. Негативные комментарии не наблюдались.

Доступность и удобство по данной услуге оценили в 94,4%, уровень удовлетворенности 5 баллов.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5 баллов) 88,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. В части **процедуры** получения государственной услуги 88,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5 баллам. Негативных комментариев не наблюдается.

Сроки полностью удовлетворили 88,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5,0 баллов. **Затраты** полностью удовлетворили 61,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5,0 баллов.

Что касается **результата** оказания услуги (5,0 баллов), то в 88,9% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа. Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган).

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса и бэк-офиса составляет 5 из 5 возможных.

Таблица 30. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Загрaты	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	5	5	5	5	5	5		5
Госорган (бэк-офис)		5	5	5	5	5	5	5
Всего по услуге	5	5	5	5	5	5	5	5

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования проведено глубинное интервью с участием услугополучателя, где озвучено следующее мнение:

– Так как мы находимся в Астане, а Национальный банк в Алматы документы передавали по почте, это не совсем удобно конечно...

– Нужно еще больше упростить правила подачи документов.

– Что нужно, с Вашей точки зрения, чтобы упростить процедуру и порядок оказания услуги?

– Сделать в одном документе перечень необходимых документов...

(ГИ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Неудобный процесс подачи документов.
- Недостаточное информирование в части перечня необходимых документов для получения услуги.

Выводы и рекомендации

Услуга «Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций» предоставляется на высоком уровне качества и в соответствии со стандартом. При этом по мнению респондентов, есть потенциал улучшения качества оказания данной услуги при рассмотрении следующих рекомендаций:

Уполномоченный госорган

1. Обеспечить доступность информации касательно услуги и процедуры ее получения для потенциальных услугополучателей.
2. Для удобства услугополучателей предусмотреть оказание услуги и получение результата по ним через представительства в регионах.

3.27.Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01704003 Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям.

Код услуги: С27.

Ответственный госорган: НБ РК.

Стандарт госуслуги: 30.04.2015г. №71.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: лицензия и приложение 20 рабочих дней. Приложения к действительной лицензии 10 рабочих дней. Переоформлении лицензии и (или) приложения к ней 10 рабочих дней. Дубликат 2 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: выдача, переоформление лицензии и (или) приложения к лицензии, выдача дубликатов лицензии и (или) приложения к лицензии или мотивированный отказ.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: платно.

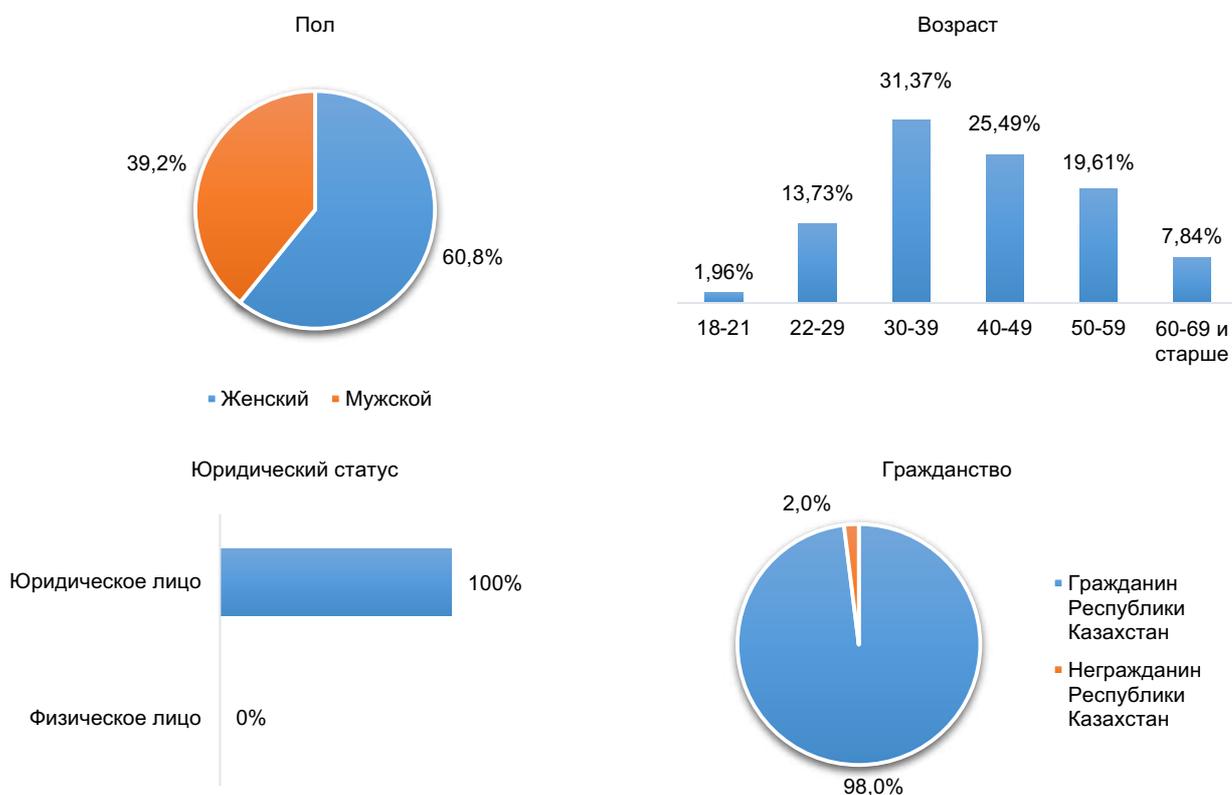
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге принимали участие 50 респондентов, в том числе 60,8% – женского и 39,2% мужского пола. Все услугополучатели имеют статус юридического лица (100%), 98,0% – граждане Республики Казахстан, 100% не имеет дополнительных потребностей.

Диаграмма 98. Социально-демографический блок

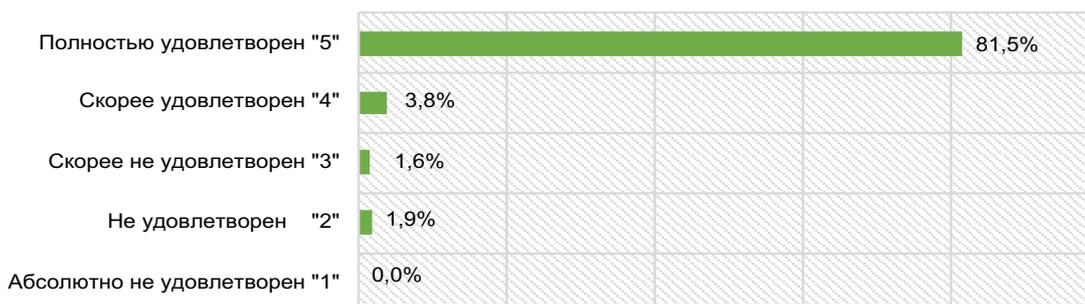


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 81,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,84 балла.

По итогам общественного мониторинга, 81,5% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 3,8% из числа опрошенных – 4 балла. 1,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 1,9% не удовлетворены – 2 балла.

Диаграмма 99. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 100. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,73), оперативность (4,73), вежливость и внимание к потребностям улугодателей (4,86). Таким образом, работа сотрудников улугодателя была оценена в среднем на 4,77 баллов и уровень удовлетворенности 86,7%. Остальные улугодатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Неоперативные, некомпетентные» (г. Алматы, ЦОН); «Мало владеют информацией» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН).

Доступность и удобство по данной улуге оценили достаточно высоко – 93,3% уровень удовлетворенности (4,93 балла). Негативные комментарии не наблюдались.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 баллов) 92,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** (5,0баллов) 100,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 86,7% улугодателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной улуге по оценке улугодателей составляет – 4,87 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 31,7%, где средний балл равен 4,73. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены только 13,3%. По критерию затрат фактически 2/3 опрошенных услугополучателей не удовлетворены или удовлетворены не полностью.

Результат оказания услуги (4,77 баллов) только в 80,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у Вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы. Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения при получении электронной услуги: «*Зависает*» (Восточно-Казахстанская обл., г. Шемонаиха). Также были приняты следующие предложения, пожелания и рекомендации по улучшению работы электронной формы получения услуги: «*Неудовлетворен полученной консультацией call-центра портала, техническая поддержка портала ужасная*» (г. Шымкент); «*Нет возможности посмотреть, что было мною отправлено ранее*» (г. Алматы).

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 31. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация, ПЭП (фронт-офис)	4,77	4,93	4,8	5	4,87	4,67		4,84
Госорган (бэк-офис)		4,93	4,8	5	4,87	4,75	4,77	4,85
Всего по услуге	4,77	4,93	4,8	5	4,87	4,73	4,77	4,84

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,84, бэк-офиса 4,85 из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

Проведено глубинное интервью с услугополучателем, где озвучены нижеследующие замечания и предложения по услуге.

«... если без опыта и ранее не получал эту услугу то, наверное, было бы тяжело получить эту услугу сразу во всем разобраться...»;

«... ну, по идее многие же не консультируют, говорят, вот все написано, читайте сами не объясняют...»;

– Вы думаете, сроки оказания услуги приемлемы?

– Нет, по срокам хотелось бы, чтобы меньше было до 5 рабочих дней хотя бы...»;

«...слишком высокая государственная пошлина и лицензированный сбор, Она слишком дорогая, если другие лицензии там 10 МРП, то здесь 40 МРП...»;

«... проблема в том, что, сейчас вот уставной капитал увеличивают вот эти уже требования будут слишком жесткими. Если у нас сейчас по ним требуются наличие 32 млн тенге, то в дальнейшем хотят сделать 100 млн тенге, и вот это уже может привести к недоступности услуги, большинство обменников закроются просто. И непонятно, для чего это делают, поскольку я как опытный человек скажу, что даже наличие на счету этих 32 млн уже слишком

много и очень редко они используются полностью. Единственное, на что они ссылаются,

– это нехватка денег при резких колебаниях курса, но тут Нацбанк сам виноват, что допускает подобное...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В рамках массового исследования высказывались мнения о том, что сотрудники услугодателя недостаточно компетентны. А также наблюдаются предпочтения о снижении сроков оказания услуг до 5 рабочих дней.
- Результаты исследования показывают недостаточную работу по информированию услугополучателей при их обращении.
- Высокая стоимость услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Сократить сроки предоставления услуги до 3-5 рабочих дней.
2. Пересмотреть лицензионный сбор в сторону уменьшения суммы.
3. Проводить полную консультацию услугополучателей при обращении, обеспечить качественную обратную связь, учитывать доводы и пожелания услугополучателей при пересмотре и изменению требований при выдаче лицензии.

3.28. Выдача разрешения на выполнение специального полета

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01102017 Выдача разрешения на выполнение специального полета.

Код услуги: С28.

Ответственный госорган: АО «Авиационная администрация Казахстана» МИИР РК.

Стандарт госуслуги: 24.11.2015г. №941.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: сертификат на выполнение специального полета.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

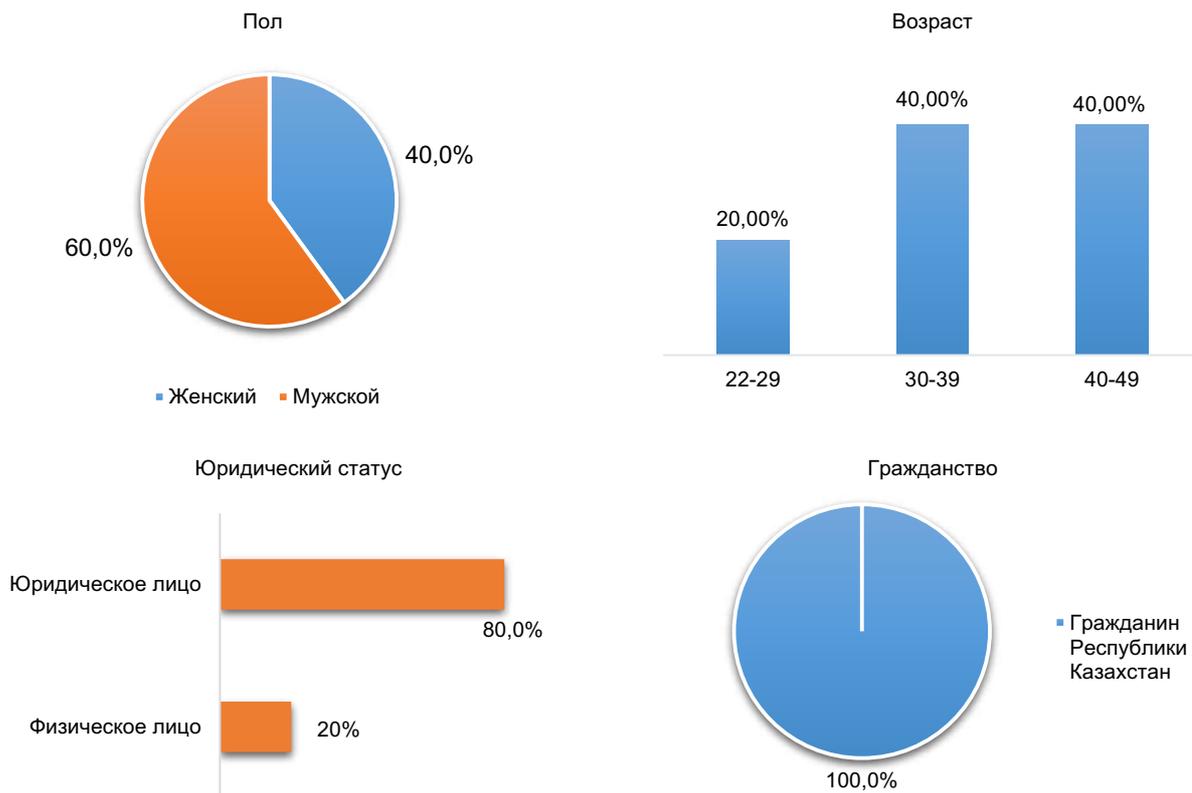
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 5 респондентов, из них большинство (60%) мужского пола и 40% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 40% и 40-49 лет – 40%. В 80% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридические лица, 20% физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан и 100% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 101. Социально-демографический блок

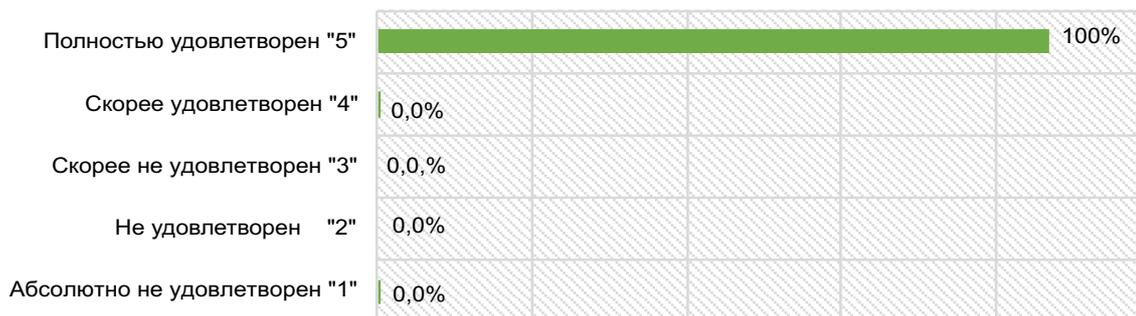


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 100%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 5,0баллов.

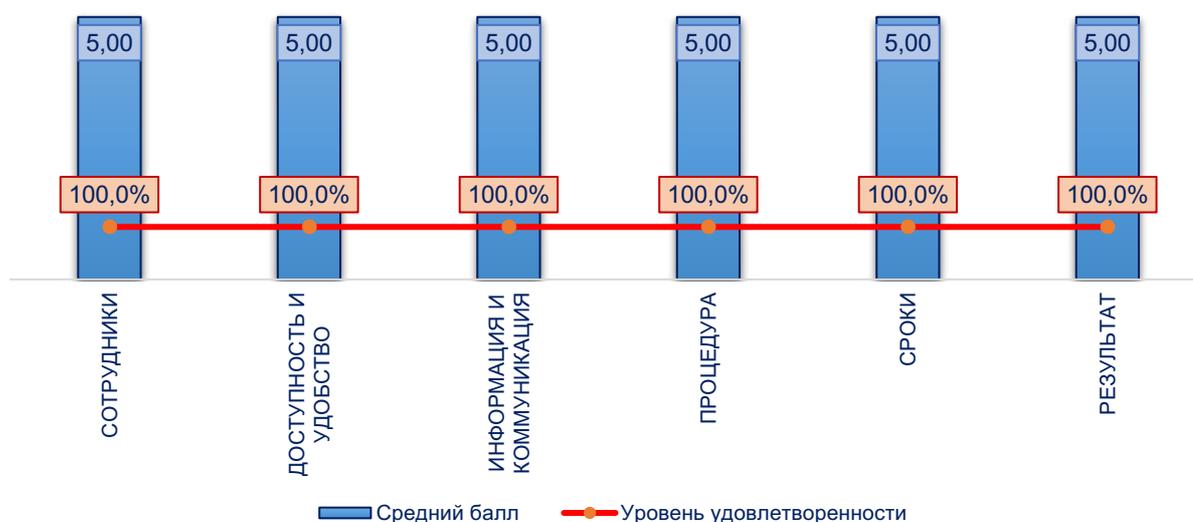
По итогам общественного мониторинга 100% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Услугополучатели, выставившие низкие оценки, не наблюдаются.

Диаграмма 102. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 6 критериям:

Диаграмма 103. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
(в разрезе среднего балла и %)



Очень важным показателем оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (5), оперативность (5), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (5). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 5 баллов, и уровень удовлетворенности составил максимальный показатель – 100%. Негативные комментарии не наблюдались.

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 100%, уровень удовлетворенности 5 баллов.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5 баллов), 100% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 100% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5 баллам. Негативных комментариев не наблюдается.

Сроки полностью удовлетворили 100% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками и затратами государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5,0 баллов. В части оценки **затрат**, все услугополучатели затруднились ответить.

Что касается **результата** оказания услуги (5,0 баллов), то в 100% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результаты качественного исследования

В рамках качественного исследования проведено глубинное интервью с экспертом-услугодателем в сфере авиации.

Ввиду того, что организация, которая непосредственно оказывает данную услугу, была создана относительно в недавнем времени, не все услугополучатели владеют информацией о местонахождении и прочей информацией, связанной с услугодателем.

«... ну, когда звонят, первое, что они спрашивают, это где находится наша организация и просят указать контактные данные...».

Также наблюдались случаи, когда услугополучателю возвращается заявка в целях ее доработки:

- Бывают ли случаи, что вы возвращаете на доработку?
- Да, такие случаи бывают.

Отмечены сложности предоставления услуги в сжатые сроки:

- *Вам как услугодателю 3 дня достаточно?*
- *Вот я и говорю для заявителей это конечно хорошо, но для нас это немного сложно бывает уложиться в эти рамки...» (ГИ, г.Нур-Султан).*

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Недостаточное информирование услугополучателей о местонахождении и прочей информацией, связанной с услугодателем.
- Услугодатель имеет риск столкнуться с затруднениями предоставления услуги в срок.

Выводы и рекомендации

Несмотря на высокий уровень удовлетворенности данной услуги, по мнению респондентов, есть потенциал улучшения качества оказания услуги при рассмотрении следующих рекомендаций:

Уполномоченный госорган

1. На постоянной основе обеспечивать качественный уровень предоставления услуги и предоставлять полную консультацию по услуге при обращениях.
2. Предусмотреть дополнительные ресурсы, пересмотреть штатное расписание в случае затруднения оказания услуги в сроки, указанные в стандарте.

3.29. Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01404020 Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств.

Код услуги: С29.

Ответственный госорган: Территориальные департаменты Комитета индустриального развития и промышленной безопасности МИИР РК.

Стандарт госуслуги: 27.11.2018г. №822.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: выдача уведомления о постановке на учет, снятие с учета опасного технического устройства.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

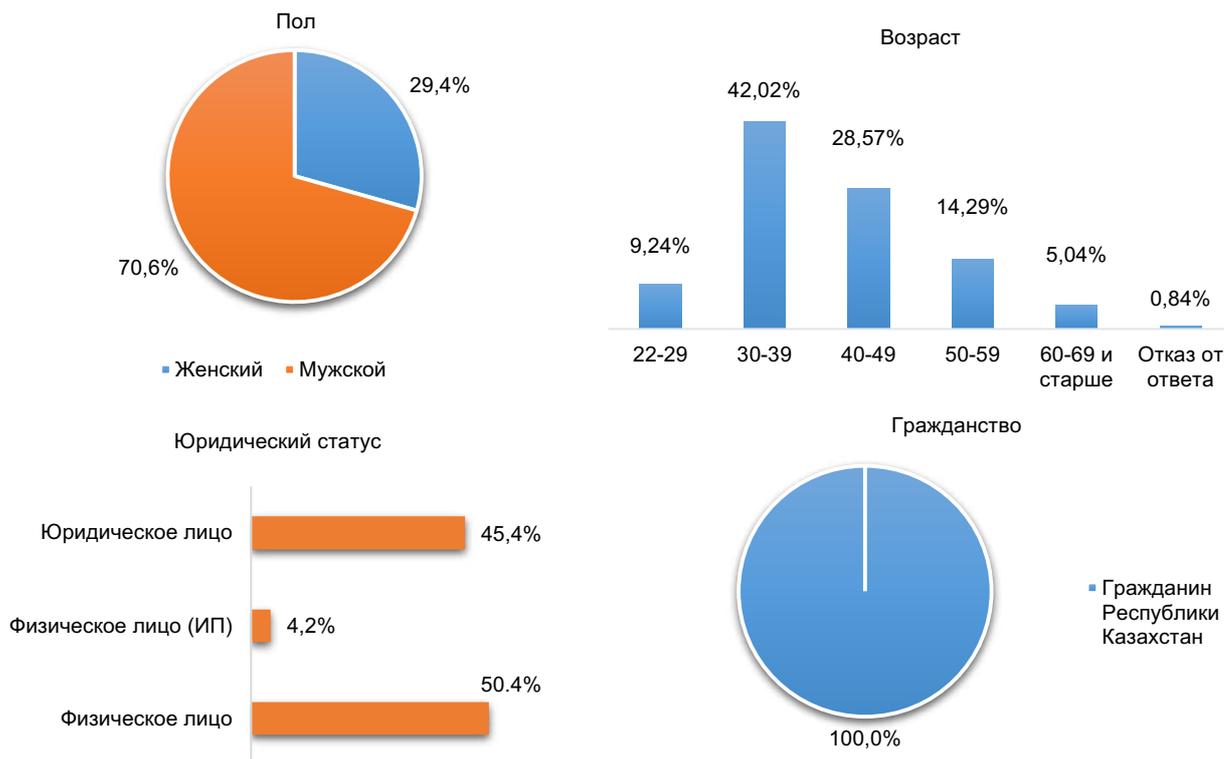
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге принимали участие 162 респондента. Почти 2/3 обратившихся за получением услуги – мужчины (70,6%), среднего возраста: 30-39 лет – 42,0%, 40-49 лет – 28,6%. Юридический статус услугополучателей в 50,4% – физическое лицо, при этом 100% респондентов являются гражданами Республики Казахстан и не имеют дополнительных потребностей.

Диаграмма 104. Социально-демографический блок

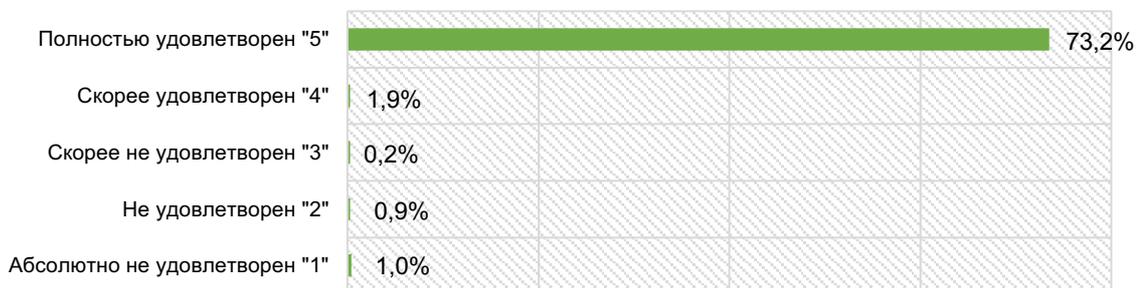


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 73,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,89 баллов.

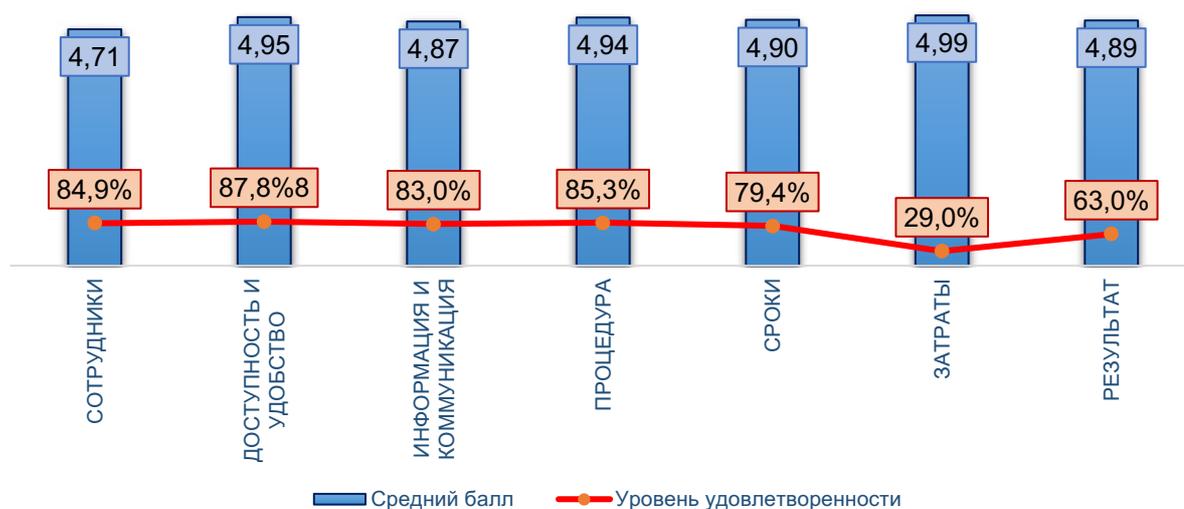
По итогам общественного мониторинга 73,2% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,9% из числа опрошенных – 4 балла. 0,2% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,9% не удовлетворены – 2 балла, и 1,0% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 105. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 106. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
(в разрезе среднего балла в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,71), оперативность (4,71), вежливость и внимание к потребностям улугополучателей. (4,71). Таким образом, работа сотрудников улугополучателя была оценена в среднем на 4,71 баллов и уровень удовлетворенности 84,9%. Остальные улугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы:

«Не владеют информацией, некомпетентные» (Алматинская обл., г.Талдыкорган); «Сотрудники некомпетентные» (Мангистауская обл., г.Актау, Канцелярия Департамента КИРиПБ МИИР РК по Мангистауской области); «Очередь» (г.Петропавловск); «Не всегда полная информация» (Актюбинская обл., г.Актобе, ЦОН); «Не всегда есть информация» (г.Атырау, ЦОН); «Я потерял 2 месяца из-за их некомпетентности» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Некомпетентные» (Актюбинская обл., г.Актобе, ЦОН); «Неоперативные, некомпетентные» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 87,8% уровень удовлетворенности (4,95 баллов). Наблюдались негативные комментарии: «Далеко», «Не могли найти документ», «Далеко находится здание» (СКО, г.Петропавловск; Актюбинская обл., г.Актобе, ЦОН; г.Алматы).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,87 баллов), 83,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. «Мало указателей и непонятны» (г. Шымкент); «Необходимо увеличить число сотрудников» (ВКО, г.Усть-Каменогорск, ЦОН).

Процедура услуги полностью удовлетворили 85,3% улугополучателей. Средняя оценка удовлетворенности составляет – 4,94 балла.

Сроки полностью удовлетворили 79,4% улугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке улугополучателей составляет – 4,90 баллов.

Затратами полностью удовлетворены 29,0% улугополучателей (4,99 баллов).

Жалоб в устной и/или письменной форме среди улугополучателей не наблюдаются.

Результат оказания услуги (4,89 баллов) то только 63,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующее возмущения: «Именно в Талдыкоргане не удовлетворен» (Алматинская обл., г.Талдыкорган); «Скорость дозвона, всегда срывает автответчики, или же долгое ожидание» (СКО, г.Петропавловск); «Я потерял 2 месяца из-за их

некомпетентности» (СКО, г.Петропавловск); «Неоперативные, некомпетентные» (Алматинская обл., г.Талдыкорган).

Результаты качественного исследования

В рамках качественного исследования было проведено глубинное интервью.

Услугополучатель в целом положительно охарактеризовал процесс получения услуги и в целом удовлетворен:

«Ну никаких проблем не было, я все получал через ЦОН, там меня быстро проконсультировали и сроки меня тоже устроили, потом приехали тоже все проверили...» (ГИ, г.Кызылорда, ЦОН).

Однако, несмотря на возможность получения услуги через ПЭП, респондент предпочел все же посетить ЦОН:

– Почему вы не получили услугу, самостоятельно не обращаясь к консультантам в ЦОН?

– Я знаю, что это все сейчас можно и на дому делать, но для меня это все слишком сложно, мне легче съездить в ЦОН, где все за меня сделают...» (ГИ, г.Кызылорда, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Государственная услуга оценена респондентами положительно, однако для улучшения качества ее предоставления, услугодателю следует на системной основе проводить работу по повышению квалификации сотрудников, поскольку респонденты отмечают низкий уровень квалификации сотрудников, предоставление недостоверной информации по услуге и др.
- Несмотря на то, что все больше услуг автоматизируются, на примере данной услуги можно наблюдать что услугополучатели, в особенности пенсионного возраста не имеют возможности стать самостоятельными пользователями ввиду ограниченных знаний в области освоения электронных систем, в результате они продолжают посещать ЦОН и обращаться за консультацией.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Предусмотреть дополнительные мероприятия по информированию услугополучателей по вопросам процедуры получения услуги и при необходимости проводить более тщательную разъяснительную работу.

Госкорпорация

2. Необходимо разработать комплекс мер направленный на повышение уровня профессиональной компетентности сотрудников, а также мер, направленных на повышение уровня контроля над качеством их деятельности.
3. Для разгрузки сотрудников Госкорпорации в ЦОН совместно с заинтересованными госорганами рассмотреть возможность проведения массовых разъяснительных работ о возможностях ПЭП для ее большей популяризации.

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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01403026 Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт.

Код услуги: С30.

Ответственный госорган: Комитет телекоммуникаций МЦРИАП РК.

Стандарт госуслуги: 27.12.2018г. №549.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 8 рабочих дней.

Результат оказания государственной услуги: лицензия на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров; заключение (разрешительный документ) на ввоз отдельных товаров, включенных в Единый перечень товаров, к которым применяются запреты или ограничения на ввоз или вывоз государствами-членами ТС в рамках ЕЭС в торговле с третьими странами; заключение (разрешительный документ) на временный ввоз, вывоз и транзит отдельных товаров, включенных в единый перечень товаров, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно/бесплатно.

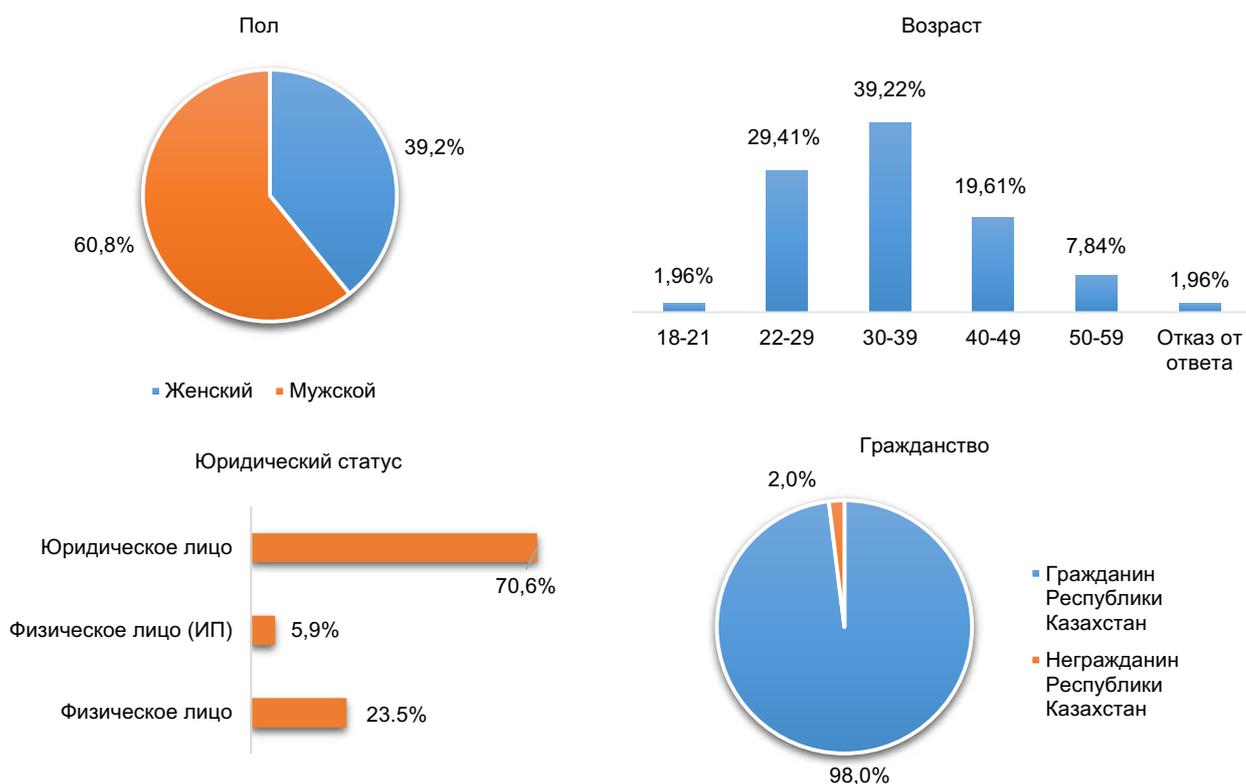
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 51 респондентов, из них большинство (60,8%) мужского пола и 39,2% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 39,22% и 22-29 лет – 29,41%. В 70,6% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридические лица, 23,5% – физические лица, 5,9% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан, 96,1% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 107. Социально-демографический блок

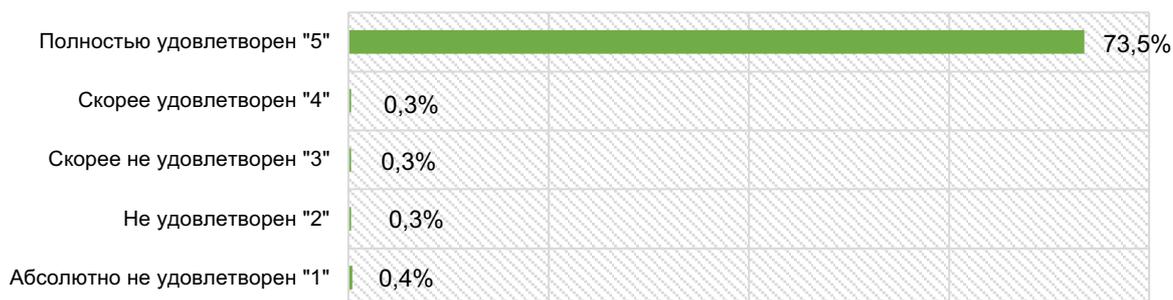


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 73,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,94 балла.

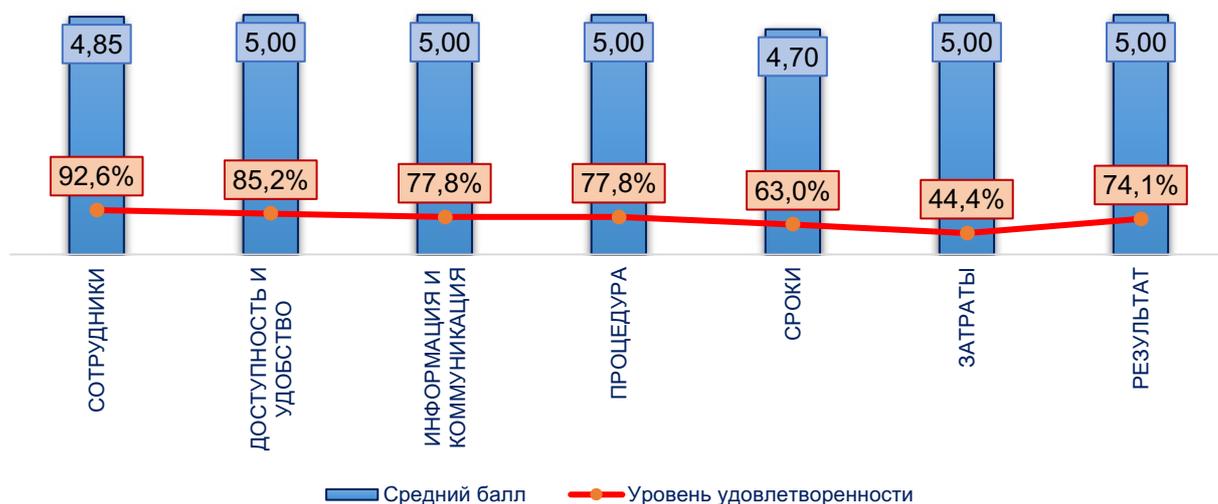
По итогам общественного мониторинга 73,5% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,3% из числа опрошенных – 4 балла. 0,3% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,3% не удовлетворены – 2 балла, и 0,4% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 108. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 109. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** услугодателя. Так работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,85), оперативность (4,85), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей. (4,85). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,85 баллов и уровень удовлетворенности 92,6%. Был зафиксирован негативный отзыв: «Охранники невежливые» (Акмолинская обл. г.Кокшетау ЦОН);

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 85,2% уровень удовлетворенности (5,0 баллов). Негативных комментариев не было.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 77,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 77,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,95 баллов. Был получен комментарий: «15 дней нужно ждать чтобы получить государственную услугу, это очень много, нужно сократить это время» (г.Алматы);

По срокам не самый лучший показатель процент удовлетворения услугополучателей 63,0%. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,70 баллов.

Результат оказания услуги (5 баллов) то только 74,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Что касается **затрат** в этой части меньше всего удовлетворенных услугополучателей – 44,4%, где средний балл – 5 баллов. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены – 40,7%.

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 32. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация, ПЭП (фронт-офис)	4,85	5	5	5	4,7	5		4,92
Госорган (бэк-офис)		5	5	5	4,7	5	5	4,95
Всего по услуге	4,85	5	5	5	4,7	5	5	4,94

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,92 и бэк-офиса 4,95 из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В рамках качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем.

У респондента был вопрос к услугодателю, о том, насколько обосновано было требовать получить данную услугу:

«...нас уже в таможенном контроле уведомили что нужно будет это пройти и без этого мы не получим наш товар, а так как сушилка у нас стояла на СВХ за каждый день мы платим деньги и нам нужно было уже срочно собрать, и мы не стали говорить, что как бы наше оборудование вообще не проходит по этому регламенту, соответственно там нету никаких деталей которых стоило проверять, оформляя эту услугу» (ГИ, г. Кокшетау);

Услугополучатель не был достаточно осведомлен о процессе получения услуги ввиду того, что было сложно связаться и получить необходимую консультацию по контактными данным услугодателя указанным в интернет ресурсах. В результате необходимо было дорабатывать и нести дополнительные затраты ввиду простоя оборудования на СВХ.

– Я подал документы, была формула, которую я неправильно заполнил.

– И вам вернули?

– Да, мне вернули. Если бы они проинформировали сразу, то мы бы могли без ошибки сразу отправить документ и получить услугу раньше ... по поводу того, что они не разъяснили я даже не нашел их номер как им позвонить, что вот мы в первый раз подаем и как это делать, что нужно спросить. В итоге я все же нашел телефоны в интернете, но до них я так и не дозвонился;

– Получается указанные телефоны они не рабочие?

– Нет. (ГИ, г.Кокшетау).

Также было сказано о затратах времени на получение результата услуги:

«...по поводу срока конечно было бы приятнее получить услугу намного быстрее, по поводу объяснения на сайте в принципе все понятно можно легко пройти, но можно конечно добавить разъяснения к заполнению заявления» (ГИ, г.Кокшетау).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Не актуализирована контактная информация услугодателя в интернет ресурсах.
- Отсутствие работы по разъяснению цели данной услуги и ее процедуры в случаях обязательного ее получения.

Выводы и рекомендации по государственной услуге

Уполномоченный госорган

1. Услугодателю пресекать грубость и неуважительное отношение со стороны сотрудников.
2. Услуга нуждается в более широком освещении. Необходимо проработать механизмы поиска на веб-порталах, поисковых системах для удобства услугополучателей.
3. необходимо разместить на собственном сайте стандарт предоставления услуги, понятный алгоритм прохождения, актуальную контактную информацию для консультаций (телефоны, адреса электронной почты).
4. Актуализировать информацию для сотрудников для полной консультации по получению государственной услуги и другим требованиям Стандарта услуги.

3.31. Выдача административным органом разрешений на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения

Общая информация о государственной услуге

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01204001 Выдача административным органом разрешений на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения.

Код услуги: С31.

Ответственный госорган: Комитет лесного хозяйства и животного мира МЭГПР РК.

Стандарт госуслуги: 30.04.2015г. №18-03/390.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: разрешение на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

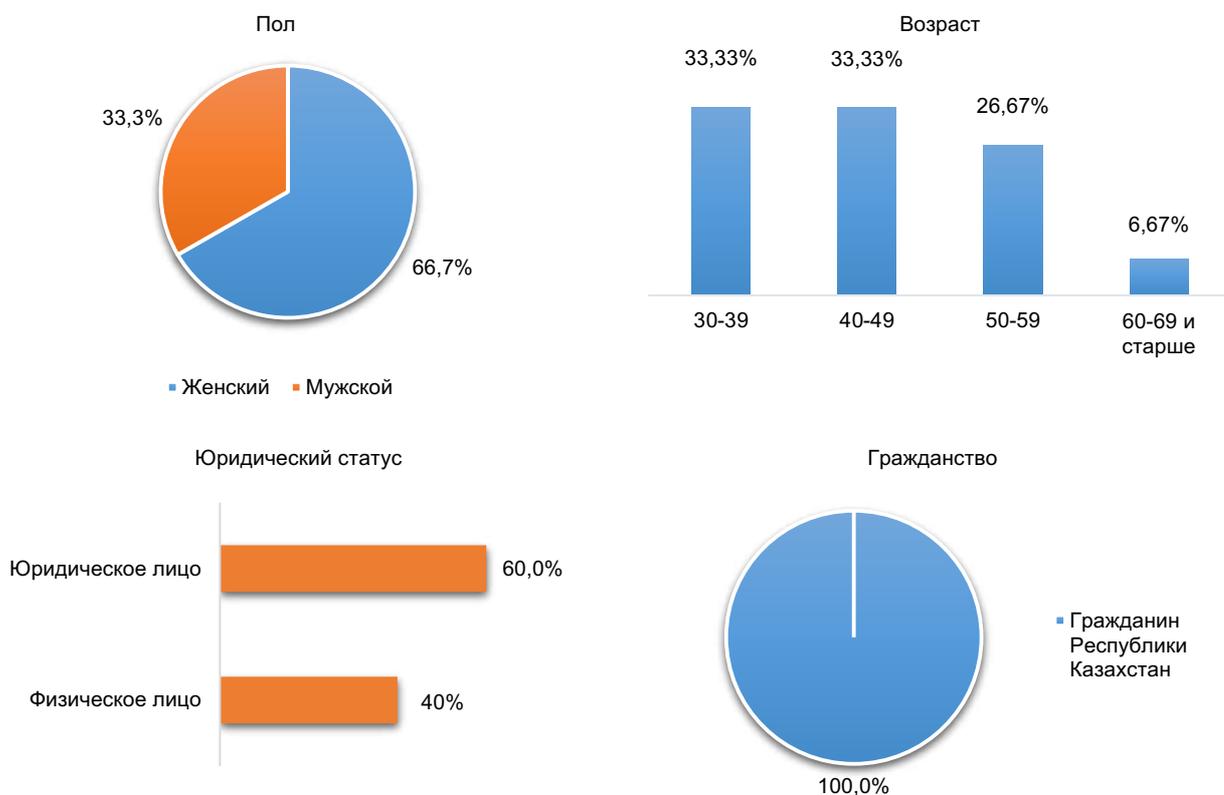
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 15 респондентов, из них большинство (66,7%) женского пола и 33,3% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 33,33% и 40-49 лет – 33,33%. В 60,0% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридические лица, 40,0% – физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан, 100% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 110. Социально-демографический блок

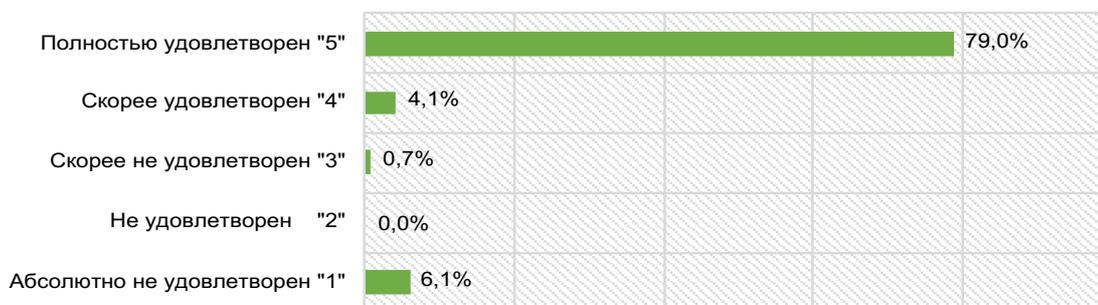


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 79,0%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,70 баллов.

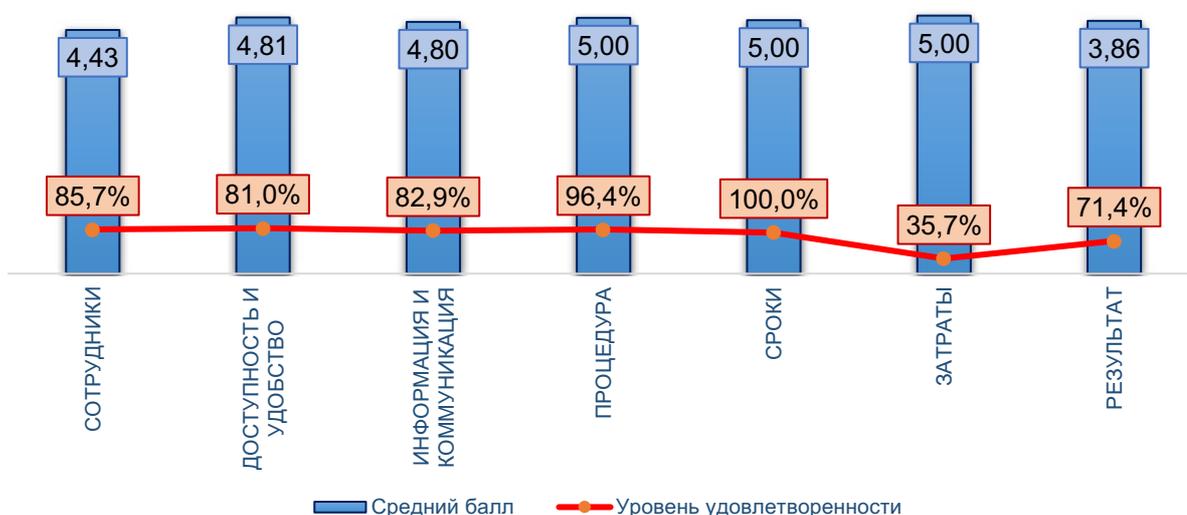
По итогам общественного мониторинга 79,0% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 4,1% из числа опрошенных – 4 балла. 0,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 6,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 111. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 112. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,43), оперативность (4,43), вежливость и внимание к потребностям улугополучателей. (4,43). Таким образом, работа сотрудников улугополучателя была оценена в среднем на 4,43 балла и уровень удовлетворенности 85,7%. Так 14,3% улугополучателей имеют претензии к уровню обслуживания, отмечают, что работой сотрудников не довольны и просят повысить качество услуги, еще 14,3% отмечают, что сотрудники им ничем не помогли:

«Необходимо достичь уровня, в котором госорганы работали бы в соответствии с общей мировой тенденцией» (ЗКО, ЦОН); «Моя проблема не была решена» (г.Алматы, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 81,0% уровень удовлетворенности (4,81 баллов). Негативных комментариев не было.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 баллов), 82,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 96,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллом.

По срокам абсолютно все услугополучатели остались удовлетворены – 100,0%. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5,0 баллов.

Что касается **затрат** в этой части меньше всего удовлетворенных услугополучателей – 35,7%, где средний балл равен 5. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены – 28,6%.

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результат оказания услуги (3,86 баллов) то только 71,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: было получено слудщее замечание: «*Очень долго обслуживают*» (г.Алматы, ЦОН); «*Не все вкладки разработаны*» (г. Алматы, онлайн);

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 33. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация, ПЭП (фронт-офис)	4,43	4,81	4,8	5	5	5		4,84
Госорган (бэк-офис)		4,86	4,86	5	5	5	3,86	4,76
Всего по услуге	4,43	4,81	4,8	5	5	5	3,86	4,70

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,84 и бэк-офиса 4,76 из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем. Даны нижеследующие комментарии.

– Процедура получения услуги была Вам ясной и понятной? Что было непонятно, сложно?

– Все было ясно. Только в заявлениях колонки маленькие, а информации много. (ГИ, г.Нур-Султан).

Указаны недостатки касательно работников Госкорпорации:

– Что нужно, с Вашей точки зрения, чтобы повысить качество оказания услуги?

– Нужны более опытные сотрудники в ЦОНе, очень долго обслуживают и не могут ответить на все вопросы. (ГИ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Государственная услуга имеет отличные показатели качества по ряду критериев, однако требует улучшений в части работы персонала ЦОН и стабильности работы ПЭП.
- Недостаточно полей для внесения полной и более подробной информации на портале.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Создать качественную процедуру обратной связи с услугополучателем, например – обязательный опрос клиента по итогам получения услуги.
2. Обеспечить рабочий статус услуги в ПЭП. Расширить возможности для услугополучателей по внесению дополнительной информации при подаче заявки на получение услуги.

Госкорпорация

3. Необходимо провести ряд мероприятий, направленных на повышение контроля над компетентностью и оперативностью сотрудников. В числе таких мероприятий могут быть проведение курсов повышения квалификации, либо менее затратных постоянных тренингов. Усилить внутренний контроль на предмет соблюдения профессиональной этики.

3.32. Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01201001 Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды.

Код услуги: С32.

Ответственный госорган: Комитет экологического регулирования и контроля МЭГПР РК.

Стандарт госуслуги: 23.04.2015г. №301.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: Выдача лицензии и/или приложения к лицензии не позднее 10 рабочих дней. Переоформление лицензии и/или приложения к лицензии в течение 3 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: лицензия и (или) приложение к лицензии, переоформление лицензии и (или) приложения к лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

Основные результаты исследования

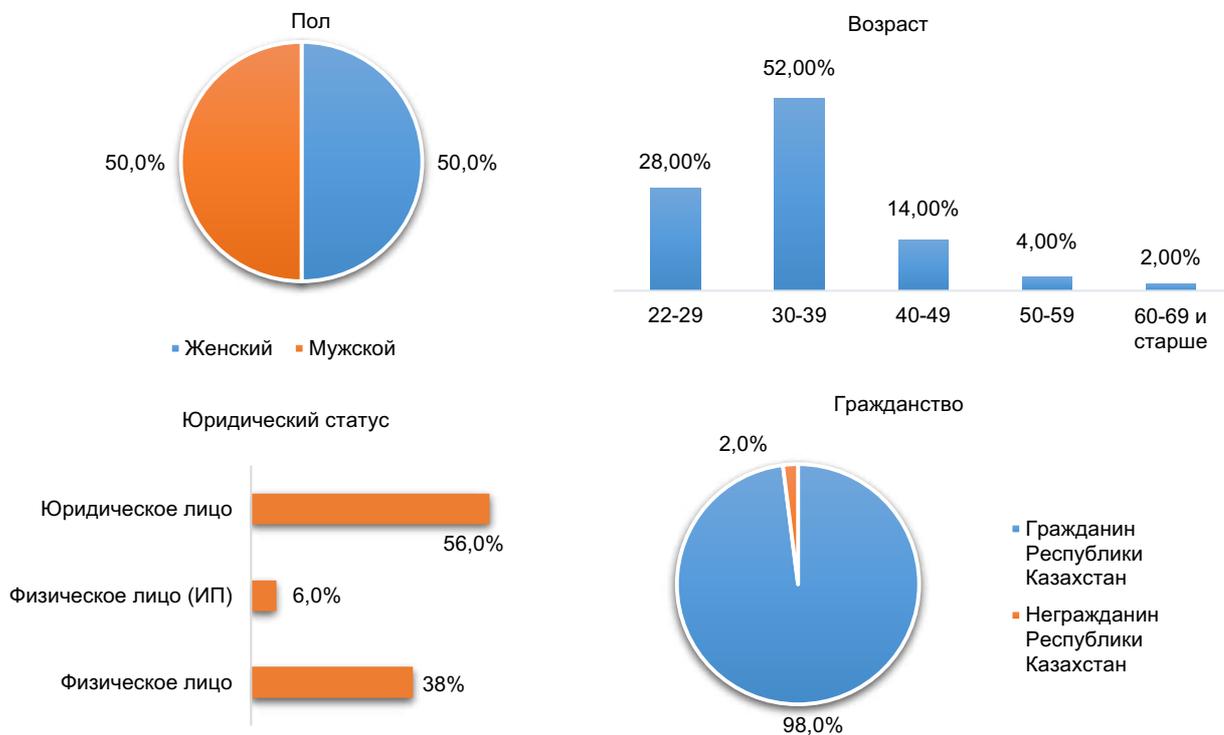
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В общественном мониторинге принимали участие 50 услугополучателей. 50% обратившихся за получением услуги – мужчины, и остальные 50% – женщины.

Услугополучатели в большинстве среднего возраста: 30-39 лет – 52,0%, Юридический статус услугополучателей в 56,0% – юридические лица, 38% – физические лица, 6% – ИП. При этом 98% респондентов являются гражданами Республики Казахстан и не имеют дополнительных потребностей.

Диаграмма 113. Социально-демографический блок

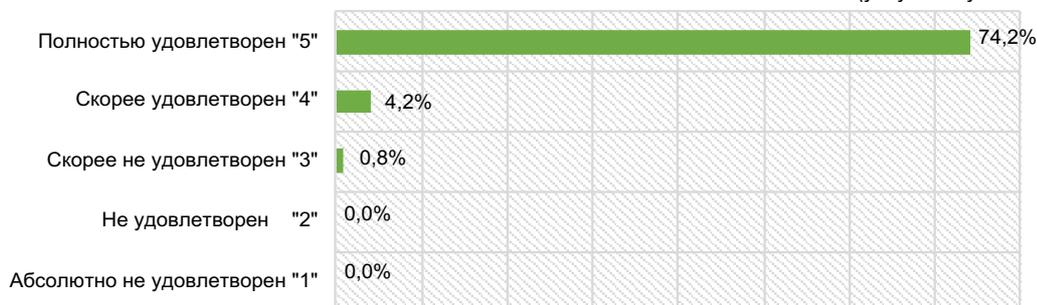


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 74,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,91 баллов.

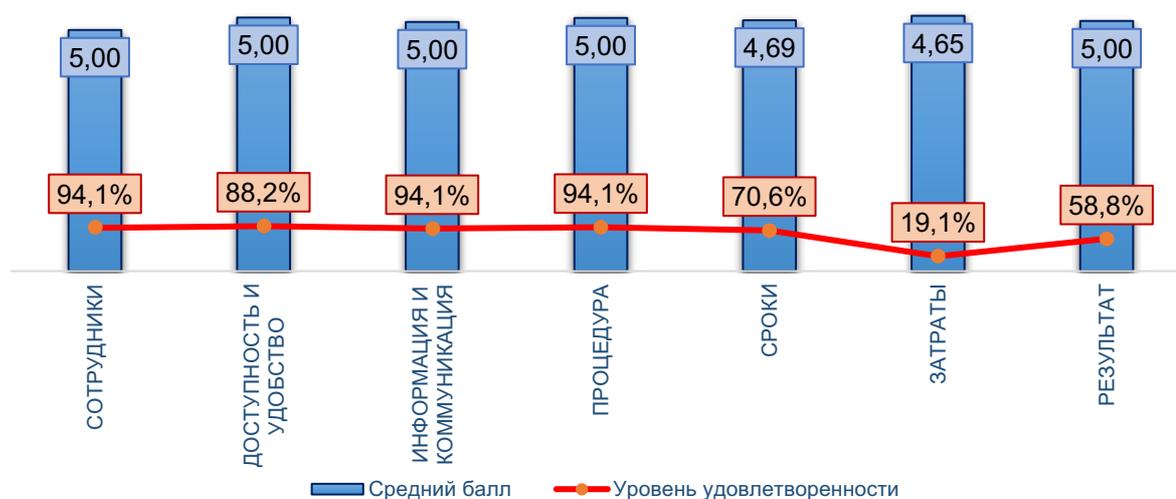
По итогам общественного мониторинга 74,2% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 4,2% из числа опрошенных – 4 балла. 0,8% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности.

Диаграмма 114. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 115. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (5,0), оперативность (5,0), вежливость и внимание к потребностям улугодателей. (5,0). Таким образом, работа сотрудников улугодателя была оценена в среднем на 5,0 баллов и уровень удовлетворенности составляет 94,1%. Был зафиксирован следующий негативный комментарий: «Сотрудники медленные» (г.Шымкент);

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 88,2% уровень удовлетворенности (5,0 баллов). Негативных комментариев не было.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5, 0 баллов), 94,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 94,1% улугодателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллом.

Сроки полностью удовлетворели – 70,6%. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке улугодателей составляет – 4,69 баллов.

Результат оказания услуги (5,0 баллов) то только 58,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Что касается **затрат** в этой части меньше всего удовлетворенных улугодателей – 19,1%, где средний балл равен 4,65. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены – 5,9%.

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных улугодателей, не наблюдаются.

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только улугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку улугодателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган).

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,86 и бэк-офиса 4,91 из 5 возможных.

Таблица 34. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация, ПЭП (фронт-офис)	5	5	5	5	4,69	4,45		4,86
Госорган (бэк-офис)		5	5	5	4,69	4,76	5	4,91
Всего по услуге	5	5	5	5	4,69	4,65	5	4,91

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем.

Респондент дал рекомендацию ужесточить требования несмотря на то, что сам является услугополучателем:

«... – вообще я считаю, что такую услугу надо оказывать, будучи грамотным специалистом, имеющий опыт, и какие-то условия должны быть жесткими по сравнению, допустим, с 10 летним сроком сейчас это все упростилось требования облегчились и наоборот дают возможности получать думаю это не совсем компетентно и правильно...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Также, ввиду недостаточной информированности был некорректно оформлена документация вследствие чего заявка была отправлена на доработку:

«... ну, вот это буквально в течении 10 максимум дней. Мне возвращали, делали замечания такое существенное, мы его исправили и заново подавали...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услуга имеет потенциал для улучшения качества. По мнению респондентов, уровень качества услуги может быть повышен, если пересмотреть стоимость оплаты за услугу в сторону уменьшения.
- Также несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 30.09.19 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. На постоянной основе предпринимать меры по поддержанию квалификации сотрудников с учетом необходимых знаний для оказания услуги.
2. Рассмотреть возможность пересмотра стоимости услуги в сторону уменьшения.
3. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

3.33. Назначение пособия по уходу за инвалидами первой группы с детства

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00402015 Назначение пособия по уходу за инвалидами первой группы с детства.

Код услуги: С33.

Ответственный госорган: территориальные подразделения Комитета труда и социальной защиты населения МТСЗН РК.

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №279.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: при обращении услугодателю, в Государственную корпорацию, а также на портал 7 рабочих дней; при обращении в Госкорпорацию, день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги, при этом результат оказания государственной услуги услугодателем предоставляется в Госкорпорацию, не позднее, чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги; срок оказания государственной услуги продлевается в случаях необходимости дооформления материалов дела по мере необходимости для дополнения недостающего (их) документа (ов) на срок 30 рабочих дней, при этом, если документы дооформлены, государственная услуга оказывается 7 рабочих дней со дня предоставления дополнительного (ых) документа (ов) в Госкорпорацию. Госкорпорация уведомляет заявителя о необходимости представления дополнительных документов 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление о назначении пособия.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

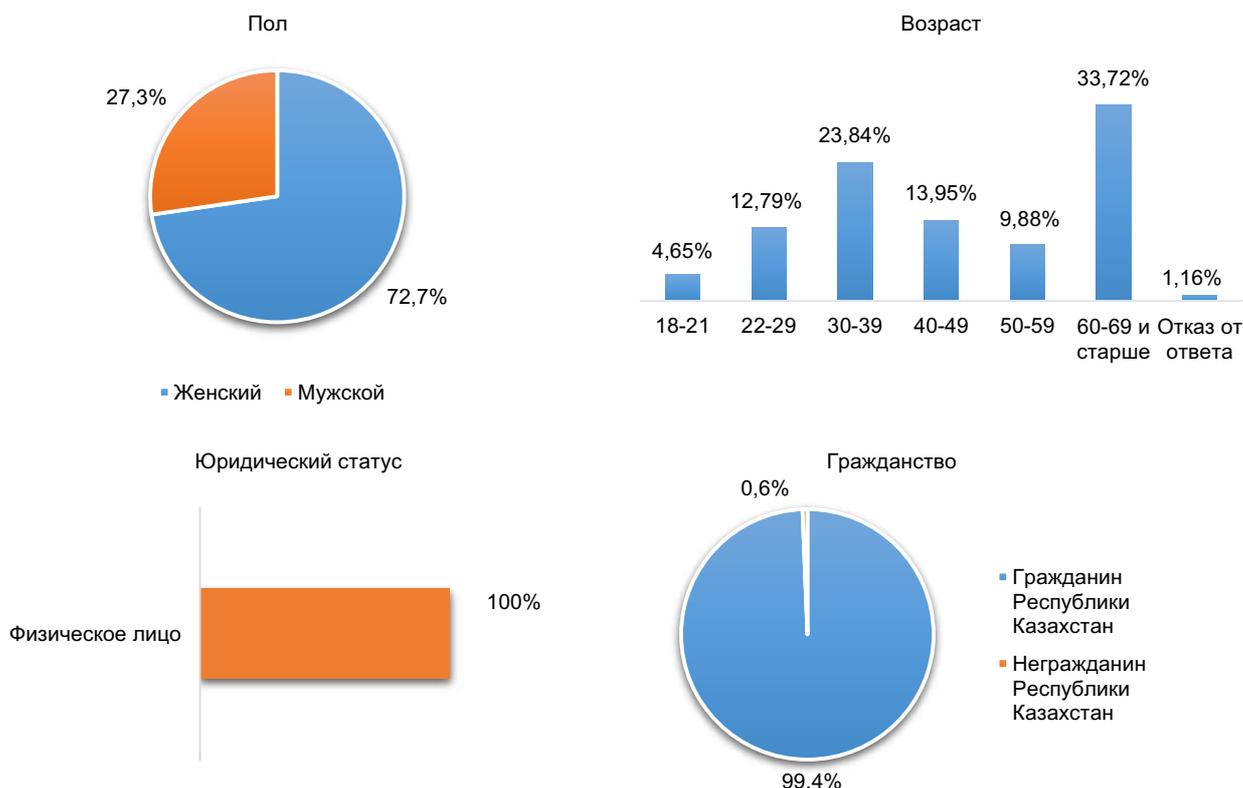
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 172 респондента, из них большинство (72,3%) женского пола и 27,3% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 33,72% и 30-39 лет – 23,84%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,4% являются гражданами Республики Казахстан. 75,6% из них не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 116. Социально-демографический блок

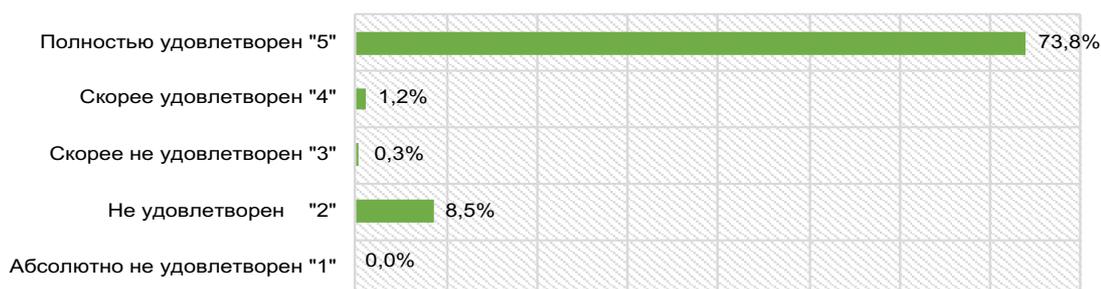


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 73,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,72 балла.

По итогам общественного мониторинга 73,8% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,2% из числа опрошенных – 4 балла. 0,3% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности и 2 балла выставили 8,5% услугополучателей.

Диаграмма 117. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 118. Основные Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,93), оперативность (4,92), вежливость и внимание к потребностям улугодателей. (4,95). Таким образом, работа сотрудников улугодателя была оценена в среднем на 4,94 балла и уровень удовлетворенности составляет 95,9%. Среди комментариев наблюдаются следующие негативные: «Хотелось бы по больше сотрудников» (ВКО, ЦОН); «Неоперативные,

грубые, некомпетентные» (Атырауская обл. г.Атырау, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Многие сотрудники не работают сидят занимаются своими делами» (Жамбылская обл., ЦОН); «Побольше сотрудников, меньше очереди» (Мангистауская обл.); «Туда – сюда направляют» (ЗКО); «Неоперативные» (Костанайская обл., ЦОН); «Айдын, Женыс оба сотрудника некомпетентные» (г.Алматы, ЦОН); «Никакой информации не дала» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Меньше говорили, больше работали» (ВКО, ЦОН);

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 92,8% уровень удовлетворенности (4,99 баллов). Были получены следующие замечания и предложения по оптимизации услуг: «Нужно чтобы в здании ЦОНа, чтобы все вопросы решались в одном окошке» (Костанайская обл., ЦОН); «Нет залов ожидания, долго ждали» (Костанайская обл.); «Инвалидом трудно передвигаться внутри здания» (Костанайская обл., ЦОН); «Место на парковке чтобы было удобное для въезда инвалидам» (Костанайская обл., ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,98 баллов), 90,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Было принято замечание «Отсутствуют указатели» (Костанайская обл.);

В части **процедуры** получения государственной услуги 89,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллам.

Сроки полностью удовлетворили – 84,5%. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,96 баллов.

Затраты удовлетворили – 44,2%. Средний балл составляет – 4,99 баллов.

Результат оказания услуги (4,95 баллов) полностью удовлетворили 60,2% услугополучателей. Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Сберкассе нужно поставить в самом здании ЦОНа, чтобы было удобно» (Костанайская обл., ЦОН); «Нужно быть более информированными чтобы сроки оказания услуги сократились» (Кызылординская обл.); «Не выдали пособие, обещали к концу ноября, жду уже полгода» (Атырауская обл., ЦОН) «Сделать ксерокс бесплатным» (Жамбылская обл., ЦОН); «Большая очередь, много людей, неоперативные, нужно больше сотрудников по социальному вопросу» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Неоперативные, грубые, некомпетентные не владеют информацией» (Атырауская обл., ЦОН);

Обратная связь оценивается респондентами на 3 балла. Получившие ответ на свою жалобу в краткие сроки и принятые меры полностью удовлетворили всего – 33,3% услугополучателей.

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Таблица 35. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,93	4,99	4,98	4,99	4,96	5	2	4,95	4,6
Госорган	4,95	5	4,98	4,97	4,93	4,92	5	4,97	4,96
Всего по услуге	4,94	4,99	4,98	4,99	4,96	4,99	3	4,95	4,72

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем

компонентам оценки, полученные в госоргане выше, чем аналогичные оценки по Госкорпорации (за исключением «Затраты» и «Сроки»).

Результаты качественного исследования

При качественном исследовании проведен метод «Тайного покупателя» и глубинное интервью с услугополучателем, который поделился своим опытом получения услуги и перечислил проблемы, с которыми он столкнулся.

«... 12 марта день рождения и вот с марта месяца мы не получали пенсию, ни лекарства, ни пособия ничего пока не вынесли решения...»;

«... мы ждали месяц потом мы обратились в ЦОН там тоже надо ждать месяц потом на Достык 13 (Нур-Султан) нам пришлось ехать чтобы получить опеку там тоже мы целый месяц ждали решения, и комиссия, которая собирается по опеку она собирается раз в месяц, и они потом еще выносят решения месяц, и у нас в среднем получилось, что около

7 месяцев первую пенсию мы получили в октябре этого года...».

Данная ситуация указывает на неполную компетентность сотрудников Госкорпорации:

«...идешь в ЦОН утром сидит один ждешь там надо туда-сюда какие-то бумажки, идешь собираешь приходишь другой человек говорит, что нужны вообще другие бумаги. Я не знаю, надо как-то упростить эту ходьбу, но

в ЦОНе специалисты не качественные они сами не знают, что делают потому, что я был там и один менеджер дает справку, а другой не дает...».

Респондент указал что качество и скорость получения услуги за последние 3 года ухудшилось:

«... я думаю, что 3 года назад было легче потому что у нас есть знакомая у нее тоже сын инвалид тоже было переоформления он на 4 года старше нашего мальчика и вот она с такими проблемами не сталкивалась потому что мы ей звонили она говорит нет у меня таких проблем не было...».

Предложение респондента:

«... сделали бы для инвалидов отдельное отделения, где специалисты знают свою работу и знают какие документы нужны, еще сроки бы сократили и упростили бы это всю суматоху, не растягивая ее на пару месяцев...».

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,29 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Очень грубые сотрудники. Нет комнаты матери и ребенка, бойлеров для воды, гардероба что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, г. Шымкент, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Недостаточное или полное отсутствие владения информацией по бизнес-процессу получения данной услуги сотрудниками Госкорпорации. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги.
- Недостаточная работа уполномоченного государственного органа по информированию услугополучателей о стандарте услуги.
- Весьма длительный процесс ожидания результата услуги.

Выводы и рекомендации

В целом государственная услуга оценена респондентами недостаточно высоко, кроме того, услугополучатели также указывают на наличие трудностей при получении услуги, например, некомпетентность специалистов, врачей, долгое ожидание, медленную работу сотрудников, большую очередь.

Уполномоченный госорган

1. Пересмотреть имеющийся порядок назначения пособия при достижении инвалидом 18 лет, недопустимо прекращение выплаты пособия и обеспечения необходимыми лекарствами, а также предметами гигиены и пр.
2. Необходимо наладить обратную связь. Услугополучатель должен получить полное разъяснение по возникшей ситуации на доступном и понятном языке.
3. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги.
4. Проводить более качественную работу по информированию услугополучателей и сотрудникам Госкорпорации о процедуре получения услуги.

Госкорпорация

5. Необходимо провести ряд мероприятий, направленных на повышение контроля над компетентностью и оперативностью сотрудников. В числе таких мероприятий могут быть проведение курсов повышения квалификации, либо менее затратных постоянных тренингов. Усилить внутренний контроль на предмет соблюдения профессиональной этики.

3.34 Назначение специального государственного пособия

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00704003 Назначение специального государственного пособия.

Код услуги: С34.

Ответственный госорган: территориальные подразделения Комитета труда и социальной защиты населения МТСЗН РК.

Стандарт государственной услуги: 28.04.2015г. №279.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 8 рабочих дней; продлевается в случаях необходимости дооформления материалов дела по мере необходимости для проверки достоверности представленного документа или истребования дополнительного документа – на срок 30 рабочих дней, при этом, если документы дооформлены, государственная услуга оказывается – 8 рабочих дней со дня предоставления дополнительного документа в Госкорпорацию. Госкорпорация уведомляет заявителя о необходимости представления дополнительных документов – 5 рабочих дней; на портале – 30 минут.

Результат оказания госуслуги: Уведомление о назначении (отказе в назначении) пособия.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

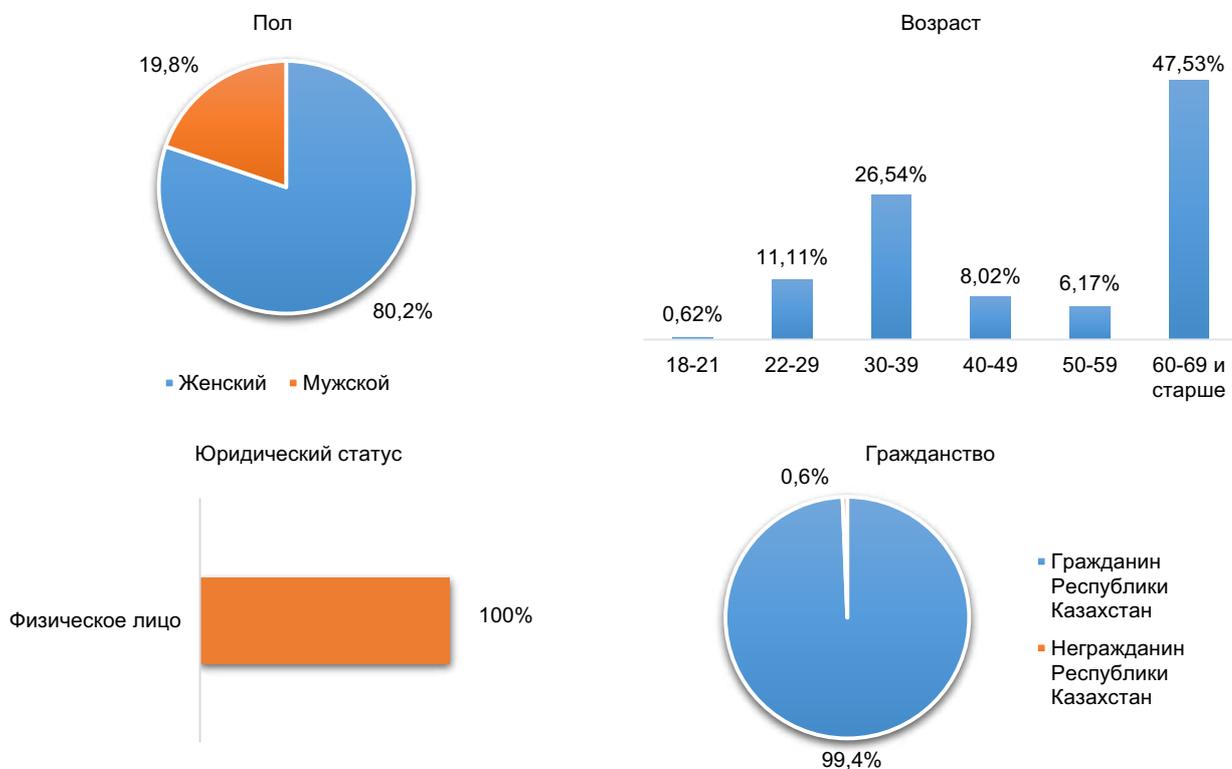
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 162 респондентов, из них большинство (80,2%) женского пола и 19,8% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 47,53% и 30-39 лет – 26,54%. В 100% случаев

услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,4% являются гражданами Республики Казахстан. 72,2% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 119. Социально-демографический блок

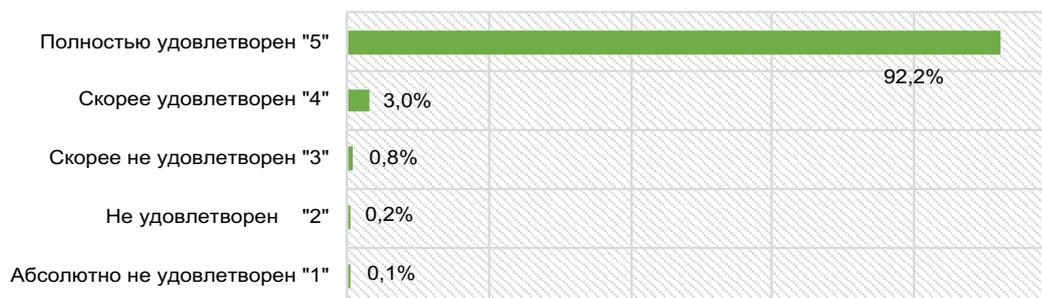


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса показали:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 92,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,94 балла.

По итогам общественного мониторинга 92,2% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 3,0% из числа опрошенных – 4 балла. 0,8% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,2% не удовлетворены – 2 балла, и 0,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 120. Основные Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 121. Основные Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,85), оперативность (4,86), вежливость и внимание к потребностям улугополучателей. (4,85). Таким образом, работа сотрудников улугополучателя была оценена в среднем на 4,85 баллов и уровень удовлетворенности составляет 91,4%. Среди комментариев наблюдаются следующие негативные: «Не было полного ответа на мой вопрос» (г. Алматы, ЦОН); «Сотрудники мало информированы» (г.Шымкент, ЦОН); «Невежливые» (Алматинская обл., Жаркент, ЦОН); «Медленно обслуживают» (Павлодарская обл., г.Экибастуз); «Пришлось много простоять в очереди» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН); «Плохое обслуживание в 37 окне» (г.Алматы, ЦОН); «Грубо разговаривают» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Медленно работают» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Большие очереди, сотрудники медленно работают» (Павлодарская обл., г. Аксу, ЦОН); «Сотрудники не предоставили полную информацию насчет документов» (Атырауская обл., г.Атырау,).

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 98,0% уровень удовлетворенности (4,97 баллов). Были получены следующие замечания и предложения по нехватке мест на парковке: «Постоянно отсутствуют места на парковке» (ЗКО, г.Уральск, МСЭ); «Мало мест для парковки» (Кызылординская обл., Казалинский р-н, ЦОН); «Отсутствуют пандусы» (ЗКО, п.Закаганск); «Сотрудники не информированы» (г.Алматы, ЦОН); «В зоне ожидания всегда мало мест» (Актюбинская обл., г.Актобе, ЦОН);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов), 99,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги абсолютно все 100,0% улугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллам.

Сроки полностью удовлетворели – 90,7%. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке улугополучателей составляет – 4,89.

Затраты удовлетворели – 78,4% улугополучателей. Средний балл удовлетворенности составляет – 4,89.

Результат оказания услуги (4,99 баллов) только 87,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Звонки не доходят» (г.Алматы, ЦОН); «Не работает call-центр» (Павлодарская обл., г.Аксу, ЦОН);

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Таблица 36. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,85	4,97	4,98	5	4,89	4,91	4,98	4,94
Госорган	4,85	4,97	5	5	4,91	4,85	5	4,94
Всего по услуге	4,85	4,97	4,99	5	4,89	4,89	4,99	4,94

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные в Госкорпорации и в госоргане одинаковы.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования проведены метод «Тайного покупателя» и глубинное интервью с услугополучателем.

Респондент в целом высказался что услуга оказана на должном уровне и отметил следующие замечания:

- Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги?
- 10 дней и перед этим 3 дня на сбор документов.

«... здания старые, не совсем комфортное было пребывание...» (ГИ, г.Костанай).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,43 балла. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения: «Необходимо улучшить организацию работы сотрудников на ресепшне. Из-за сбоя программы не организована очередь, пришлось долго ждать. Также нет питьевой воды, комнаты матери и ребенка, бойлеры, гардероба что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, Есильский-н, г. Нур-Султан, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Недостаточное или полное отсутствие владения информацией по бизнес-процессу получения данной услуги сотрудниками Госкорпорации. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги.
- Недостаточная работа уполномоченного государственного органа по информированию услугополучателей о стандарте услуги.
- Трудности с дозвоном в call-центр.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо наладить качественную обратную связь.
2. Проводить более качественную работу по информированию услугополучателей о процедуре получения услуги.

Госкорпорация

3. Следует принять меры по повышению квалификации персонала Госкорпорации, оказывающего первичную консультацию в части компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости.

ЕКЦ-1414

4. Повысить качество и доступность консультации по процедуре услуги в ЕКЦ-1414.

3.35. Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00602018 Государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека.

Код услуги: С35.

Ответственный госорган: Комитет контроля качества и безопасности товаров и услуг МЗ РК.

Стандарт госуслуги: 4.05.2015г. №374.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 30 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: свидетельство о государственной регистрации или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

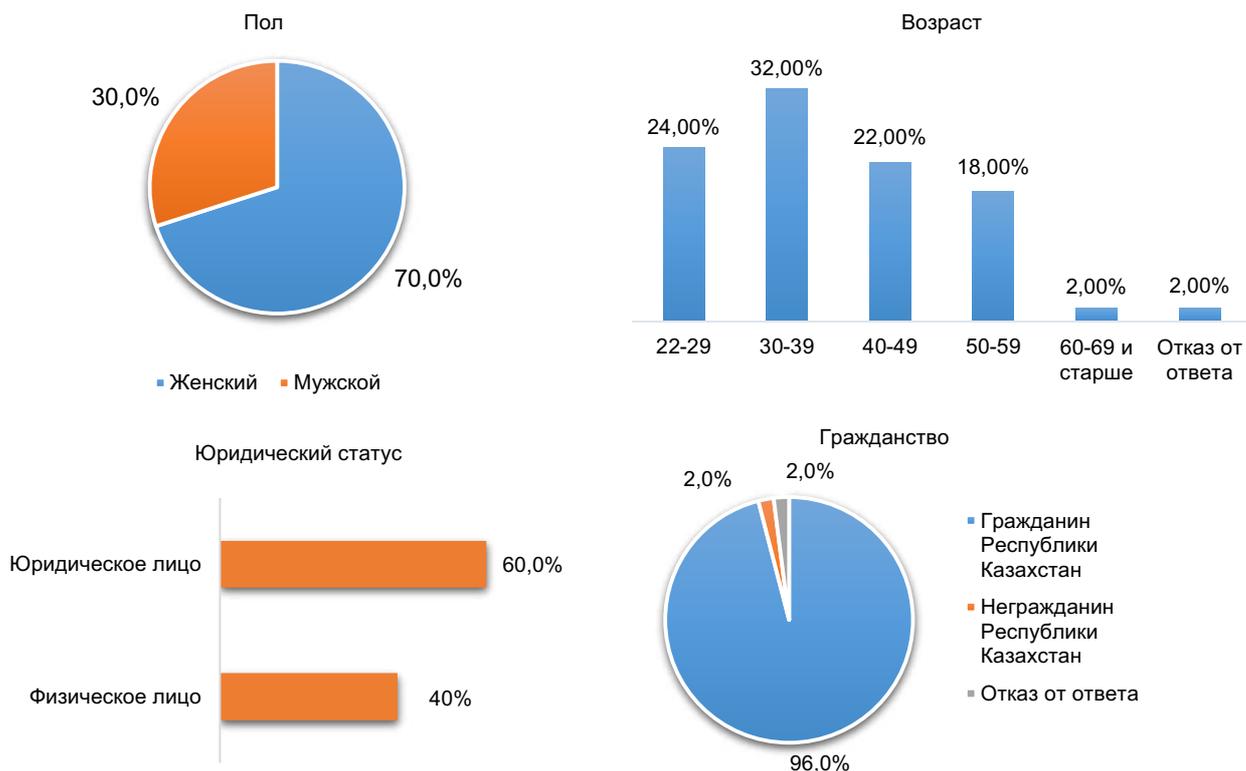
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 50 респондентов, из них большинство (70,0%) мужского пола и 30,0% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 32% и 22-29 лет – 24%. В 60% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридические лица, 40% физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 96% являются гражданами Республики Казахстан. 98% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 122. Социально-демографический блок

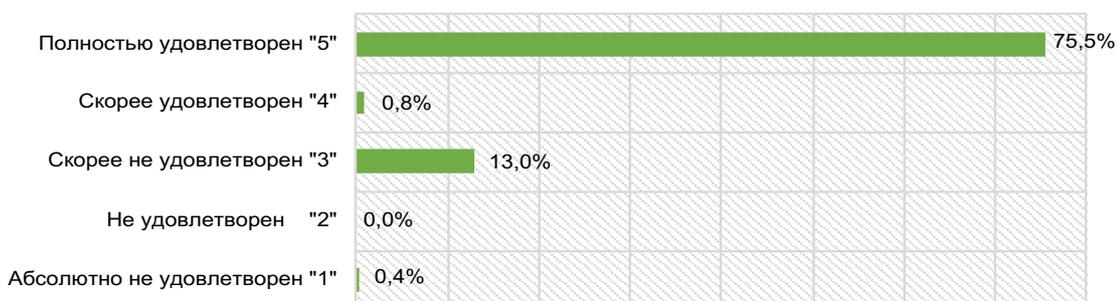


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса показали:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 75,5%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,72 балла.

По итогам общественного мониторинга 75,5% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,8% из числа опрошенных – 4 балла. 13% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,4% – опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 123. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 124. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,88), оперативность (4,94), вежливость и внимание к потребностям улугодателей. (4,88). Таким образом, работа сотрудников улугодателя была оценена в среднем на 4,90 баллов и уровень удовлетворенности составляет 91,7%. Среди комментариев наблюдаются следующие негативные отзывы: «Невежливые и еще не владеют информацией», «Нужно больше сотрудников» (г.Нур-Султан); «Долго ждем сотрудников» (Карагандинская обл. г.Караганда); «Нужно больше сотрудников» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Несвоевременное выдача лекарств» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н).

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 96,9% уровень удовлетворенности (4,99 баллов). Был принят следующий отзыв:

«Нет условий для инвалидов: участковый находится на 2 этаже, хирург на 3-м этаже лифт не работает» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов) 100,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Негативных комментариев не наблюдались.

В части **процедуры** получения государственной услуги 96,9% улугодателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,88 баллам. Было принято следующее предложение:

«Сократить сроки регистраций и сократить сбор документов» (г.Нур-Султан);

Сроки полностью удовлетворили – 98,4% улугодателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке улугодателей составляет – 4,97 баллов.

Затраты полностью удовлетворили – 32,8% улугодателей. Средний балл составляет – 5 баллов.

Обратная связь оценивается респондентами на 3,0 баллов, уровень удовлетворенности – 0%. Комментарий улугодателя «Не принимают жалобу» (г.Нур-Султан).

Результат оказания услуги (5,0 баллов) и 87,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Не принимают жалобу» (г.Нур-Султан, ЦОН);

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведено глубинное интервью с улугодателем и выявлены следующие факты:

«...Документов нужно собрать очень много, а это время, деньги...При этом всегда есть риск, что какой-то документ не придет или придет не по той форме, тогда начинать все заново – невотрепка. Я лучше заплачу по договору специалистам, они уже точно знают, что где запрашивать, пусть занимаются...» (Респондент – услугополучатель обратился напрямую к услугодателю, МЗ);

Традиционно, из года в год мониторинг выявляет высокий уровень недовольства услугополучателей слишком большим количеством документов, составляющих необходимый пакет. Для того, чтобы избежать неприятных моментов и потери времени при сборе и переделывании многочисленных документов, ряд услугополучателей прибегает к помощи посреднических фирм, специализирующихся на оказании такого рода услуг:

«...Мы договор заключили и платим теперь за спокойное решение наших проблем... а проблема у нас как всегда одна: целую пачку разных бумаг нужно принести, я даже не уверен, что там прям все читают...» (Респондент – услугополучатель обратился напрямую к услугодателю, МЗ).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Недостаточное или полное отсутствие владения информацией по бизнес-процессу получения данной услуги сотрудниками Услугодателя. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги;
- Желающие получить услугу самостоятельно, сталкиваются с целым рядом проблем: не доступен перечень товаров, подлежащих регистрации, не понятна процедура подачи и рассмотрения заявки, каковы могут быть причины отказа, нет возможности исправить ошибку в документах, необходимо подавать заново.
- В некоторых случаях отсутствует обратная связь.
- Значительные время получения результата услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Рассмотреть возможность оперативного формирования небольших «Памяток», т.е. на данную услугу иметь в электронные памятки как для сотрудника, так и для услугополучателя. Если услугодатель кроме устного ответа, при необходимости будет выдавать памятку-бегунок с основными данными по услуге: наименование услугодателя, форма услуги и ее результата, сроки, необходимый пакет документов, стоим. Это позволит избежать путаницы и существенно повысит качество услуги в целом.
2. Необходимо обеспечить принцип «Одного окна» и внедрить взаимодействие с Госкорпорацией.
3. Сократить срок оказания услуги.
4. Создать качественную процедуру обратной связи с услугополучателем,
5. Необходимо разработать комплекс мер направленный на повышение уровня профессиональной компетентности сотрудников, а также мер, направленных на повышение уровня контроля над качеством их деятельности.

3.36. Аккредитация медицинских организаций в целях признания соответствия их деятельности стандартам аккредитации

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00602005 Аккредитация медицинских организаций в целях признания соответствия их деятельности стандартам аккредитации.

Код услуги: С36.

Ответственный госорган: Комитет контроля качества и безопасности товаров и услуг МЗ РК, организация, аккредитованная уполномоченным органом в области здравоохранения.

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №294.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: выдачи свидетельства – 45 рабочих дней; переоформление свидетельства, в случае изменения наименования, организационно – правовой формы медицинской организации – 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: свидетельство об аккредитации или мотивированный отказ.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: платно

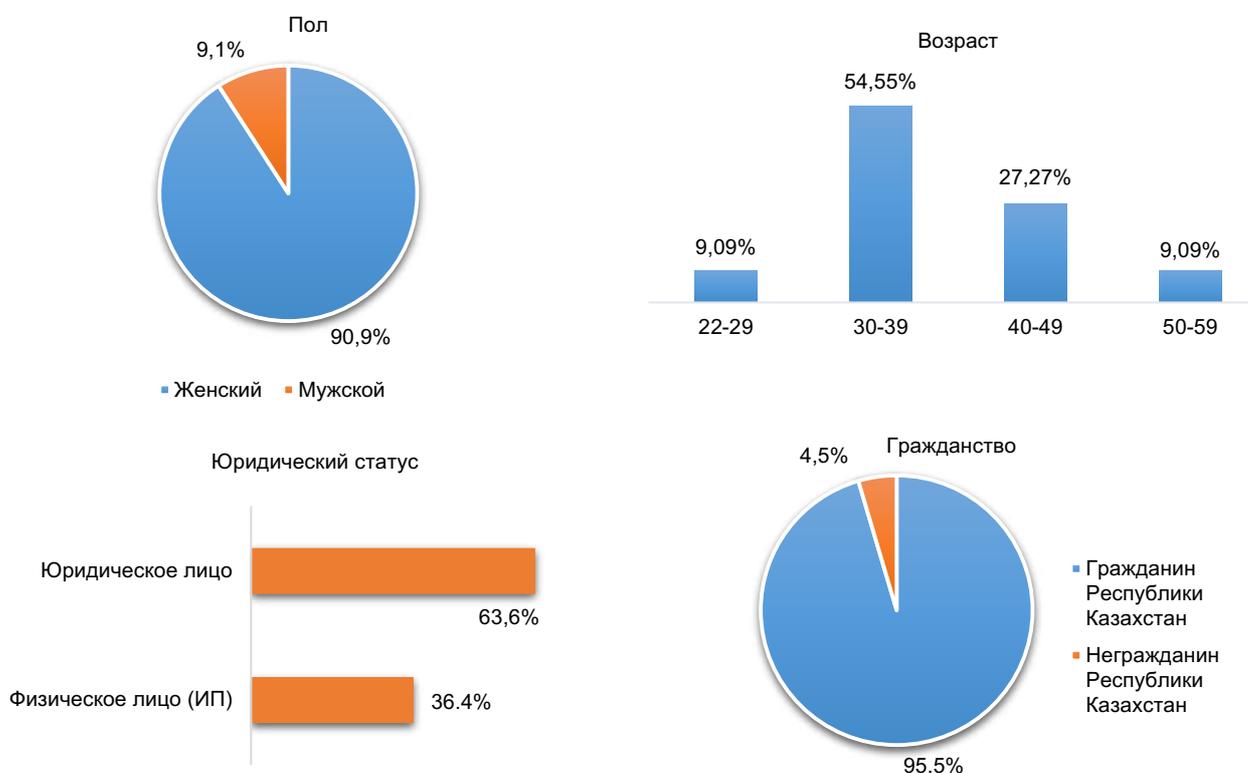
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 22 респондентов, из них большинство (90,9%) женского пола и 9,1% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 54,55% и 40-49 лет – 27,27%. В 63,6% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридические лица, 36,4% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 95,5% являются гражданами Республики Казахстан. 100% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 125. Социально-демографический блок

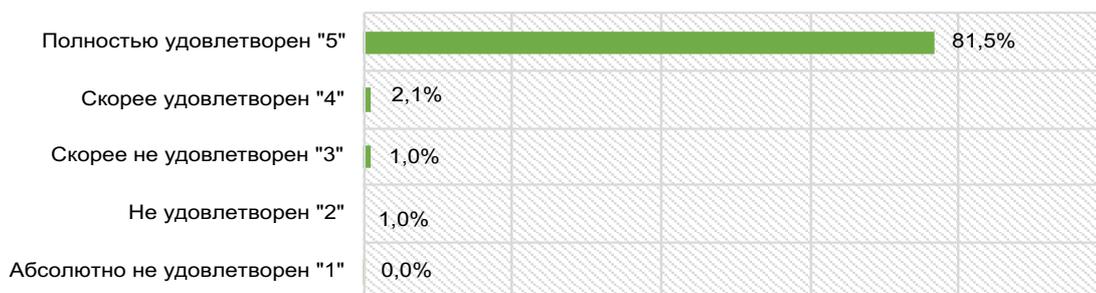


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса показали:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 81,5%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,86 баллов.

По итогам общественного мониторинга 81,5% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,1% из числа опрошенных – 4 балла. 1,0% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 1,0% не удовлетворены – 2 балла.

Диаграмма 126. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 127. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (5,0), оперативность (5,0), вежливость и внимание к потребностям улугодателей. (5,0). Таким образом, работа сотрудников улугодателя была оценена в среднем на 5,0 баллов и уровень удовлетворенности составляет 100,0%. Был принят положительный комментарий: «*Очень компетентные и образованные*» (СКО, г. Петропавловск);

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 95,8% уровень удовлетворенности (5,0 баллов).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов) 91,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Негативных комментариев не наблюдались.

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллом.

Сроки полностью удовлетворели – 91,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5,0 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 31,3%, где средний балл равен – 4,43. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены только – 25%.

Обратная связь оценивается респондентами на 4,83 балла (83,3%) *«Отказали в жалобе без оснований, т.е. были доказательства о наличии и соответствии документов» (СКО, г.Петропавлск).*

Результат оказания услуги (4,6 баллов) 66,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: среди комментариев наблюдаются следующие предложения: *«Предлагаем уменьшить стоимость услуги» (Акмолинская обл.); «Стоимость сама по себе высокая, но данная услуга оказывается добровольно. Однако, по кодексу медорганизация не прошедшая аккредитацию не имеет право участвовать в госзаказах» (г.Нур-Султан,);*

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведено глубинное интервью с услугополучателем и выявлены следующие факты:

«... проблем в принципе не было, государственные услуги были предоставлены очень грамотно и очень быстро, просто сначала было непонятно, но потом все разъяснили...» (ГИ, г. Шымкент).

Как и при массовом опросе отмечена высокая стоимость услуги:

«... стоимость услуги очень высокая...» (ГИ, г. Шымкент).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Высокая стоимость услуги.
- Нарушения в некоторых случаях прав услугополучателей на внесение жалобы и немотивированный отказ в ее приеме.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Следует провести переоценку стоимости данной государственной услуги с четким финансовым обоснованием экономических затрат на ее получение.
2. Следует усилить контроль над качеством и информационной насыщенностью материалов на электронном ресурсе государственного органа.
3. Упростить процедуру обжалования, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи (сбор критики, пожеланий, предложений, рекомендаций) по качеству оказанной услуги от услугополучателей на местах оказания услуги.

3.37. Постановление на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00301002 Постановление на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий.

Код услуги: С37.

Ответственный госорган: Комитет информации МИОР РК

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №505.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: свидетельство о постановке на учет или переучет периодического печатного издания, информационного агентства и сетевого издания или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

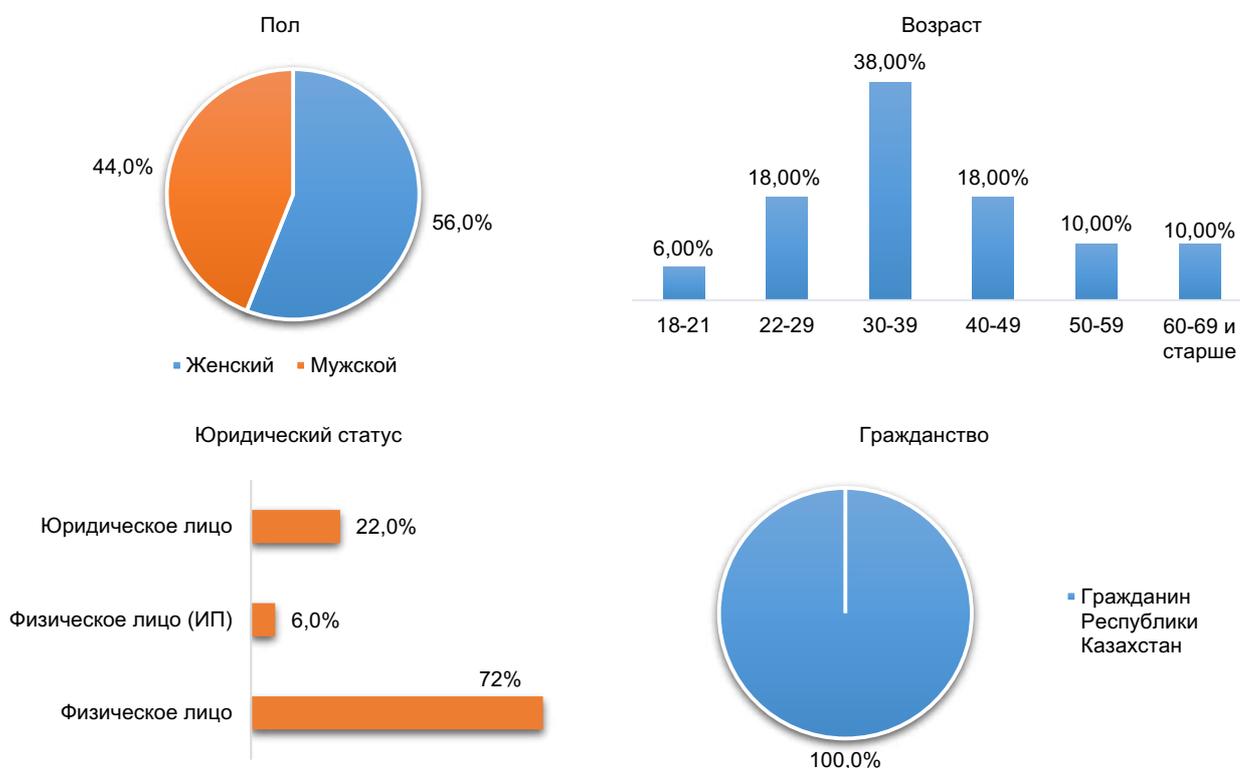
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги, было проведено количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинные интервью), в результате которых были получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 50 респондентов, из них большинство (56%) мужского пола и 44% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 38%, 40-49 лет – 18% и 22-29 лет – 18%. В 72% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 22% юридические лица и 6% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан. 98% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 128. Социально-демографический блок

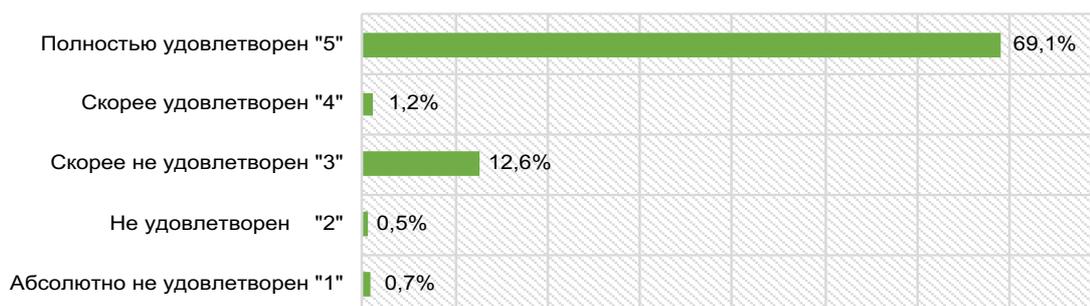


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате массового опроса показали:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 69,1%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,69 баллов.

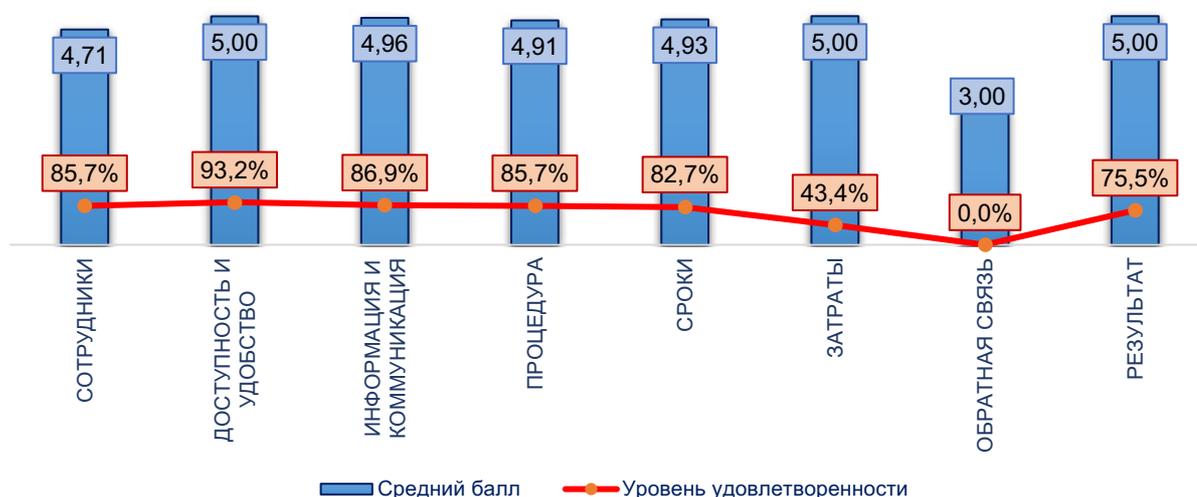
По итогам общественного мониторинга 69,1% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,2% из числа опрошенных – 4 балла. 12,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,5% не удовлетворены – 2 балла, и 0,7% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 129. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 130. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,65), оперативность (4,73), вежливость и внимание к потребностям улугополучателей. (4,73). Таким образом, работа сотрудников улугополучателя была оценена в среднем на 4,71 баллов и уровень удовлетворенности составляет 85,7%. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Сотрудники не владеют всей информацией» (Акмолинская обл. г. Кокшетау, ЦОН); «Нужно быть более проинформированными» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Не владеют нужной информацией» (Карагандинская обл. г.Жезказган, ЦОН); «Некомпетентные, ничего не знают» (г. Алматы, ЦОН); «Некомпетентные» (г.Шымкент, ЦОН);

«Некомпетентные, неоперативные, невежливые и невнимательные к потребностям» (ВКО);

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 93,2% уровень удовлетворенности (5,0 баллов). Был принят следующий отзыв: «*Парковка маленькая*» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 баллов) 86,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Негативных комментариев не наблюдались.

В части **процедуры** получения государственной услуги 85,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,91 баллам.

Сроки полностью удовлетворили – 82,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,93 балла.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 43,4%, где средний балл равен – 5. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены только – 40,8%.

Результат оказания услуги (5 баллов) 75,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Я не мог заполучить свои *деньги*» (Акмолинская обл., г.Кокшетау, ЦОН); «*Сократить сроки и сделать онлайн*» (г. Алматы, ЦОН);

Обратная связь оценивается респондентами на 3 балла, уровень удовлетворенности 0%. Комментарий услугополучателя: «*Таки не вернули деньги за услугу, сейчас висят на воздухе... при обращении сказали, что нужно приезжать в Астану и писать заявление либо следующий раз с этой оплатой можно получить услугу, но мне например уже не нужно получать эту лицензию... а сколько еще людей наверное есть кроме меня, которые приехали с районов, не знают как забрать деньги и оставляют их там, думая что это мелочи, и за проезд больше уйдет.. но если собрать все, где висят эти деньги...*» (Акмолинская обл.).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 37. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,71	5	4,96	4,91	4,98	5	3		4,65
Госорган (бэк-офис)		5	5	4,91	4,88	5	3	5	4,68
Всего по услуге	4,71	5	4,96	4,91	4,93	5	3	5	4,69

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса 4,65 и бэк-офиса 4,68 из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено 2 глубинных интервью с услугополучателями и выявлены следующие факты:

- Процедура получения услуги была Вам ясной и понятной?
- Не совсем понятна, если честно и мои документы были приняты только с третьего раза...».
- Как вы думаете: в процессе получения услуги возможны коррупционные риски и почему они могут возникнуть?
- Мне кажется, да, есть коррупционные риски»;
- Что нужно, с Вашей точки зрения, чтобы повысить доступность и качество оказания услуги?
- Нужно сократить очереди и перевести оказание услуги в полностью электронный формат...» (ГИ, г.Нур-Султан, ЦОН).

Данная ситуация указывает на неполную компетентность сотрудников Госкорпорации, в связи с чем услугополучатель получил услугу только с третьего раза:

«Обратился в ЦОН, но сотрудники не знали, как оказать эту услугу сказав, что ранее о ней не слышали, тем самым меня отправляли к одному человеку за другим и мы кое-как заполнили заявку и отправили ее. Придя в назначенный срок в ЦОН, мои документы долго не могли найти, а когда нашли, выяснилось, что мне пришел отказ (не предоставил один документ о котором мне в ЦОНе не сказали). Затем была вторая попытка, но там по той же причине мне пришел отказ. Услугодатель мне так и не дал четкую информацию в связи с чем мне дважды было отказано в регистрации» (ГИ, г.Нур-Султан, ЦОН).

Респондент указал свою точку зрения и внес следующее предложение:

«Я считаю что необходимо получать услугу не через ЦОН, а при личном собеседовании с услугодателем который является специалистом в этой сфере. Услугодатель должен изучить лицо которое собирается распространять в массы информацию, здесь нельзя просто взять и зарегистрировать кого попало. Нужно брать интервью, знать гражданскую позицию человека» (ГИ, г.Нур-Султан, ЦОН).

Вместе с тем, услугополучатель отметил, что за последние 2-3 года качество услуги изменилось в положительную сторону:

«Сократились сроки, сейчас услугу можно получить за каких-то 10 дней, тогда как раньше это занимало 30 дней. А если эти сроки сократят до 1 дня то это было бы еще лучше. Также из положительных моментов хочу отметить что процесс сбора документов очень сократился» (ГИ, г.Нур-Султан, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы.

- Недостаточное или полное отсутствие владения информацией по бизнес-процессу получения данной услуги сотрудниками Госкорпорации. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги. Отсутствие заполненных бланков для примера.
- Респонденты высказывают жалобу относительно компетентности, вежливости и внимательности сотрудников Госкорпорации.
- Согласно глубинному интервью, услугополучателю было отказано в предоставлении услуги без четкого разъяснения причины отказа.
- Неполное информирование о способах возврата средств.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

Среди основных рекомендаций, учет которых в своей работе, позволит услугодателю предоставлять государственную услугу на более качественном уровне, можно отметить следующие:

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.

2. Обеспечить доступное и подробное информирование услугополучателей о процессе получения услуги и о способах возврата средств при мотивированном отказе в предоставлении услуги.
3. В случаях отказа в предоставлении услуги предоставлять более расширенные разъяснения причины отказа.

Госкорпорация

4. Повышение квалификации, профессионализма и компетентности, сотрудников, задействованных в процессе предоставления услуги.
5. Обеспечить ЦОН памятками, образцами бланков для заполнения, полностью проинформированными сотрудниками по бизнес-процессу получения данной услуги.

3.38. Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00903020 Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров.

Код услуги: С38.

Ответственный госорган: МНЭ РК.

Стандарт госуслуги: 21.04.2015г. №347.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Лицензия на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

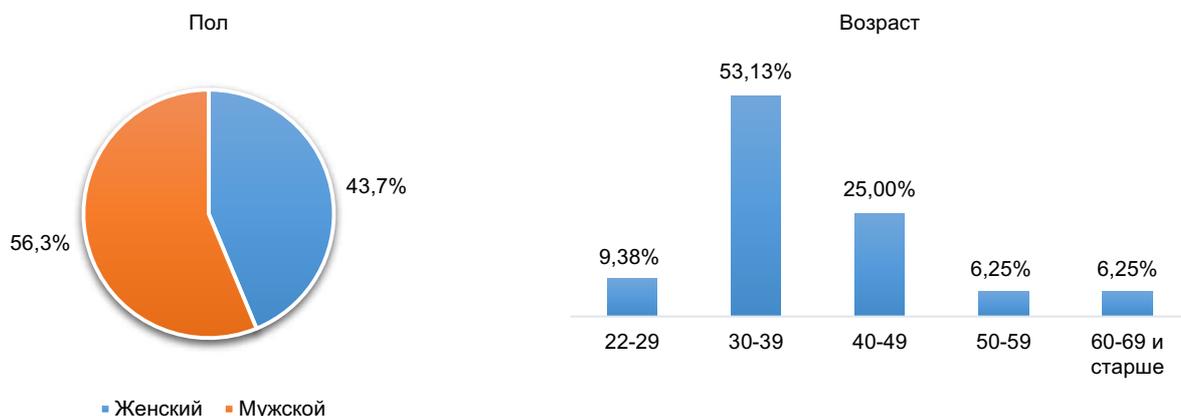
Основные результаты исследования

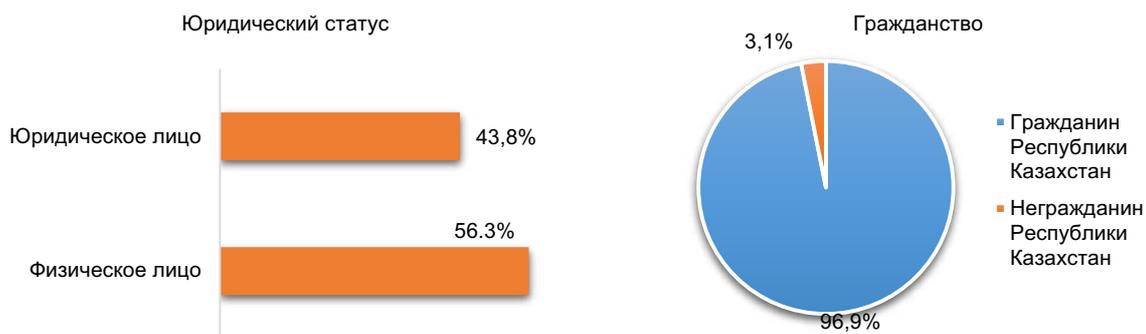
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 32 респондентов, из них большинство (56,3%) мужского пола и 43,7% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 53,13%, 40-49 лет – 25%. В 56,3% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 43,8% юридические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 96,9% являются гражданами Республики Казахстан. 93,8% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 131. Социально-демографический блок



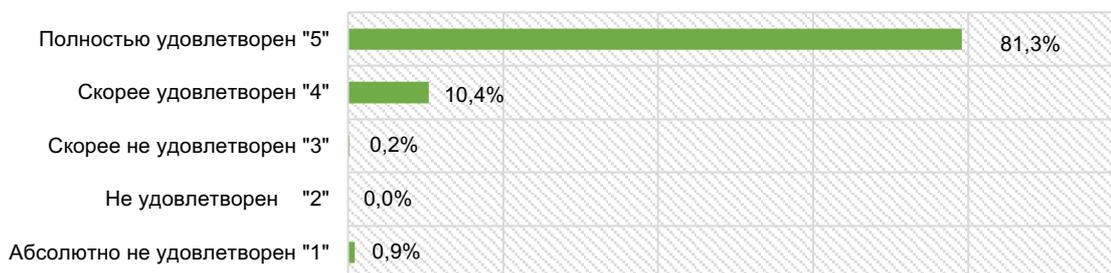


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 81,3%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,83 балла.

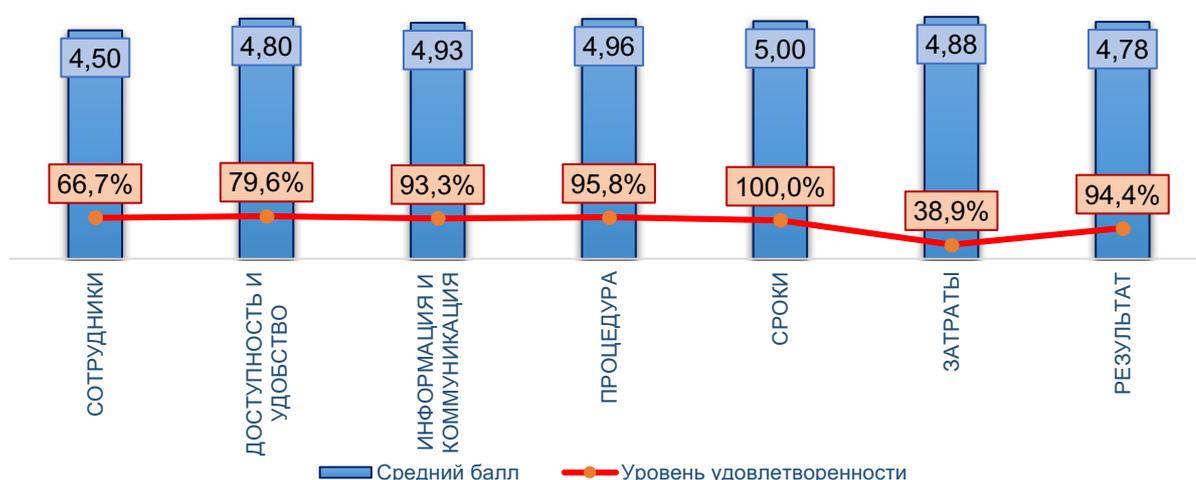
По итогам общественного мониторинга 81,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 10,4% из числа опрошенных – 4 балла. 0,2% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. Услугополучатели отметивших «Не удовлетворен» не наблюдалось. При этом 0,9% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 132. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 133. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,50), оперативность (4,50), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей. (4,50). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,50 баллов и уровень удовлетворенности составляет 66,7%. Был оставлен следующий отзыв: *«Неоперативные, долго обслуживают» (Павлодарская обл., г.Павлодар);*

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 79,6% уровень удовлетворенности (4,80 баллов).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,93 балла) 93,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги абсолютно все 95,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,96 баллам.

Сроки полностью удовлетворили – 100,0% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5,0 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 38,9%, где средний балл равен – 4,88. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены только – 27,8%. Дополнительные затраты (ксерокопии, проезд и т. д.) были осуществлены – 77,8% услугополучателями.

Результат оказания услуги (4,78 баллов) 94,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: *«Некомпетентные нарушают закон не информируют неоперативные» (Павлодарская обл., Павлодар); «Нужно улучшать работу портала» (г. Алматы, онлайн);*

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем и выявлены следующие факты:

– *Исполнение, каких условий, требований для получения услуги были для Вас проблемными?*

– *Перевести на казахский язык документы, это было для меня затруднительным...*

– *Не совсем оперативно работают сотрудник. (ГИ, г. Павлодар, ЦОН).*

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,2 балла. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Неудобный заезд на парковку. Сотрудники разговаривали по личным вопросам в рабочее время, очень мало консультантов в зале. Также нет питьевой воды, комнаты матери и ребенка, бойлеры, гардероба что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, ул. Саппаева, г. Атырау, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Выставление дополнительных требований, не предусмотренных стандартом.
- Жалобы услугополучателей на некомпетентность и медлительность сотрудников услугодателя.
- Нестабильная работа ПЭП.

- Недостаточная работа уполномоченного госоргана по информированию услугополучателей о стандарте услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо усилить контроль над деятельностью сотрудников государственных органов, реализующих рассматриваемую государственную услугу с целью недопущения фактов истребования документов, не указанных в стандарте.
2. Обеспечить качественную обратную связь. Обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи (сбор критики, рекомендаций и пожеланий) по качеству оказанной услуги. Своевременно предоставлять ответ на обращение и жалобы услугополучателей.

Госкорпорация

3. Усилить работу по таким направлениям как время оказания услуги, оперативность сотрудников.
4. Осуществлять полную и качественную консультацию и информирование услугополучателей по всем вопросам, связанным с получением данной услуги.

3.39. Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00502001 Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество.

Код услуги: G1.

Ответственный госорган: Госкорпорация.

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №246.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: по государственной регистрации возникновения, изменения или прекращения прав (обременений прав) на недвижимое имущество и иных объектов государственной регистрации, за исключением нотариально не удостоверенных сделок – в течение 3 рабочих дней с момента поступления заявления услугодателя. День приема документов не входит в срок оказания государственной услуги, при этом результат оказания государственной услуги предоставляет за 1 день до окончания срока оказания; по регистрации обременений (прекращений обременений), налагаемых государственными органами и иными уполномоченными лицами, а также юридических притязаний с момента поступления заявления услугополучателя – исполняется немедленно. Исполненные документы выдаются услугополучателю не позднее 1 рабочего дня с момента поступления заявления услугодателя; по государственной регистрации по нотариально не удостоверенной сделке в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявления к услугодателя.

Результат оказания госуслуги: Правоустанавливающий документ с отметкой о произведенной государственной регистрации прав (обременений) на недвижимое имущество либо документ об отказе или приостановлении государственной регистрации по основаниям, а также выдача свидетельства о государственной регистрации (на бумажном носителе) в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

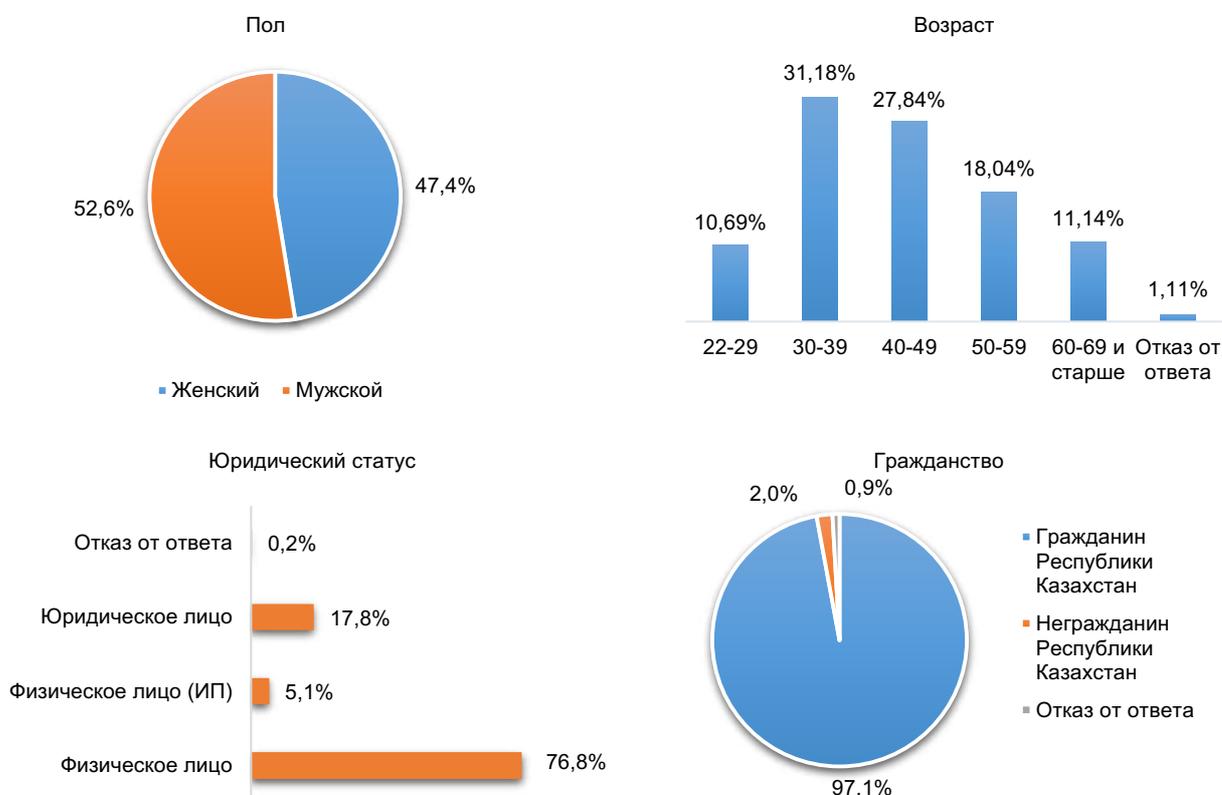
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 449 респондентов, из них большинство (52,6%) мужского пола и 47,4% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 31,18%, 40-49 лет – 27,84%. В 89% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 17,8% юридические лица и 5,1% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 97,1% являются гражданами Республики Казахстан. 94,2% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 134. Социально-демографический блок

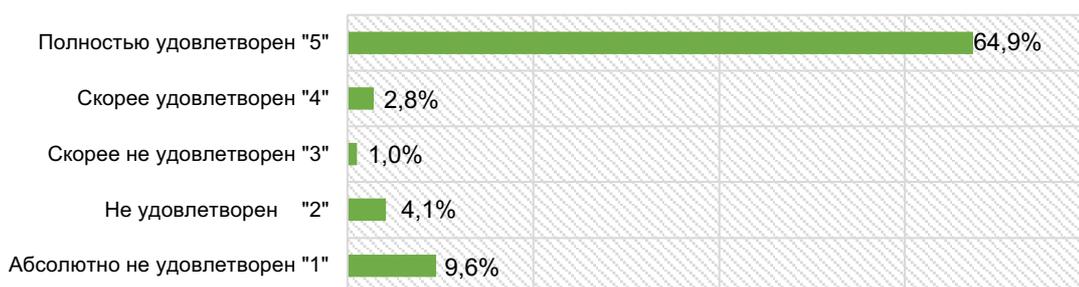


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 64,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,37 баллов.

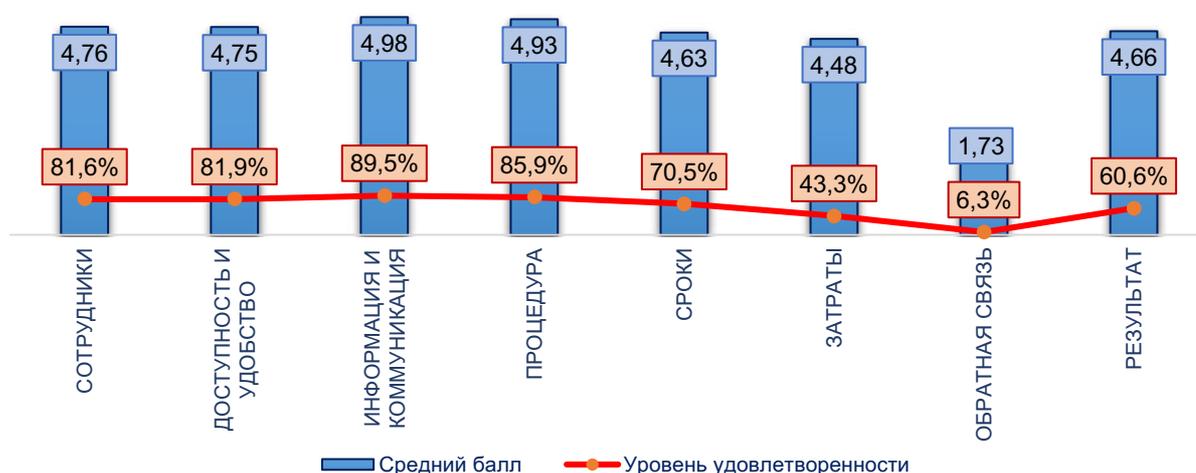
По итогам общественного мониторинга 64,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,8% из числа опрошенных – 4 балла. 1,0% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 4,1% услугополучателей не удовлетворены – 2 балла, и 9,6% опрошенных остались абсолютно не удовлетворены (1 балл) качеством оказания услуги.

Диаграмма 135. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 136. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала Госкорпорации оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,79), оперативность (4,75), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей. (4,74). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,76 баллов и уровень удовлетворенности составляет 81,6%. Среди комментариев услугополучателями были оставлены негативные комментарии по оценке работы сотрудников ЦОНа и предложения: «Сотрудников нужно побольше набрать» (Павлодарская обл.); «Полностью не объясняют информацию неоперативные» (Мангистауская обл, Бейнеуски р-н, с.Бейнеу); «Хочешь что-то спросить всегда отправляет не тому человеку который мне нужно просто избавиться хотят» (Актюбинская обл.); «Полностью не решают все вопросы», «Сделайте аттестацию для сотрудников потому что у них спрашиваешь они ничего не знают» (Кызылординская обл.); «Неоперативные, грубые», «Некоторые проходят без талона» (г.Нур-Султан); «Адам көп болды және компьютерлер көбірек болса», «Прежде чем набирать сотрудников пройти психологический тест на стрессоустойчивость потому что все грубые медленно работают специально» (ЗКО, Уральск); «Не очень оперативные», «Повысить количество сотрудников» (Туркестанская обл.); «Повысить качество услуг» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н); «Медленные работники ЦОНа» (ЗКО, г.Уральск); «Не понравилось работе сотрудников» (Акмолинская обл., г. Кокшетау); «Мало обслуживающих сотрудников» (СКО, Есильский р-н, с.Явленка), «Нужен специальный человек, для того чтобы их проверяли», «Увеличить компетентных сотрудников», «Чуть грубые, понимаю

работа трудная но все таки надо быть сдержанными» (Жамбылская обл.); «Не хотят работать», «Сотрудников мало из за этого не успевают обслужить всех из за этого негатив» (Костанайская обл. г.Костанай); «Проведите аттестацию для сотрудников, потому что у них спрашиваешь по услугам, а они ничего не знают» (Кызылординская обл, Жалагашский р-н); «Квалифицированных сотрудников нет» Павлодарская обл., Актогайский р-н), «Неправильно информирует сотрудники хочешь узнать у них нет времени» (г.Шымкент). Необходимо отметить и положительные отзывы: «Отлично все» (ЗКО, г.Уральск); «Хорошо работают» (Мангистауская обл., г. Актау); «Я доволен качеством оказанием услуги» (ВКО)

В части **доступности и удобства**, услугу оценили на 4,75 баллов (81,9% удовлетворенности). Среди отзывов респондентов были оставлены следующие замечания и предложения: «Места для парковок тесные, ЦОН далеко находится» (Мангистауская обл., г. Актау); «Очень далеко добираться, парковок мало не всегда на равной основе обслуживают» (Акмолинская обл., Кокшетау); «Мало мест для парковки» (г. Кызылорда); «Меня не устраивает в ЦОНе условия, так как не удобно расположены зоны ожидания, всегда нет мест, если есть знакомые можно и без очереди пройти» (г.Нур-Султан); «Увеличить здания, чтобы в каждом р-не своя была, тогда очередей мало будет» (ЗКО); «В зоне ожидания мало мест» (СКО, Есильский р-н, с.Явленка); «Очередей много, не успевают сотрудники и неудобное здание парковки мало» (ВКО); «Здание вообще неудобно расположено» (г. Шымкент); «Все настолько плохо что ставлю 1 балл откройте еще ЦОН, так как всегда очередь» (Костанайская обл.). Также наблюдается единичный положительный комментарий: «Все удобно и доступно» (Карагандинская обл., Абайский р-н).

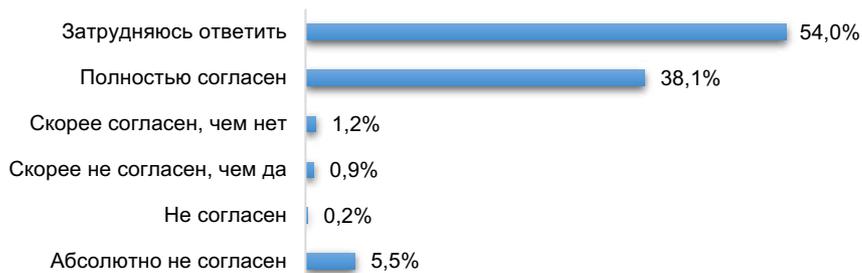
Согласно оценкам общественного мониторинга, самый высокий балл наблюдается в части **информации и коммуникации** (89,5%), где средний балл составляет 4,98. При этом, услугополучателями были отмечены следующие возмущения: «Если обращаешься на русском отвечает на казахском» (Атырауская обл.); «Указатели есть, но их мало и вообще не видно» (ЗКО); «Дают не верную информацию и приходится бегать» (Кызылординская обл.); «Информации мало и не видно» (Мангистауская обл.).

Положительно респондентами оценивается **процедура** подачи документов, уровень удовлетворенности также составил 85,9%, а средняя оценка – 4,93 балла. Среди негативных отзывов было отмечено: «Все ужасно сбор, подача документов не понятно было бланки» (Атырауская обл.); «Мне не понятны были документы я не понимал, мне не давали полной информации» (ЗКО); «Кейде талап етіледі, қызмет уақытын қысқартса өйткені бір құжатты дайындау үшін 10-14 күнге созылады» (Кызылординская обл.); «Некоторые документы не понятны», «В целом все хорошо, но штат сотрудников нужно увеличить» (Туркестанская обл.); «Много очереди, инвалидов пусть без очереди принимают» (Акмолинская обл); «Некомпетентные сотрудники не владеют информацией, ксерокс платный» (Костанайская обл.), «Убрать автоответчик и чтобы трубку сразу поднимали операторы» (Мангистауская обл.) «Ходила месяц с документами не решался вопрос» (ВКО).

Сроки полностью удовлетворили – 70,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,63 балла. Среди комментариев услугополучателей наблюдаются следующие замечания и предложения: «Сроки ожидания документов очень долгие» (Акмолинская обл.); «Долго ждать выдачу документа» (Алматинская обл.).

Одна из слабых сторон государственной услуги по регистрации прав (обременений) на недвижимое имущество – **затраты** (43,3%), где средний балл равен – 4,48. Оценка таких показателей, как сумма и способ оплаты, отличается значительной неоднородностью ответов респондентов.

При вопросе о дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи) однозначный четкий ответ дали только 38,1% респондентов, а 54,0% затруднились ответить. Оставшееся 6,6% склонны к тому, что понесли неофициальные затраты в виде взяток (Алматинская обл., Костанайская обл., Карагандинская обл., Актюбинская обл., Павлодарская обл., СКО, ВКО, гг. Алматы и Шымкент).



Для подробного разъяснения данной ситуации, услугополучателями были названы причины использования «Личных связей», знакомства, неофициального вознаграждения: В 31% случаев респонденты отметили, что это была инициатива со стороны сотрудников услугодателя (для получения необходимого документа, давление сотрудников услугодателя); у 12,5% услугополучателей не было полного пакета документов; еще 6,25% респондентов ответили, что понесли неофициальные затраты с целью избежания штрафов; у других 6,25% не было времени для личного обращения; остальные 43,5% затруднились ответить.

Среди респондентов в 3,56% случаев были оставлены жалобы только в устной форме. В части **обратной связи** – 6,3% услугополучателей полностью удовлетворены, а средний балл составляет – 1,73 балла.

Таким образом, **результатом** оказания услуги (4,66 баллов) 60,6% респондентов полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди остальных услугополучателей в процессе получения услуги возникли следующие трудности: «Долго ждать выдачу документа, медленно работают сотрудники» (Алматинская обл.), «Кезек куту ұзақ уақыт алады» (Актюбинская обл.), «Некомпетентные сотрудники, нарушают закон, не информируют, неоперативные» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Нужно улучшить работу портала» (г. Алматы); «Сроки ожидания документов очень долгие».

Работа call-центров – это важный критерий в общей оценке качества предоставления государственной услуги, он оценивается по двум основным показателям: скорость дозвона и полнота полученной информации. Общественный мониторинг государственной услуги по регистрации прав (обременений) на недвижимое имущество показал, что по обоим показателям оценки недостаточно высоки и необходима серьезная работа по улучшению: Скорость дозвона – 59,3% удовлетворенности, средний балл – 3,82; полнотой полученной информации удовлетворены 62,8% услугополучателей, средняя оценка – 3,88 баллов. Также наблюдаются жалобы по работе call-центра 1414: «Связь плохая», «На номер 1414 не дозвониться», «Был в ожидании, не дозвонился», «Оператор переключает звонок и вызов обрывается всегда», «Ждал звонок очень долго, примерно 30 мин», «Убрать автоответчик и чтобы трубку сразу поднимали операторы», «Плохая связь в местности, не полностью все проговаривают».

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведено глубинные интервью, а также исследование методом «Тайного покупателя» и выявлены следующие факты.

Представитель услугодателя отметил недостаточное развитие сервиса по онлайн оплате за услугу:

- есть ли возможность оплаты онлайн?
- да, онлайн оплата через нашу базу проходит, такой сервис есть, он предусмотрен;
- как часто он используется?
- редко, в основном сейчас оплаты проходят традиционно, через кассу;
- но ведь там есть комиссия банка, а через онлайн оплату нет?
- да, верно» (ЦОН, г. Алматы).

В ходе интервью с услугополучателем, были даны комментарии по поводу оснащенности и удобства:

«Думаю, у них должна быть возможность сделать копию документа на месте и бесплатно, сейчас мне приходится идти в ближайший магазин или место, где делают копию и тратит время».

– оснащение в ЦОН было достаточным?

– не хватает сидячих мест, помещение было совсем маленькое и были очереди там, да и самих специалистов нужно побольше, считаю» (ЦОН, Мангистауская область, Мунайлинской р-н).

Респонденту не удалось получить услугу с первого раза, и причиной тому отмечено следующее:

– пакет документов приняли у Вас с первого раза?

– нет, со второго раза, я доносила еще документы.

– процедура получения услуги была ясной и понятной?

– все были ребята молодые и они не говорят полностью точно какие документы нужны, мне дали перечень документов. Собрав его, я обратилась повторно и меня попросили донести еще один документ, о котором мне при первом обращении не говорили и пришлось обратиться к ним еще раз доносить этот документ. Нужно чтобы специалисты владели большей информацией о процессе получения услуги»;

– на ваш взгляд каков уровень профессионализма сотрудников?

– они медленно работают, приходится все выпрашивать, сами ничего не говорят, куда и что дальше делать» (ЦОН, Мангистауская область, Мунайлинской район).

Услугополучатель также высказал мнение об уровне компетентности сотрудников:

– единицы знают процедуру, т.е., когда подходишь сотрудник не знает и отправляет ко второму, третьему сотруднику. Это особенно заметно при получении относительно редких услуг;

– как вы думаете почему такое происходит?

– большая текучесть кадров в ЦОН, ничего не могут внятно ответить и перенаправляют тебя к другому. (ЦОН, Жамбыльская область).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,71 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Очень мало консультантов в зале. Не работала база. Есть книга жалоб, но не в свободном доступе. Есть информационные стенды, однако табличек для незрячих слоев населения отсутствовали. Нет медицинского пункта и аптечки. Также нет комнаты для матери и ребенка, бойлеров для воды и гардероба, что понижает качество удобства для услугополучателей». (ТП, Байконурский р-н, г. Нур-Султан, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Случаи недостаточного или полного не владения информацией по бизнес-процессу получения данной услуги сотрудниками Госкорпорации. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги.
- Среди отрицательных моментов, упоминаемых респондентами, наиболее часто встречаются замечания по поводу тесного помещения, где предоставлялась услуга, языковой барьер, предоставление неверной/неполной информации, низкий уровень квалификации, медлительность и общая нехватка сотрудников на местах и др.
- Наблюдаются жалобы в устной форме со стороны респондентов на различные частные случаи (ЦОН).
- Жалобы на доступность получения консультации по ЕКЦ-1414.

Выводы и рекомендации

Госкорпорация

1. Необходимо улучшать оборудование и оснащенность ЦОН, особенно отдаленных от центра регионах т.к. чаще всего – это маленькие помещения, не всегда удобные для посещения.
2. Работу по повышению уровня профессиональной компетентности сотрудников нужно проводить на постоянной основе, системно.
3. Услугодателю необходимо усилить деятельность в части принятия мер по повышению оперативности работы сотрудников и максимального сокращения временных затрат со стороны услугополучателя, такие меры будут способствовать повышению общего уровня удовлетворенности качеством предоставляемой государственной услуги.
4. При любых случаях жалоб и предложений (письменных и устных) со стороны услугополучателей принимать все необходимые меры по их рассмотрению.

ЕКЦ-1414

5. Принять меры по сокращению времени ожидания ответа услугополучателями, по усовершенствованию работы автоответчика. А также предоставить актуализированную первичную информацию об услуге для предоставления полной консультации.

3.40. Изготовление и выдача актов на земельные участки

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201008 Изготовление и выдача актов на земельные участки.

Код услуги: G2.

Ответственный госорган: Госкорпорация.

Стандарт госуслуги: 27.03.2015г. №272.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 6 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: Получение акта/дубликата на право частной собственности на земельный участок или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

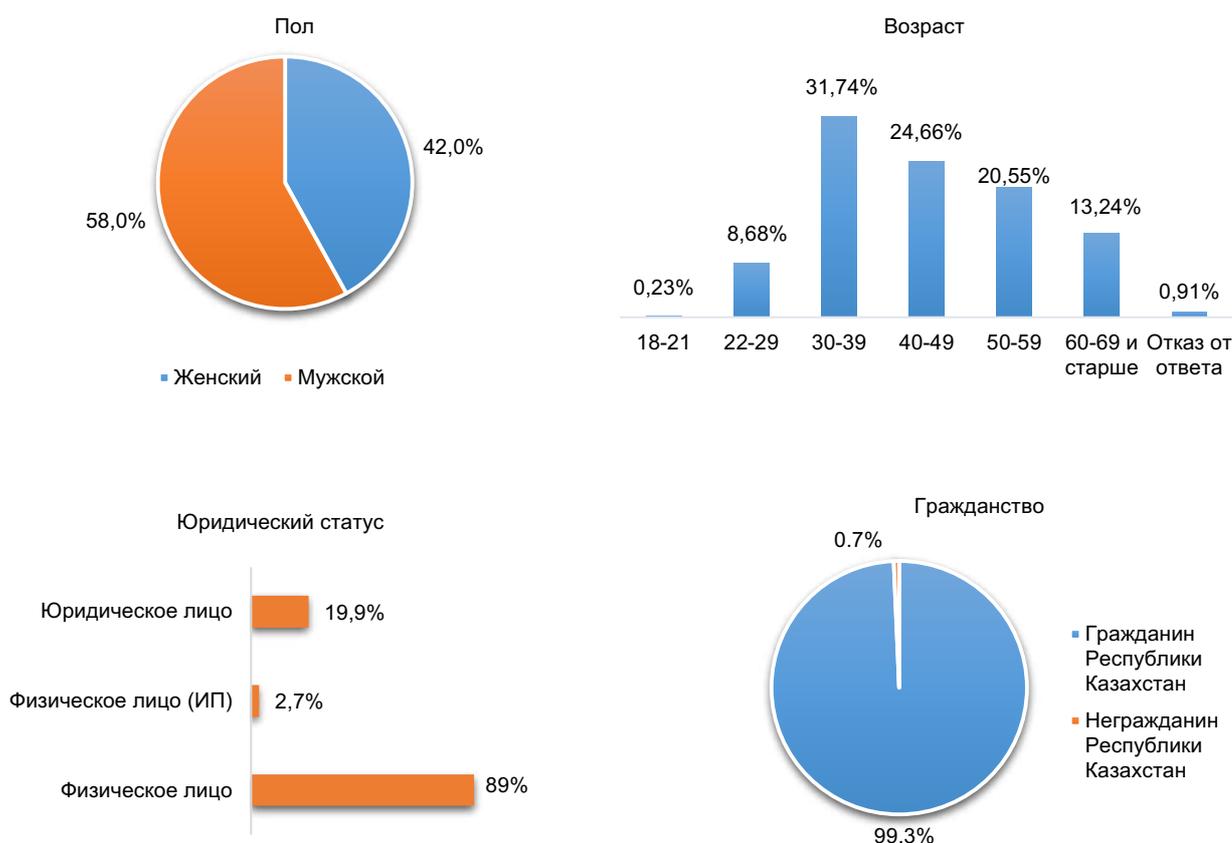
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 438 респондентов, из них большинство (58%) мужского пола и 42% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 31,74%, 40-49 лет – 24,66%. В 77,4% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 19,9% юридические лица и 2,7% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,3% являются гражданами Республики Казахстан. 98.9% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 138. Социально-демографический блок

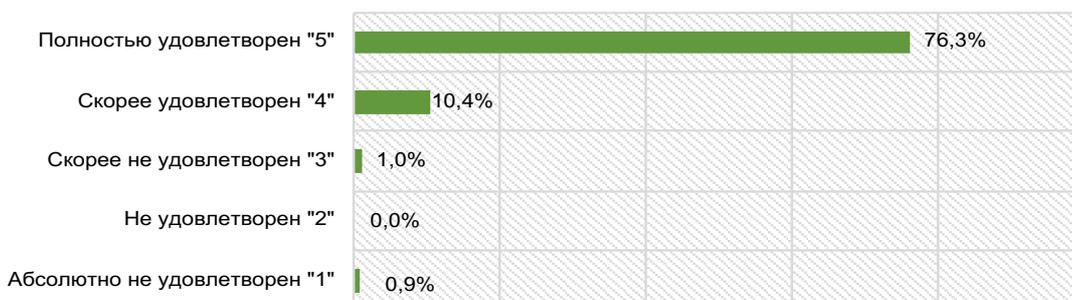


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 76,3%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,89 баллов.

По итогам общественного мониторинга 76,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 10,4% из числа опрошенных – 4 балла. 1,0% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,0% не удовлетворены – 2 балла, и 0,9% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 139. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 140. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала Госкорпорации оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,84), оперативность (4,86), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей. (4,84). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,85 баллов и уровень удовлетворенности составляет 88,7%. Услугополучателями были оставлены следующие отзывы по качеству работы сотрудников: «Медленное обслуживание, некорректная информация дается» (ВКО); «Сотрудников мало очередей много» (Атырауская обл., Курмангазинский р-н; «Сами сотрудники не владеют полной информацией» (Кызылординская обл.); «Грубые, невнимательные сотрудники» (Туркестанская обл.); «Спрашиваешь информацию они не полностью знают» (г.Шымкент); «Научить сотрудников не грубить» (ЗКО); «Когда обращаешься сотрудникам они не обращают внимание» (Актюбинская обл.); «Не владеют полной информацией» (Акмолинская обл.); «Вообще не слушают и не обращают внимание и очень грубые» (Павлодарская обл.); «Сотрудники хорошие, но научить оперативно работать» (Алматинская обл., г.Талдыкорган).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,98 баллов) 88,8% полностью удовлетворены и вставили «5 баллов». Наблюдались следующие комментарии: «Если обращаешься на русском отвечает на казахском» (Атырауская обл.); «Указатели есть, но их мало и вообще видно» (ЗКО); «Дают не верную информацию и приходится бегать» (Кызылординская обл.); «Информации мало и не видно» (Мангистауская обл.).

Доступность и удобство по данной услуге показывает 91,2% уровень удовлетворенности (4,94 балла). От респондентов получены следующие комментарии: «Попасть в здание тяжело» (ЗКО); «Мало мест парковке» (Кызылординская обл.); «Адам саны көп ғимаратты үлкейту керек» (г. Шымкент) «Мало парковок, мало помещений» (Мангистауская обл., г.Ақтау); «Неудобные часы, в субботу воскресенье работали до вечера» (Туркестанская обл.); «Всегда очередь из за этого не хватает времени», «Всегда людей много очередь и в зоне ожидания нет мест» (СКО обл.); «Всегда нет мест на парковке в зоне ожидания тоже кое какие люди проходят без талона» (Актюбинская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 86,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,97 баллов. От услугополучателей приняты следующие отзывы: «Все ужасно сбор подача документов не понятно было бланки» (Атырауская обл.); «Мне не понятны были документы я не понимал мне не давали полной информации» (ЗКО); «Кейде талап

етіледі, қызмет уақытын қысқартса өйткені бір құжатты дайындау үшін 10-14 күнге созылады» (Кызылординская обл.); «Некоторые документы не понятны» (Туркестанская обл.); «Много очереди инвалидов пусть без очереди принимают» (Акмолинская обл.).

Сроки полностью удовлетворели – 85% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,92 балла. Среди комментариев услугополучателей, наблюдаются следующие замечания и предложения: «Ускорить сроки» (г.Алматы); «Изменить время подачи документа, ждать много» (СКО); «Құжат дайындалу мерзімі тезірек болса» (Кызылординская обл.). Меньше всего услугополучатели удовлетворены

В части **затрат** данной услуги – 41,1%, где средний балл равен – 4,91. Среди респондентов в 7% случаев были оставлены жалобы только в устной форме. В части **обратной связи** – 53,2% услугополучателей полностью удовлетворены, а средний балл составляет – 4,63 балла.

Результат оказания услуги (4,94 балла) в 75,6% случаев полностью удовлетворил услугополучателей на «5». В процессе получения услуги у респондентов были следующие проблемы: «В целом хорошо штат сотрудников увеличить (Туркестанская обл.); «Некомпетентные сотрудники не владеют информацией ксерокс платный» (Костанайская обл.); «Убрать автоответчик, и чтобы трубку сразу поднимали операторы» (Мангистауская обл.); «Ходила месяц с документами не решался вопрос» (ВКО).

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинные интервью и «Тайный покупатель» в результате выявлены следующие факты.

Отмечены проблемные вопросы, с которыми часто сталкиваются услугополучатели:

– С какими чаще всего проблемами сталкиваются услугополучатели при получении услуги?

– Когда первично акт на зем, участок получают они должны сдать заявление на земпроект который при сдаче утверждается органом земельных отношений и тут очень много отказов потому, что выясняется, что земпроект составлен неправильно, иногда соседи не согласны...;

– Как вы считаете, как можно решить эту проблему?

– Зем. Участки, где несколько владельцев (с долей меньше 6 соток), но один кадастровый номер, нужно разделить и дать каждому отдельный кадастровый номер и всем бы присвоили отдельный адрес и тогда все хорошо было бы. Это также решит проблему с неразберихой по прописке и с коммунальными службами, когда соседи прописываются по одному и тому же адресу».

Также обозначено на что чаще всего жалуются услугополучатели:

– Скажите, на что обычно жалуются услугополучатели?

– Да, жалобы есть, бывает, что курьеры не вовремя привозят результаты и процесс затягивается, люди жалуются почему нету возможности на платной основе ускорить и получить услугу за пару дней. Сейчас люди хотят все быстрее получить услугу и не ждать 6 дней.

Также были даны рекомендации по дальнейшему улучшению работы услугополучателя:

– Чтобы вы могли бы порекомендовать для улучшения услуги?

– Здесь есть всякие недоработки, например, когда создавались ЦОНЫ, тогда было в плане сделать принцип «Одного окна», но сегодня нам все рано приходится направлять различные документы и получать их через услуги курьеров. Почему бы не сделать чтобы с одного места все справки сдать и там же получить, думаю все базы нужно интегрировать».

В свою очередь, услугополучатель обратившийся для получения данной услуги в ЦОН г. Семей, СКО, отметил следующие проблемы:

– С какими проблемами вы столкнулись при получении услуги?

– Там было все проблемным, толком ничего не объясняли, время тянули, пока я получила этот земельный акт я со всеми там переругалась!
– Вам были непонятны какие-либо требования по услуге?
– Да, но мне все объяснили только после того, как я начала жаловаться;
– Вам удалось сдать документы на получение услуги с первого раза?
– Нет, не сразу у меня не доставали документы, в итоге у меня ушло 2 недели на все;
– Что можете сказать о компетентности сотрудников?
– Если бы они были компетентны, то я бы быстрее оформила это все, это говорит о том, что не совсем они профессиональны в этой сфере».

Рекомендации услугополучателя:

– Что бы вы могли порекомендовать для улучшения качества услуги?
– Нужно чтобы сотрудники были более приветливы, понятным простым языком для граждан разъясняли об услуге, сразу чтобы говорили какие документы нужны и не гоняли нас туда-сюда» (ЦОН, ВКО, г. Семей).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«База тормозит, долгий срок изготовления. Нет по месту жительства отделения ЦОН, пришлось приехать. Нет медицинского пункта и аптечки. Также нет комнаты матери и ребенка, бойлеров для воды, гардероба что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, Сарыаркинский р-н, г. Нур-Султан, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Недостаточное или полное отсутствие владения информацией по бизнес-процессу получения данной услуги сотрудниками Госкорпорации. Также отсутствие легкого доступа к визуальной информации пошаговой инструкции по получению услуги.
- В некоторых случаях услугополучатель отмечает непрофессионализм сотрудников ЦОН, что приводит к затягиванию времени получения услуги.
- Невозможность получения услуги в ускоренном режиме за дополнительную плату.
- Отсутствие отдельного кадастрового номера на участки площадью меньше 6 соток приводит к некоторым проблемам при получении услуги.
- Наблюдаются жалобы со стороны респондентов на недостаточное количество парковочных мест, сидячих мест в зале ожидания.

Выводы и рекомендации

Госкорпорация

1. Следует принять меры по повышению квалификации персонала Госкорпорации, оказывающего первичную консультацию в части компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости.
2. Проводить работу с услугополучателями по разъяснению процедуры получения услуги, сбора документов, предоставлять информацию в доступной и простой форме для получателей услуг.
3. Рассмотреть возможность внесения следующего предложения в соответствующие учреждения: земельные участки, где несколько владельцев (с долей меньше 6 соток) с одним кадастровым номером, нужно разделить и дать каждому отдельный кадастровый номер для присвоения отдельных адресов.
4. Рассмотреть возможность оказания услуги в ускоренном порядке на платной основе.

5. Обеспечить комфортное пребывание услугополучателей на месте оказания государственных услуг (достаточное количество парковочных мест, сидячих мест в зале ожидания и др.).

3.41. Оказание содействия лицам, ищущим работу и безработным

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00701002 Оказание содействия лицам, ищущим работу и безработным.

Код услуги: L1.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №279.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, Центр занятости населения, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: уведомление о регистрации в качестве лица, ищущего работу или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

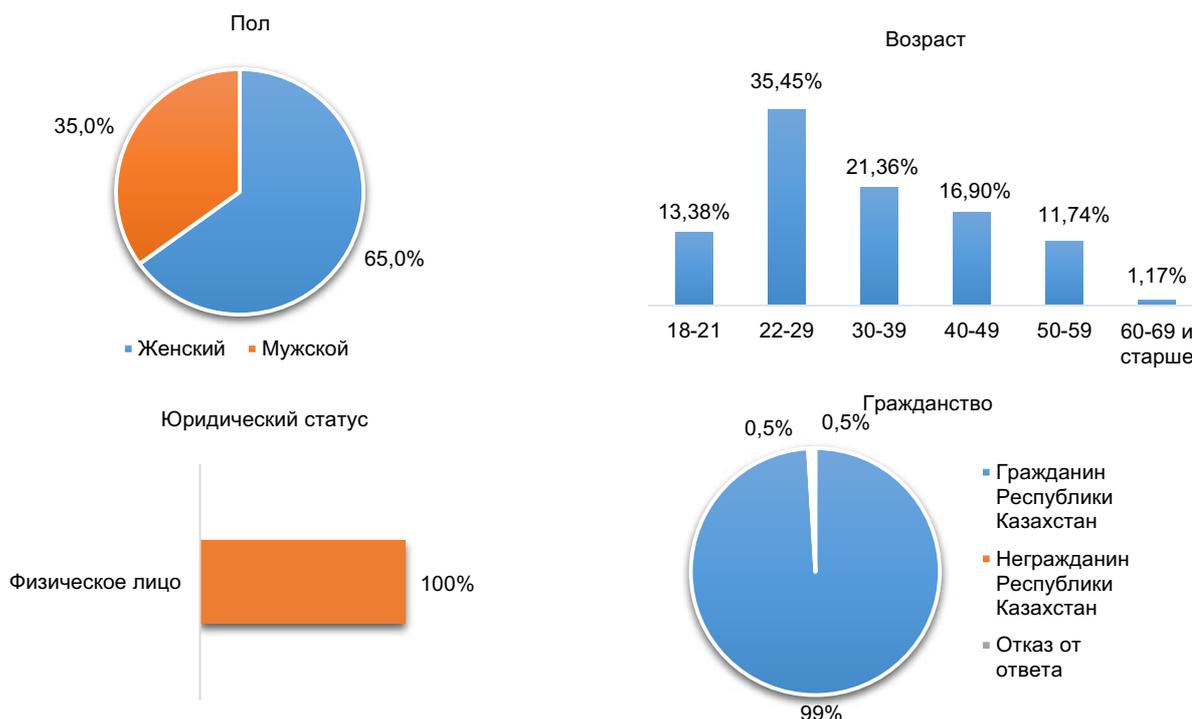
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус-группа и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 426 респондентов, из них большинство (65%) женского пола и 35% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 35,45%, 30-39 лет – 21,36%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99% являются гражданами Республики Казахстан. 99,3% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 141. Социально-демографический блок

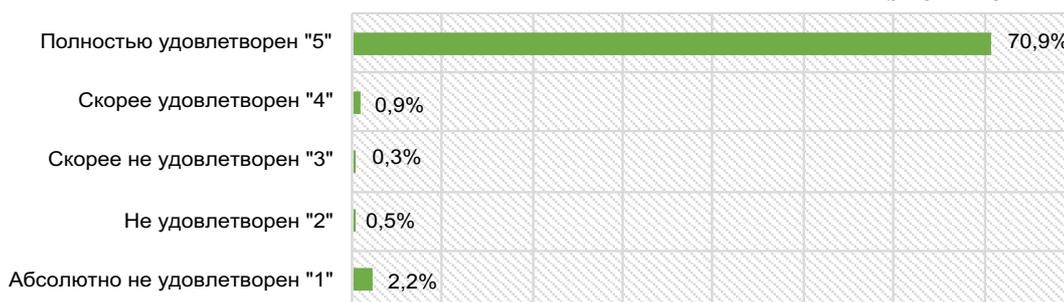


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 70,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,58 баллов.

По итогам общественного мониторинга 70,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,9% из числа опрошенных – 4 балла. 0,3% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,5% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 2,2% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 142. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 143. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Оценивая качество предоставленной государственной услуги, услугополучатели оценили совокупную работу **сотрудников** услугодателя 4,88 баллов по пятибалльной шкале, что соответствует высокому уровню удовлетворенности 93,4%. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,88), оперативность (4,88), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей. (4,88). Следующие комментарии были отмечены: «Быстрый ответ от сотрудников» (Актюбинская обл., Темирский р-н, п.Шубаркудык); «Медленно работают», «В НАУ необходимо повысить уровень образования, грамотности, знаний» (г.Шымкент); «Некомпетентные» (Костанайская обл., Карасуский р-н); «Не

оказали помощь в поиске работы» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Некомпетентные», «Некомпетентные, не владеют информацией» (г. Алматы); «Средний уровень обслуживания» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Медленная работа, некомпетентные, неоперативные» (Мангистауская обл., Мангистауский р-н, ЦОН); «Неоперативные, медленное обслуживание сотрудников» (Карагандинская обл., Осакаровский р-н, ЦОН); «Некомпетентные, очередей много» (Атырауская обл., г.Атырау, ЦОН); «Некомпетентные, не предоставили полную информацию», «Сервис ужасный» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н); «Хотелось бы чтобы регистрировали по профессии» (ВКО, г.Курчатов); «Все хорошо» (ЗКО, Жангалинский р-н, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 90,3 % уровень удовлетворенности (4,97 баллов). Были получены следующие замечания и предложения: «Далеко» (ЗКО, Жангалинский р-н, ЦОН); «Побольше мест для парковки», «Далеко» (г.Шымкент); «Мне отказали в данной услуге» (ВКО, Шемонаихинский р-н, п.Первомайский, ЦОН); «Не очень удобно» (г.Алматы, ЦОН); «Чувствовал дискриминацию» (г.Алматы); «Далеко» (Алматинская обл., Илийский р-н, с.Акши); «Здание маленькое, очередь большая, много людей» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Далеко» (г.Нур-Султан); «Далеко расположено» (Мангистауская обл., Мангистауский р-н, с.Шетпе, ЦОН); «Не полностью информируют, нет указателей» (СКО, Айыртауский р-н, с.Саумалколь);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов), 87,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Комментарии, полученные в ходе мониторинга: «Упростите здание» (Павлодарская обл., г.Аксу); «Не проинформировали меня о процедуре» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н).

В части **процедуры** получения государственной услуги 87,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллам. Был оставлен негативный отзыв: «Сразу не сказали сроки оказания услуг, пришлось снова собирать документы повторно» (г.Алматы).

Сроки полностью удовлетворели – 82,5 %. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,94.

Затраты полностью удовлетворели – 43,0%. Средний балл составляет – 5 баллов. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (5,0 баллов, 48,8% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 37,3% удовлетворенности).

Обратная связь составила – 12,5%, средняя оценка – 2 балла. Оставлены следующие негативные отзывы: «Жду уже 15 дней ответа на жалобу» (Актюбинская обл.); «Мне сразу же отказали в услуге это была не справедливо» (ВКО).

Результат оказания услуги (4,89 баллов) только 70,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: среди комментариев наблюдаются следующие: «Нужно создать отдельную очередь для инвалидов» (Туркестанская обл., г.Мактаарал, ЦОН); «Не получил помощь, не предоставили работу, жду 2 месяца» (ЗКО, Сырымский р-н); «Больше компетентных сотрудников, некомпетентные» (СКО, Айыртауский р-н, с.Саумалколь); «Нашли работу» (СКО, р-н Шал акына, г.Сергеевка); «Побыстрее бы нашли работу» (ВКО, г. Курчатов); «Нет, не удовлетворена» (ВКО, Шемонаихинский р-н, п. Первомайский, ЦОН); «Результатом довольна» (г.Нур-Султан); «Все устраивает» (Павлодарская обл., г. Аксу, ЦОН); «Компетентность и информированность сотрудникам» (г. Алматы). «Некомпетентные очереди много» (Атырауская обл. г.Атырау, ЦОН); «Все устраивает» (Атырауская обл. п.Индер, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленное обслуживание, мало сотрудников» (Карагандинская обл., Осакаровский р-н, ЦОН); «Некомпетентные сотрудники, медленно работают, не уважительны» (Мангистауская обл., Мангистауский р-н, с. Шетпе, ЦОН); «Не нашли работу ей», «Результата не было сама нашла работу», «Очередь большая, медленное обслуживание не корректно проинформировали,

посылают от друг-друга (Жамбылская обл., г.Тараз); «Ждем уже 15 дней ответа на жалобу» (Актюбинская обл., Темирский р-н, п.Шубаркудык).

Один из значимых параметров оценки качества – доступность информации по государственной услуге, в связи с чем была проведена оценка качества информационно-консультационной работы call-центров услугодателя. По полученным данным 80,6% не обращались за консультацией в call-центры, 4,2% – обращались, а 15,2% затруднились ответить.

Оценка качества работы call-центра проводилась по двум параметрам, *скорость дозвона* и *полнота полученной информации*. В среднем работа call-центров оценена респондентами на 4,53 балла по пятибалльной шкале при уровне удовлетворенности качеством 79,4%. При этом по критерию полноты полученной информации оценки несколько выше: средний балл – 4,59, уровень удовлетворенности – 82,4%. Скорость дозвона оценена на 4,47 баллов, что соответствует уровню удовлетворенности 76,5%.

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Таблица 38. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,82	4,98	4,95	5	4,94	4,99	5	4,78	4,93
Госорган	4,9	4,97	4,97	4,99	4,94	5	1	4,93	4,46
Всего по услуге	4,88	4,97	4,97	4,99	4,94	5	2	4,89	4,58

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные в Госкорпорации выше, чем аналогичные оценки по госоргану в части «Доступность и удобства», «Процедура» и «Обратная связь».

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-группа с услугополучателями и «Тайный покупатель» где указаны следующие случаи:

«... для получения услуги нужен был ключ ЭЦП. Это занимает время, пока поедешь в ЦОН, там очередь ожидаешь. Если бы внутри в Центре занятости был сотрудник с ЦОНа, то было бы удобнее»;

«... вакансии предлагают, иду на собеседование, а меня по возрасту и по инвалидности не берут на работу. Работодатели мне говорят, что по возрасту и по диагнозу меня не смогут взять на работу»;

«... в течение 10 дней я приходила на отметки и искала подходящую работу. Но или по месту нахождения не подходила мне работа, или я по возрасту им не подходила, хотя мне только 40 лет. Потом опять же долгое время заняло открытие ключа ЭЦП»;

«...бывает такое, что работодатели или адрес неправильно писали, или номер телефона, или не отвечают вовсе. Такие случаи часто, нужно чтобы центр занятости перепроверял информацию, прежде чем нам давать ее...» (ФГ, г.Нур-Султан, госорган).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 5,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«В целом все хорошо, трудностей не было. Консультация полноценная. Однако необходимо отметить, что не было ручек в зале,

что понижает качества удобства для услугополучателей. Отсутствует корзина/урна для жалоб и предложений». (ТП, БЦ «Оркен», г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Респонденты обращались за получением данной услуги через Центр занятости. По словам услугополучателей, сам процесс зарегистрироваться в качестве безработного не сложный, тяжелее людям после регистрации найти подходящую работу по специальности в особенности инвалидам и людям возрастной категории от 40 лет.
- Участники дискуссии недовольны тем, что не могут найти работу по специальности, а также тем, что с Центра занятости предлагают низкооплачиваемую работу.
- Респонденты отмечают некомпетентность сотрудников, медленную работу и даже случаи дискриминации.
- Затягивание ответов на жалобы.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

Государственная услуга оценена респондентами на хорошем уровне, однако услугополучатели также указывают на наличие трудностей при получении услуги, например, отмечают, что встречаются некомпетентные сотрудники, выражают пожелание чтобы владели информацией и могли ответить на вопросы, считают, что сотрудники очень медленно работают, быть более оперативное, выпадают пожелание улучшить качество обслуживания.

1. Предоставить возможность оформления услуги в электронном виде.
2. Повышать квалификацию кадров, предоставляющих государственные услуги и непосредственно работающих с населением (по запросу организации, предоставляющей государственные услуги).
3. Помимо повышения квалификации сотрудников, непосредственно работающих с населением, считаем возможным рекомендовать также: 1) проведение исследований по оценке удовлетворенности трудом в организациях, предоставляющих услуги, и 2) Формирование структуры контроля (мониторинга) по результатам трудоустройства.

3.42. Назначение государственной адресной социальной помощи

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00704002 Назначение государственной адресной социальной помощи.

Код услуги: L2.

Ответственный госорган: МИО

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №279.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Центр занятости населения, аким поселка, села, сельского округа – в случае отсутствия Центра по месту жительства.

Сроки оказания госуслуги: при обращении в Центр – со дня регистрации пакета документов Центром – 7 рабочих дней; со дня сдачи пакета документов акиму сельского округа – 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление о назначении (отказе в назначении) государственной адресной социальной помощи.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

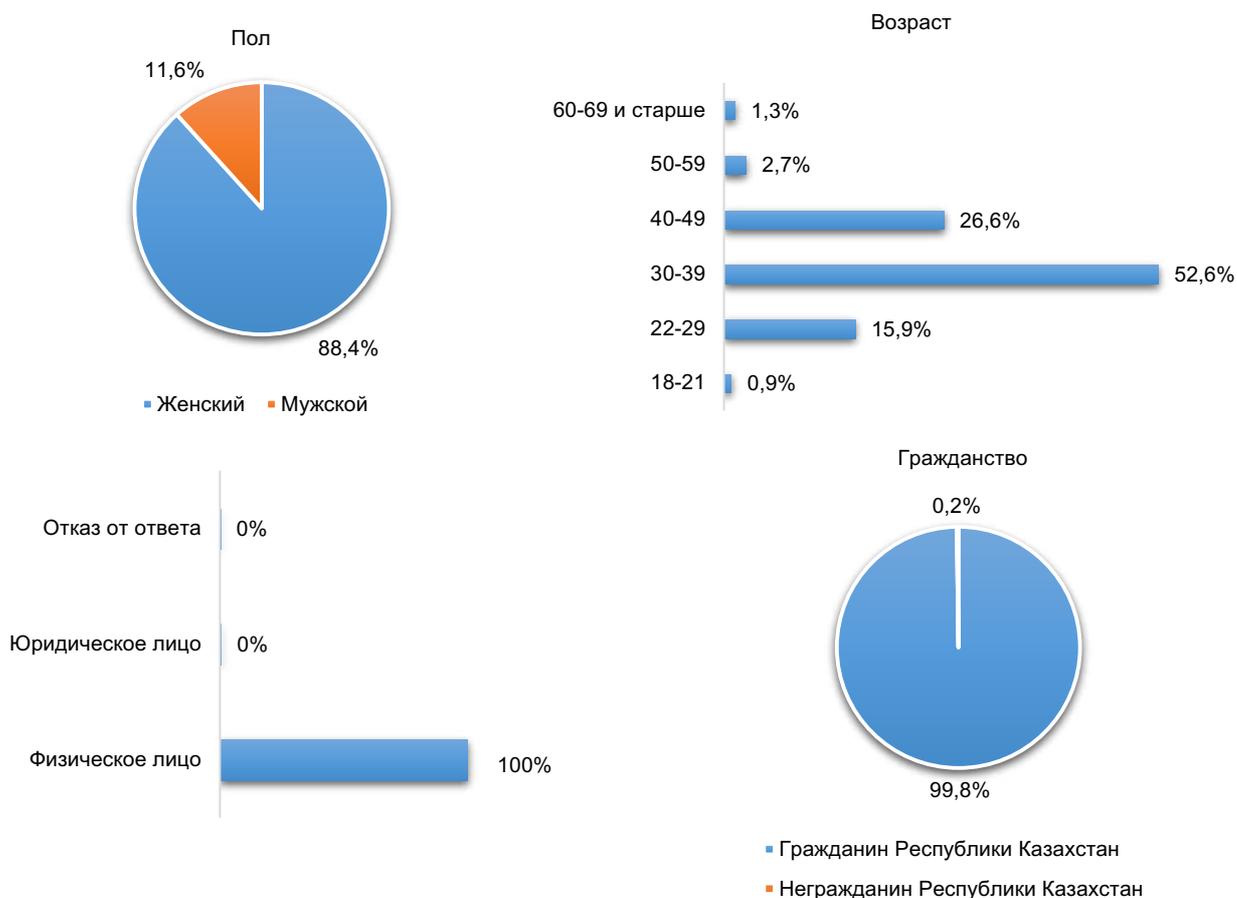
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус-группа и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 447 респондентов, из них большинство (88,4%) женского пола и 11,6% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 52,6%, 40-49 лет – 26,6%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,8% являются гражданами Республики Казахстан. 98,4% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 144. Социально-демографический блок

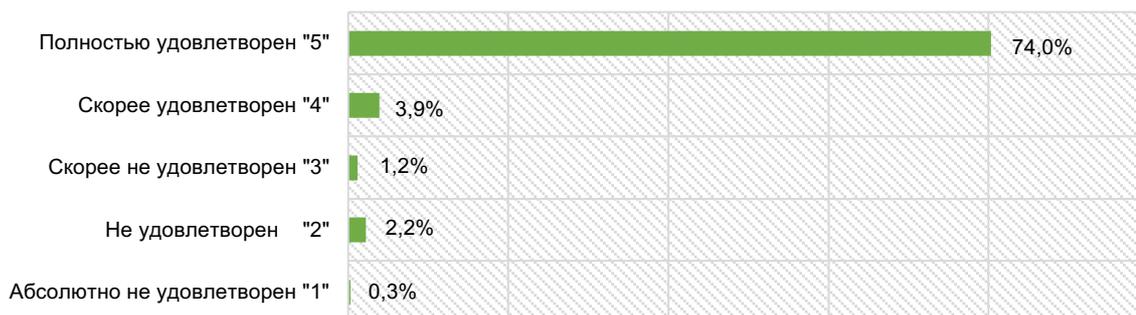


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 74,0%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,71 баллов.

По итогам общественного мониторинга 74,0% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 3,9% из числа опрошенных – 4 балла. 1,2% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 2,2% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,3% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 145. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 146. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важных критериев оценки качества государственных услуг является **сотрудники** улугодателя. Работа персонала улугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,81), оперативность (4,81), вежливость и внимание к потребностям улугодателей. (4,82). Таким образом, работа сотрудников улугодателя была оценена в среднем на 4,82 балла и уровень удовлетворенности составляет 90,2%. Были отмечены следующие комментарии: «Нужно больше ответственности» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Меня обманули, неправильно разъяснили» (Мангистауская обл., Каракиянский р-н).

Доступность и удобство по данной улуге оценили – 90,2 % уровень удовлетворенности (4,95 баллов). Были получены следующие замечания и предложения: «Простояла в очереди» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н); «Оказание улуги проводилось нечестным путем» (г. Шымкент);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,95 баллов), 90,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Комментарии, полученные в ходе мониторинга: «Сложно найти сотрудников» (г. Алматы); «Не дали совет информацию по улуге» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н); «Не получила информацию по данной улуге» (СКО, г. Тайынша); «Агрессивные сотрудники» (Атырауская обл., г.Атырау, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной улуги 89,1% улугодателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,96

баллов. Наблюдаются по данной услуге следующие комментарии: «Сбор документов занимает долгое время» (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н);

Сроки полностью удовлетворили – 87,5%. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,93.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 42,6%. При этом, средний балл по данному критерию составляет 4,96 баллов. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,95 баллов, 48,8% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,96 баллов, 36,5% удовлетворенности).

Обратная связь оценивается респондентами 3,25 баллов (25% уровень удовлетворенности).

Результат оказания услуги (4,88 баллов) только 77,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Не смогла связаться» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н); «Долгий срок оплаты социальной помощи» (Костанайская обл., Карасуский р-н); «Операторы не могут ответить на вопросы» (Атырауская обл., Жылыойский р-н, г. Кульсары); «Нужно улучшить состав сотрудников чтобы были вежливее и компетентны» (ВКО, Курчумский р-н, с. Курчум)

Оценка качества работы call-центра проводилась по двум параметрам, *скорость дозвона и полнота полученной информации*.

В среднем работа call-центров оценена респондентами на 4,28 баллов по пятибалльной шкале, однако уровень удовлетворенности качеством составил 67,2%. При этом по критерию полноты полученной информации оценки несколько выше: средний балл – 4,47, уровень удовлетворенности – 71,9%. Скорость дозвона оценена в среднем на 4,28 баллов, что соответствует уровню удовлетворенности 62,5%.

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями и «Тайный покупатель» по которым выявлены следующие факты.

Услугополучатели жалуются на неудобство при проверке жилья с выездом комиссии:

«...нужно ведь заранее согласовывать процесс проверки жилья для согласования. Потому, что кто-то из нас на работе, у кого-то свои дела, не можем быть постоянно дома, а они предупреждают только за час...»
(ФГ, Нур-Султан, госорган).

Также прозвучало мнение по поводу критериев при назначении адресной социальной помощи:

«...у меня вопросы только по поводу критериев, кого берут в услугополучатели. У меня есть 2 примера, где женщины с детьми с инвалидностью не могли получить данную услугу. Одной матери вменяли, что у нее есть машина, и соответственно она может на ней зарабатывать. И поэтому ей не дали АСП, у нее трое детей. Она на этой машине возит этих детей по всем мероприятиям, реабилитациям – но я это никого не волнует. Другой пример: моя мама живет в общежитии, у нее дочка, у дочери задержка в развитии. Она снимает комнату, оплачивает 45 тысяч. Она подавала на АСП, но ей отказали, т.к. ее доход превысил норму. Хотя она мать одиночка. Эта адресная социальная помощь как раз для таких, кто оказался в сложной ситуации. Я не хочу, чтобы людям приходилось так выкручиваться, что-то придумывали. Многие даже не подают на АСП...» (ФГ, Нур-Султан, госорган).

Также поделились опытом получения услуги в регионах:

«... Информационная работа очень плохая. В регионах акимат такую работу не проводит вовсе. Например, в Карагандинской, Павлодарской

областях люди даже не знают о том, что есть такая услуга на личном примере это знаю. Я, например, везде слышу об этом, но я подписана на Instagram, Telegram и т.д. А в регионах не знают...» (ФГ, Нур-Султан, госорган).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,43 балла. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Не понравилась комиссия, которая приезжает для проверки домой. Сбор бумаг очень трудоемкий. Необходимо отметить, что не было ручек в зале, бойлеров для воды что понижает качества удобства для услугополучателей. Отсутствует корзина/урна для жалоб и предложений». (ТП, ул. Бейбитшилик г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Отсутствие для услугополучателей информации с разъяснением обоснованности, прозрачности и ясности критериев отбора для назначения АСП.
- Комиссией не согласовывается время посещения жилища, тем самым, услугополучателей застают врасплох причиняя неудобства.
- Недостаточная информационно-разъяснительная работа о возможности получения АСП.
- В некоторых регионах респонденты отметили низкий уровень квалификации, грубость, и некомпетентность сотрудников услугодателя.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

В целом государственная услуга «Назначение государственной адресной социальной помощи» оценена респондентами на достаточно высоком уровне, однако не все критерии и показатели имеют равновысокие оценки. Так, возможность доступа к информации о услуге различными способами удовлетворяет только примерно половину от общего числа респондентов.

1. Необходимо рассмотреть возможность автоматизации анализируемой государственной услуги и предоставления ее через ПЭП.
2. Следует принять меры по повышению квалификации персонала, оказывающего первичную консультацию в части компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости.
3. Усилить работу по таким направлениям как сроки оказания услуги, оперативность сотрудников.
4. Разместить на официальном сайте контактные данные, по которым услугополучатель смог бы получить полную консультацию, проводить подробную разъяснительную работу через СМИ с указанием точным критериев и требований для назначения АСП.
5. Комиссией предусматривать предпочтения услугополучателя касательно времени проверок жилища.

3.43. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201006 Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка.

Код услуги: L3.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 27.03.2015г. №272.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 6 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: получение акта/дубликата акта на право частной собственности на земельный участок или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

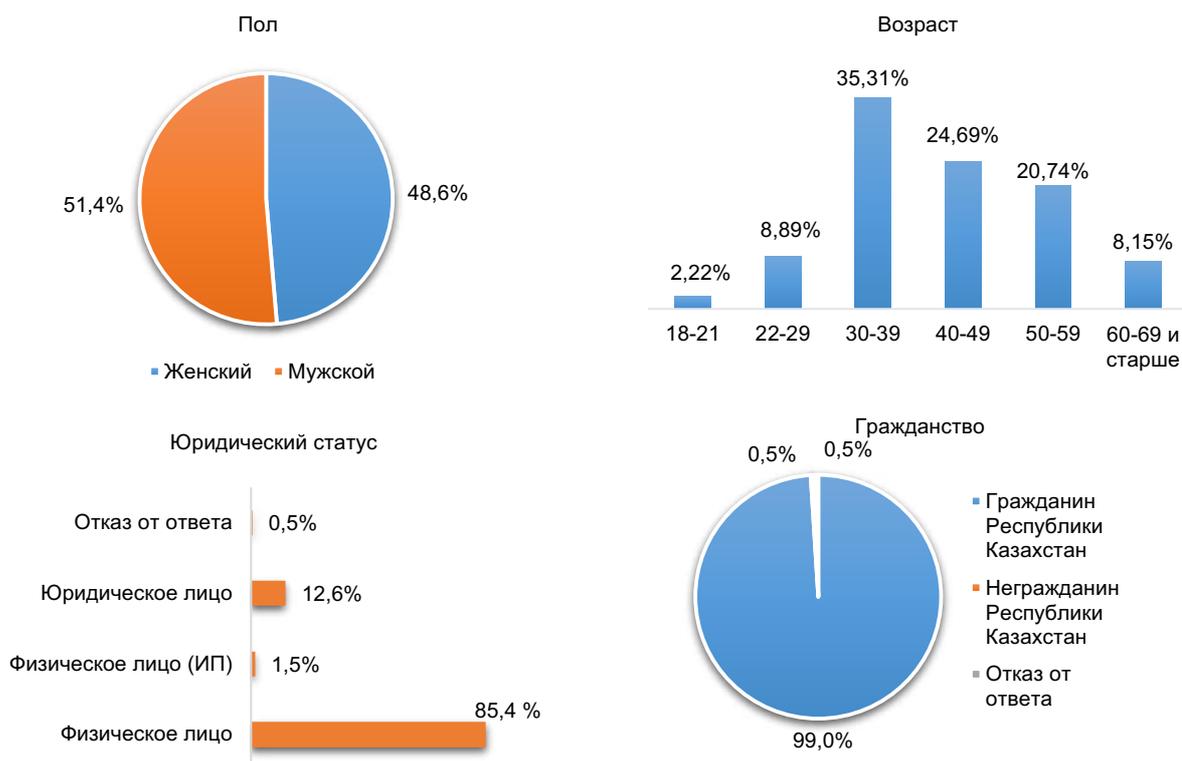
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус-группа и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 405 респондентов, из них большинство (51,4%) женского пола и 48,6% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 35,3%, 40-49 лет – 24,69%. В 85,4% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 12,6% юридические лица, 1,5% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,0% являются гражданами Республики Казахстан. 95,8% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 147. Социально-демографический блок



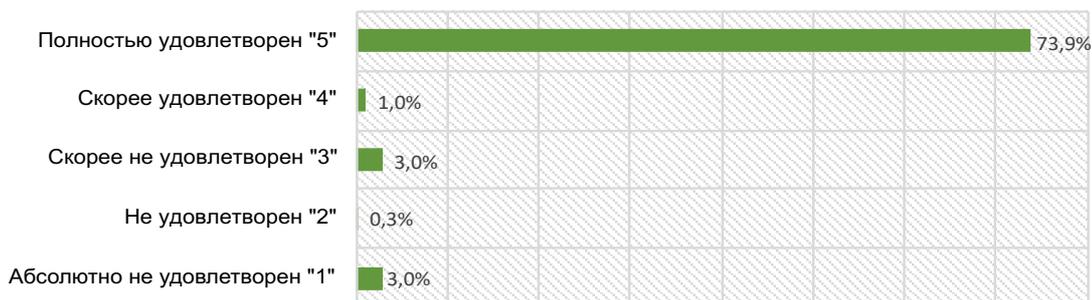
Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 73,9%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,67 баллов.

По итогам общественного мониторинга 73,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,0% из числа опрошенных – 4 балла. 3,0% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной

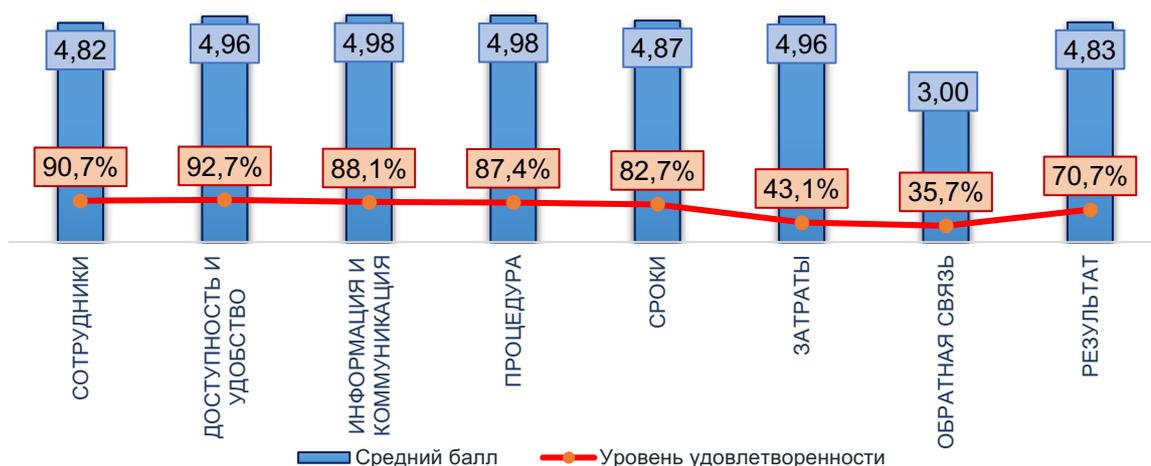
неудовлетворенности. 0,3% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 3,0% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 148. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 149. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,81), оперативность (4,81), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,83). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,82 балла и уровень удовлетворенности составил 90,7%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются следующие негативные отзывы: «Некомпетентные, неоперативные, невежливые» (Павлодарская обл., Майский р-н, ЦОН); «Большая очередь не решают вопросы и некомпетентные» (Алматинская обл., Панфиловский р-н, ЦОН); «Мало сотрудников, много очень людей, медленное обслуживание работали только 2 стола, некомпетентные, неоперативные» (Алматинская обл. г Капшагай, ЦОН). «Некомпетентные» (ВКО, Аягосский р-н, г.Аягос); «Неоперативные» (ВКО, Курчумский р-н, село Курчум, ЦОН); «Сотрудники не владеют информацией и не знают как что делать, поэтому приходится долго ждать» (Туркестанская обл., г.Кентау, ЦОН); «Плохо работают, не владеют информацией» (Актюбинская обл., с/к Акжар плюс, ЦОН); «Большая очередь, нехватка сотрудников» (г.Алматы, ЦОН); «Вопрос долго решался», «Некомпетентные неоперативные», «Некомпетентные долго обслуживали, не владеют информацией»

(СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Сотрудники не обслужили»(СКО, Есильский р-н, с.Явленка, ЦОН); «Медленно работают», «Нужно чтобы оперативнее работали», «Неоперативные, невежливые» (г.Нур-Султан,ЦОН); «Надо было объяснить про акты», «Неграмотные», «Нужно чтобы брали компетентных сотрудников на работу» (г.Нур-Султан); «Нет условия» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «Медленно обслуживают большая очередь» (Карагандинская обл., г.Сатпаев, ЦОН); «Не владеют информацией» (Карагандинская обл., Шетский р-н, ЦОН); «Неоперативные» (Мангистауская обл., г. Жанаозен, ЦОН); «Некомпетентные» (Мангистауская обл., Мангистауской р-н, с.Жармыш, ЦОН); «Неоперативные сотрудники, очень долго ждем очереди к логопеду» (Павлодарская обл., Баянаульский р-н, село Баянаул); «Окулисты не специалисты своего дела» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Некомпетентные, не предоставили бесплатную мед помощь» (Павлодарская обл., г.Аксу); «Неоперативные» (Акмолинская обл., Егиндыкольский р-н, с. Егиндыколь, ЦОН); «Неоперативные» (Акмолинская обл., г.Щучинск, ЦОН); «Иногда грубые» (г.Шымкент, ЦОН); «Было 8 участков и там сотрудники некомпетентные» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); Также были отмечены следующие положительные комментарии: «Хорошо работают» (Мангистауская обл., Мангистауской р-н, с.Шетпе); «Все отлично» (Мангистауская обл., с.Курык, ЦОН); «Все отлично» (Мангистауская обл., с. Бейнеу, ЦОН); «Все хорошо» (Кызылординская обл.,Аральский р-н, ЦОН); «Все отлично» (Кызылординская обл.,Аральский р-н, ЦОН); «Все отлично» (Атырауская обл., Курмангазинский р-н, ЦОН); «Отлично все» (Жамбылская обл., с.Нурлыкент, ЦОН); «Все отлично» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «Все отлично» (Костанайская обл., с. Амангельды, ЦОН); «Все отлично» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Все хорошо» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Все отлично»(Павлодарская обл., г. Экибастуз); «Все устраивает» (Павлодарская обл., Майский р-н, с.Коктобе); «Все хорошо» (г.Алматы, ЦОН);

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 92,7 % уровень удовлетворенности 4,96 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания: «Нужно увеличить количества сотрудников»(Атырауская обл., г.Кульсары, ЦОН); «Сроки рассмотрения ускорить», «Помещение маленькое, люди толпятся, очередь большая» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «Неудобные часы работы» (Карагандинская обл., г.Сатпаев); «Далеко» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Много людей и мало сотрудников» (СКО, Тайыншинский р-н, г.Тайынша, ЦОН); «Здание далеко» (СКО, Есильский р-н, с.Явленка, ЦОН); «Не доступно и не удобно» (СКО, Кызылжарский р-н, ЦОН); «Далеко от города, очень неудобно добраться, нужно еще один ЦОН открыт» (Актюбинская обл., г.Хромтау, ЦОН); «Нужен переезд ЦОНа», «Меньше очередей, больше сотрудников» (г.Алматы, ЦОН); «Далеко» (Актюбинская обл., Темирский р-н, ЦОН); «Далеко» (Алматинская обл., г.Есик, ЦОН); «Мало мест для парковки» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Парковка маленькая», «Парковки вообще нет» (г.Нур-Султан); «Маленькая парковка», «Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Сотрудники взятку берут» (Туркестанская обл., г.Туркестан, ЦОН); «Напишу господину президенту Токаеву об проблемах» (Туркестанская обл., Байдибекский р-н, ЦОН); «Большие очереди, нужно увеличить количество сотрудников» (Туркестанская обл., г.Сарыагаш, ЦОН); «Далеко и неудобно парковка маленькая» (Акмолинская обл., г.Щучинск, ЦОН). Также были отмечены и положительные отзывы: «Расположен очень в удобном месте» (Кызылординская обл., Аральский р-н, ЦОН); «Все устраивает» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,98 баллов), 88,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Были приняты следующие жалобы и предложения: «Нужно сократить срок рассмотрения услуг» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «Руководитель акимата Кенжебеков коррупционер» (Костанайская обл., с.Амангельды); «Имеется крыша. Есть связи в КНБ. У Руководителя земельного Ж отношение с высока, ужас просто. Нашар. Аким хороший, другие требовали деньги» (Карагандинская обл., г.Жезказган, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги 87,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98

баллов. Услугополучателями были оставлены следующие комментарии: «Очень долго ждать госуслугу, способы оплаты не в одном месте, очень неудобно, сумма оплаты неприемлемая» (Туркестанская обл., Отрарский р-н, ЦОН); «Способ оплаты очень неудобный, нам пришлось простоять в очереди» (Актюбинская обл., г.Хромтау, ЦОН).

Сроки полностью удовлетворили 82,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,87.

Низкие оценки при оценивании **затрат** получены за счет большого количества респондентов, затрудняющихся с ответом, в среднем, по всем показателям этого критерия, доля таких ответов составила 56,9% (уровень удовлетворенности 43,1%). При этом средний балл составляет 4,96. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,95 баллов, 50,4% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,96 баллов, 35,8% удовлетворенности).

Обратная связь оценивается респондентами на 3,0 баллов. 35,7% уровень удовлетворенности. Среди комментариев наблюдаются следующие негативные отзывы: «Вину не признали», «Большой срок» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Начальник тоже некомпетентный» (СКО, ЦОН); «1414-ке қонырау бару жылдамдығы ұзақ» (г.Шымкент, ЦОН).

Касательно **результата** оказания услуги 4,83 балла, то только в 70,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Касательно результатов данной услуги были приняты следующие отзывы: «Некомпетентные, не проинформировали, также неоперативные, большая очередь» (Алматинская обл., Панфиловский р-н, ЦОН); «Мало сотрудников, много очень людей, медленное обслуживание, работали только 2 стола, некомпетентные, неоперативные» (Алматинская обл., г.Капшагай, ЦОН); «Все устраивает» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н, ЦОН); «Сотрудники не работают хорошо» (ВКО, Аягоский р-н); «Прошу повысить заработную плату сотрудникам и дать премии всем доволен» (ВКО, г.Усть-Каменогорск, ЦОН); «Сложный процесс, долгое ожидание» (ВКО, Шемонаихинский р-н, г.Шемонаиха); «Все устраивает» (Костанайская обл., Сарыкольский р-н, ЦОН); «Отказали, не объяснив причину отказа» (Актюбинская обл., с/к Акжар плюс, ЦОН); «Жду почти 2 года, чтобы получить услугу» (Актюбинская обл., с/к Ягодка завод, ЦОН); «Много беготни» (Карагандинская обл. г.Приозерск, ЦОН); «Не получил документ» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «70 тыс потратил» (Карагандинская обл., Шетский р-н, село Аксу-Аюлы, ЦОН); «Побольше владения информацией сотрудникам и больше сотрудников» (г.Алматы, ЦОН); «Сроки оказания услуги нужно ускорить» (г. Алматы); «Необходимо оказывать быструю оперативную помощь, быстрее рассматривать сроки оказания услуги очереди, быстрее предоставить ребенку бесплатную логопедическую помощь» (Павлодарская обл., Баянаульский р-н); «Не предоставили никакую медицинскую помощь все на платной основе оплачивается» (Павлодарская обл., г.Аксу); «Не получила документы» (Мангистауская обл., г. Жанаозен, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, не квалифицированные» (Мангистауская обл., Мангистауской р-н, с.Жармыш, ЦОН); «Дорого» (Туркестанская обл., г.Арыс, ЦОН); «Сократить сроки оказания услуг» (Акмолинская обл., Буландынский р-н, г.Макинск, ЦОН); «Неоперативные» (Акмолинская обл., Егиндыкольский р-н, ЦОН); «Нужно поставить побольше компьютеров в ЦОНе по электронной форме» (Акмолинская обл., Аккольский р-н, город Акколь, ЦОН); «Обращение не понравилось» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные в госоргане выше, чем аналогичные оценки по Госкорпорации (за исключением «Процедуры» и «Сроки»).

Таблица 39. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Загрaты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,81	4,96	4,98	4,98	4,87	4,94	3	4,81	4,67
Госорган	4,84	4,96	5	4,97	4,86	5	3	4,86	4,69
Всего по услуге	4,82	4,96	4,98	4,98	4,87	4,96	3	4,83	4,67

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования, была проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями и выявлены следующие факты.

Отмечается проблемы по информированию услугополучателей со стороны уполномоченных органов:

«...Если человек получает в первый раз услугу, то нужно просто донести до него, что необходимо собрать для оформления. Когда человек приходит в ЦОН для получения услуги, он уже заранее должен быть проинформирован о том, что ему нужно. О том, что им необходима замена целевого назначения они узнают, от земельной инспекции (которая к ним приходила и проводила проверку), либо человек обратился в архитектуру (для получения акта ввода в эксплуатацию). Т.е. та структура, с которой столкнулся человек, не всегда дает полную информацию. Но, придя в ЦОН, если человеку что-то не понятно, сотрудник ЦОНа звонит, связывается с лицом, оформляющим земельные отношения...».

«... негативность может существовать только в информированности человека. Если его кто-то неправильно информировал, и он не туда подаст документы, только тогда может возникнуть проблема...».

«...они дают постановление. Консультационной помощи, кроме той, что они выдают документы, не происходит. Хотя было бы отлично, если бы все органы придерживались не только регламента, но и давали полную консультацию на месте. Но, опять, же не для всех госорганов это подойдет предложение. Потому, что есть такая структура, как земельная инспекция, которая доказывает и штрафует. Люди вынуждены менять целевое назначение. И они вряд ли будут разъяснять (ФГ, г. Кокшетау);

Обсуждалось также сокращение срока предоставления услуги:

«Если сократить сроки, то не успевают могут. В архитектуре, сколько человек работает? 2 специалиста. Плюс начальник и руководитель. Итого: 4 человека и у них не только целевое назначение, поэтому нужно расширять штат...» (ФГ, г.Кокшетау);

Также прозвучало мнение о необходимости разъяснения населению о дополнительных возможностях:

«...мне очень нравится ходить в ЦОН. В ЦОНе есть много услуг, которыми жители города не пользуются. Можно выполнять процедуры, не выходя из дома, но у нас в городе это не используется людьми...» (ФГ, г. Кокшетау);

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным

8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 5,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие комментарии: *« В целом все удобно и понятно. Трудностей не было».*(ТП, ул. Баймуханова г.Атырау).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Недостаточная информированность о возможности бронирования очереди в ЦОНе, что приводит к ожиданиям в очередях.
- Недостаточная работа уполномоченного госоргана по информированию услугополучателей о стандарте услуги.
- В ходе массового опроса указывались наличие трудностей при получении услуги через ЦОН, например, отмечают, что встречаются некомпетентные сотрудники, выражают пожелание, чтобы владели информацией и могли ответить на вопросы касательно услуги, считают, что сотрудники очень медленно работают.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо широко информировать население о возможностях Единого контакт-центра 1414, чате: www.1414.kz, Проводить системную работу по популяризации современных средств, способствующих повышению удобства процесса получения государственной услуги (мобильные приложения, дополнительные услуги, интернет-ресурсы и т.д.) использовать для этого самые популярные варианты: статьи в газетах, информационные ролики на радио и телевидении, контекстная реклама в интернет и т.д.
2. Рассмотреть возможность изменения штатной структуры для более оперативного предоставления услуги.
3. Проводить более качественную работу по информированию услугополучателей о процедуре получения услуги.

Госкорпорация

4. Следует принять меры по повышению квалификации персонала Госкорпорации, оказывающего первичную консультацию в части компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости.

3.44. Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201019 Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов).

Код услуги: L4.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 30.03.2016г. №151.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: со дня сдачи пакета документов услугодателю, в Госкорпорацию: 1-этап: определение возможности использования испрашиваемого земельного участка по заявленному целевому назначению, изготовление акта выбора земельного участка, выдача заключения земельной комиссии 23 рабочих дня; при обращении в Госкорпорацию, день приема не входит в срок оказания государственной услуги, при этом результат оказания государственной услуги услугодателем предоставляется в Госкорпорацию за день до окончания срока оказания государственной услуги; 2-этап: со дня утверждения землеустроительного проекта вынесение решения о предоставлении права землепользования на земельный участок 7 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: решение о предоставлении права на земельный участок или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

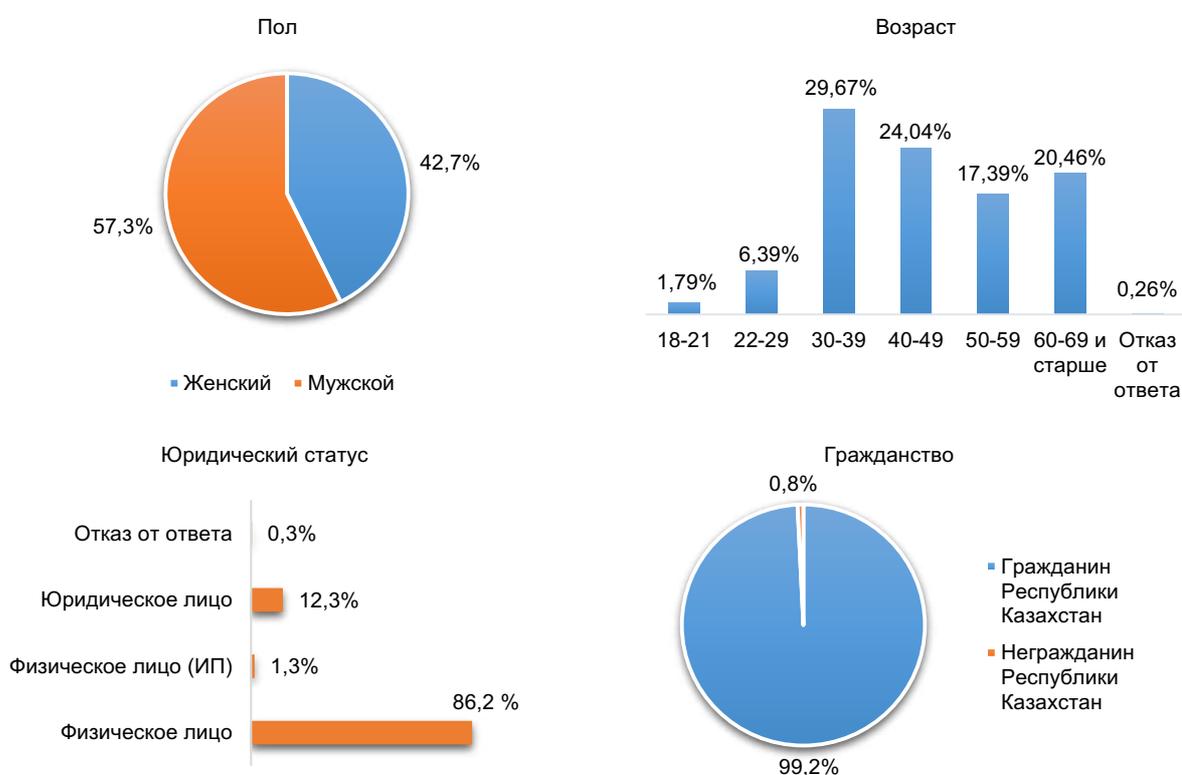
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 391 респондент, из них (57,3%) мужского пола и 42,7% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 29,67%, 40-49 лет – 24,04%. В 86,2% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 12,3% – юридические лица, 1,3% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,2% являются гражданами Республики Казахстан. 95,7% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 150. Социально-демографический блок

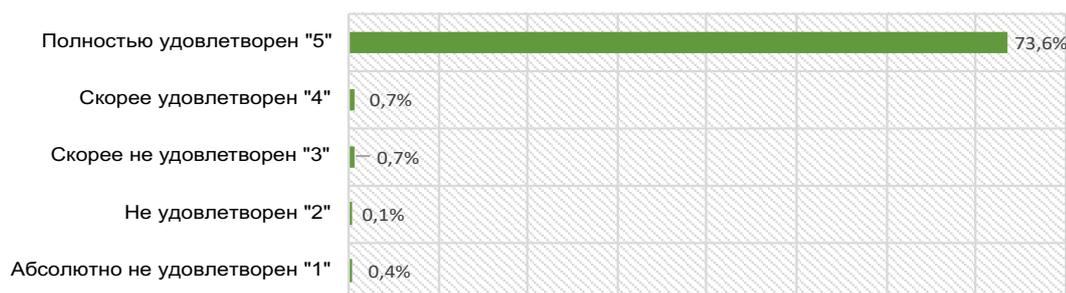


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 73,6%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,95 баллов.

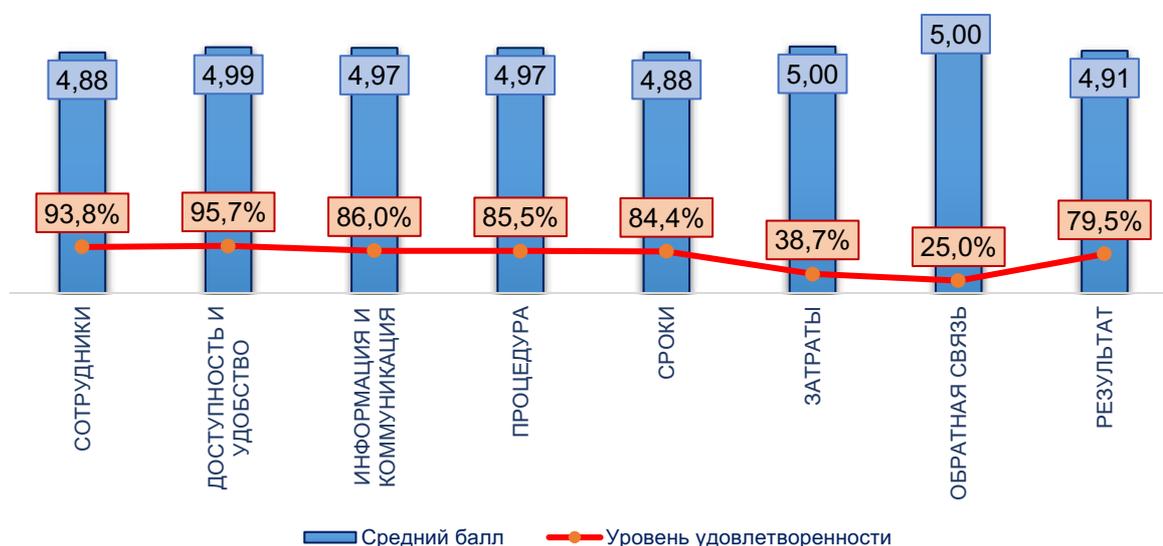
По итогам общественного мониторинга 73,6% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,7% из числа опрошенных – 4 балла. 0,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,4% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 151. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 152. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,86), оперативность (4,88), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,89). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,88 баллов, и уровень удовлетворенности составил 93,8%. Остальная часть услугополучателей остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Плохо работают», «Медленно обслуживают» (Карагандинская обл., г.Жезказган, ЦОН); «Ходил 2 раза переделывал заявления. не владеют информацией» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (ВКО, г. Усть-Каменогорск, ЦОН); «Некомпетентные, не владеют информацией», «Не хватка работников» (ВКО, г. Семей, ЦОН); «Потеряли заявление сотрудники» (ВКО, Уланский р-н, ЦОН); «Не хватает вежливости и внимания» (Костанайская обл., г.Костанай); «Неоперативные» (Костанайская обл., Карасуский р-н, с.Челгаши, ЦОН); «В основном заняты» (СКО, с.Пулеметовка, ЦОН); «Грубое отношение» (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н); «Не работают» (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н, ЦОН); «Некомпетентные» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Не владеют информацией», «Большие очереди» (г.Нур-Султан); «Чувствую дискриминацию» (г.Алматы); «Не помогли» (Мангистауская обл., г.Жанаозен, ЦОН); «Специалистов мало» (Туркестанская обл., г.Созак, ЦОН); «Нужны больше

сотрудников» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Некомпетентные сотрудники, не правильно заполненные документы» (Акмолинская обл., г.Кокшетау, ЦОН); «Неоперативные, система работает исправно» (Атырауская обл., Исатайский р-н); «Не очень оперативные», «Больше компетентных сотрудников» (Павлодарская обл., г. Павлодар, ЦОН); «Быть оперативными проинформированными» (Туркестанская обл. г.Кентау, ЦОН); «Некомпетентные», «Не очень оперативные, некомпетентные», «Год почти оформлял документы, некомпетентные» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН). Также были и положительные отзывы: «Все отлично» (Алматинская обл., г.Жаркент, ЦОН); «Отлично» (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н, ЦОН);

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 95,7%, уровень удовлетворенности 4,99 баллов. Были получены следующие замечания: «Терминалы не работает» (Карагандинская обл., г.Жезказган, ЦОН); «Далеко» (Костанайская обл., с.Первомайское, ЦОН); «Парковок нет» (СКО, с.Пулеметовка, ЦОН); «Мало сотрудников» (СКО, Аккайынский р-н, с.Смирново, ЦОН); «Далеко расположено» (ВКО, г.Семей, ЦОН); «Квалифицированных сотрудников взять на работу» (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н); «Сделали пропускную систему стало тяжело проходить на проходной» (г. Алматы); «Парковка маленькая» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); Также имели место и положительные отзывы: «Оплачивать госпошлину через терминал это очень удобно и комфортно и занимает меньше времени» (Костанайская обл., р-н Бейнеу Майлина, п.Тобол, ЦОН); «Все удобно» (Алматинская обл. г.Жаркент, ЦОН); «Очень удобно» (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н, ЦОН); «Все отлично» (Кызылординская обл. Жанакорганский р-н, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов), 86,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Были отмечены следующие комментарии: «Сроки оказания услуги ускорить» (ВКО, Жарминский р-н п.Жангизтобе); «Нет сотрудников которые разговаривают на казахском языке» (Карагандинская обл., Осакаровский р-н, п.Осакаровка); «Сразу не предоставили полную информацию о перечне документов» (Карагандинская обл. Осакаровский р-н, с.Батпак); «Проще относится к народу» (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н); «Все удобно» (Кызылординская обл., Жанакорганский р-н, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги 85,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,97 баллов. Поступили следующие отзывы: «Сотрудник по имени Света Николаевна не предоставляет полный список документов, все документы на русском языке не понятны» (Карагандинская обл. Осакаровский р-н п.Осакаровка); «Учесть просьбы народа» (Кызылординская обл.Сырдарьинский р-н); «Хотелось бы чтобы поменьше была бы сумма оплаты» (Атырауская обл. г.Атырау); «Очень долго пришлось ждать, не удовлетворен также в части суммы оплаты» (Атырауская обл., Индерский р-н).

Сроки полностью удовлетворили 84,4% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,88 баллов.

Затраты полностью удовлетворили 38,7% услугополучателей. Средняя оценка – 5 баллов. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (5,0 баллов, 48,3% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 29,2% удовлетворенности).

Низкие оценки при оценивании **обратной связи** получены за счет большого количества респондентов, затрудняющихся с ответом, в среднем, по всем показателям этого критерия доля таких ответов составила 75,0% (25% удовлетворенности). При этом средний балл составляет 5,0.

Что касается **результата** оказания услуги (4,91 баллов), то 79,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Срок оказания услуги ускорить» (ВКО, Жарминский р-н п.Жангизтобе); «Пришлось 4 раза переписывать заявление, еще не получил документы» (ВКО, Уланский р-н, п.К.Кайсенова, ЦОН); «Некомпетентные,

неоперативные, медленно работают» (ВКО, г.Усть-Каменогорск, ЦОН); «Увеличение оперативности» (СКО, Тимирязевский р-н, с. Тимирязево, ЦОН); «Долго ждал результат» (СКО, Есильский р-н, с.Чириковка, ЦОН); «Обслуживание улучшить, поменять штат, некомпетентные, неоперативные» (Карагандинская обл., Осакаровский р-н, с.Батпак, ЦОН); «Медленное обслуживание», «Требовались деньги» (Карагандинская обл., г.Шахтинск, ЦОН); «Очередей много» (Алматинская обл. Енбекшиказахский р-н, с.Каратурык, ЦОН); «Сроки оказания услуги ускорить и больше сотрудников, упростить интерфейс электронного сайта», «Долго очень стоять на очереди, 5 лет прошло» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Все запущено» (г.Алматы); «Ничего не нравится» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); «Смс уведомление ошибочное» (Мангистауская обл., г.Жанаозен, ЦОН); «Не смогли помочь, не владеют всей информацией» (Атырауская обл., г. Атырау); «Очередей много» (Мангистауская обл., г.Актау, ЦОН); «Медленное обслуживание из-за техники»; «ЦОН далеко», «Сроки долгие» (Павлодарская обл., г.Павлодар, ЦОН); «Срок ожидания большой, неоперативные», «Не компетентные, неоперативные, большая очередь» (ЗКО, г. Уральск, ЦОН); Также были и положительные комментарии: «Все устраивает» (Костанайская обл., с. Боровское, ЦОН); «Все устраивает» (Карагандинская обл., г.Сарань, ЦОН); «Все устраивает» (Алматинская обл., г.Капшагай, ЦОН).

Один из значимых параметров оценки качества – доступность информации по государственной услуге, в связи с чем была проведена оценка качества информационно-консультационной работы call-центров услугодателя. По полученным данным 83,1% не обращались за консультацией в call-центры, 3,7% – обращались, а 13,2% затруднились ответить. По обоим параметрам оценки качества работы call-центра, респондентами выставлены высокие баллы: скорость дозвона оценена на 4,88 баллов, а полнота полученной информации на 4,81 баллов по пятибалльной шкале.

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Таблица 40. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,86	4,99	5	5	4,91	5	5	4,9	4,96
Госорган	4,92	4,98	4,92	4,92	4,83	5		4,95	4,93
Всего по услуге	4,88	4,99	4,97	4,97	4,88	5	5	4,91	4,95

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные в Госкорпорации выше, чем аналогичные оценки по госоргану. Исключение наблюдается по критерию «Сотрудники».

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями и выявлены следующие факты.

«... сейчас дачи принимают через Акимат пакет документов. Было бы удобнее, если бы это тоже автоматизировали...» (ФГ, г.Кокшетау).

Респонденты отметили, что было бы приемлемо если сроки оказания услуги в дальнейшем сократятся:

«...если это возможно, если люди научатся оперативно работать, то сроки можно сократить...» (ФГ, г.Кокшетау).

Озвучено пожелание о необходимости более подробной консультации:

«...в силу своей компетенции, если есть возможность это сделать, нужна консультация. Нужно как-то расширить процесс консультативных услуг. Для меня, например, нужен пошаговый ход. У всех разный уровень ведь...» (ФГ, г.Кокшетау);

«...Упростить внутренний интерфейс и распорядок, чтобы человеку было более доступно. И второе – это расширить возможности call-center, чтобы оператор подробно смог разъяснить. Для инвалидов есть услуга – выезд на дом специалиста. Рассмотреть для пожилых людей и для людей с ограниченными возможностями какие-либо особые условия...» (ФГ, г.Кокшетау).

Среди положительных моментов респондентами отмечается отсутствие либо очень низкие коррупционные риски при получении государственной услуги. Также положительно оцениваются простота и доступность услуги.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В ходе массового опроса указывались наличие трудностей при получении услуги через ЦОН, например, отмечают, что встречаются некомпетентные сотрудники, выражают пожелание, чтобы владели информацией и могли ответить на вопросы, считают, что сотрудники очень медленно работают.
- Согласно массовому опросу, наблюдаются случаи затягивания процесса предоставления услуги.

Выводы и рекомендации

В целом государственная услуга оценена респондентами на достаточно высоком уровне. Это также подтверждается и участниками фокус-группы, которые неоднократно отмечали значительные улучшения процесса получения услуги и четкое соблюдение государственного стандарта.

Уполномоченный госорган

1. Продолжать дальнейшую работу по совершенствованию предоставления государственной услуги, в т.ч. оказывать ее через ПЭП.
2. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги.

Госкорпорация

3. Актуализировать имеющуюся информацию об услуге и обеспечить компетентность, профессионализм, оперативность сотрудников, оказывающих первичную консультацию.
4. Рассмотреть возможность предоставления государственной услуги с выездом на дом не только для инвалидов, но и для других категорий граждан, которые в силу некоторых обстоятельств сильно затрудняются или не имеют возможность попасть в ЦОН.

3.45. 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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00403004 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.

Код услуги: L5.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 8.04.2015г. №174.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: 1) расписка о приеме документов; 2) приказ о зачислении на индивидуальное бесплатное обучение на дому.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

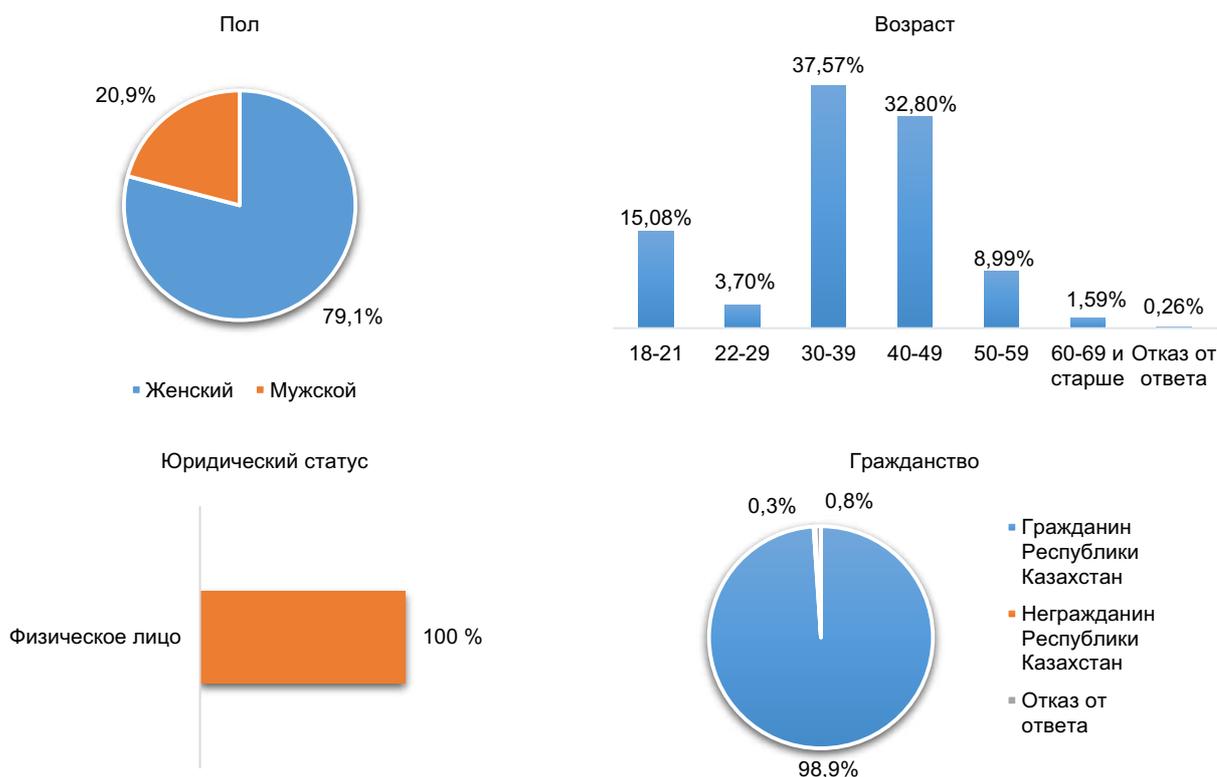
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 378 респондентов, из них большинство (79,1%) женского пола и 20,9% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 37,57%, 40-49 лет – 32,8%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,9% являются гражданами Республики Казахстан. 83,6% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 153. Социально-демографический блок



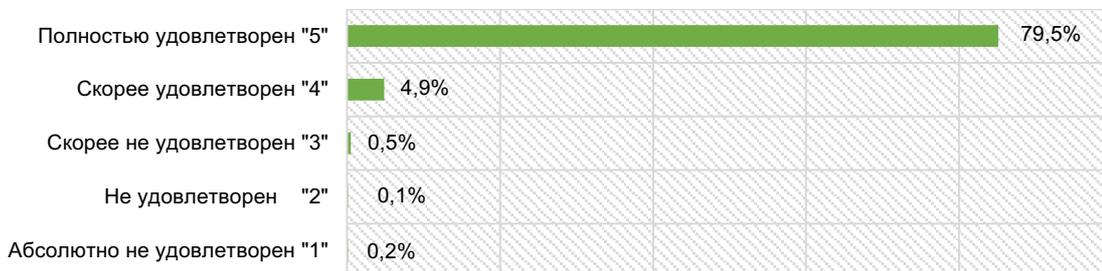
Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 79,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,89 баллов.

По итогам общественного мониторинга 79,5% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее

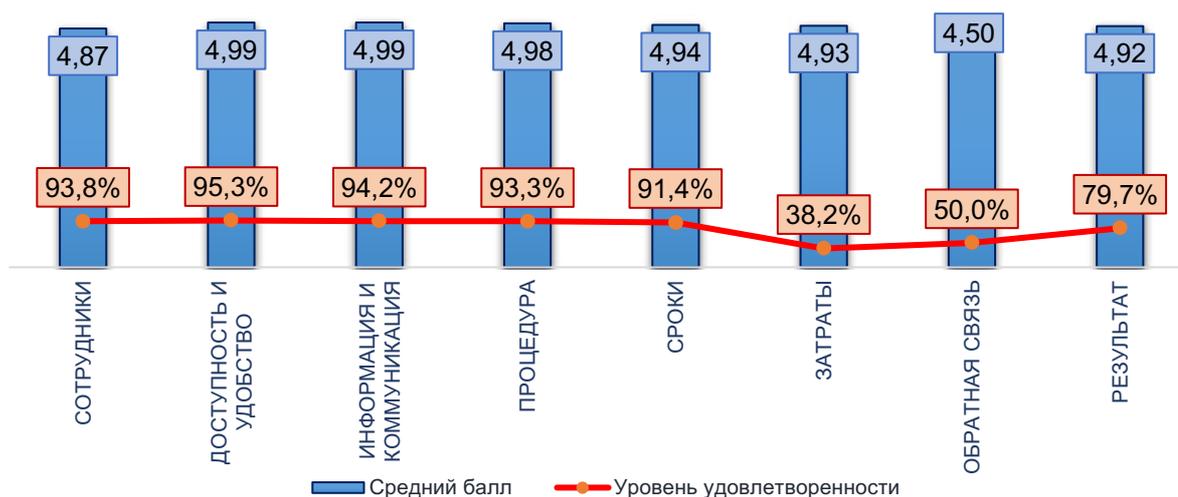
удовлетворены, чем нет – 4,9% из числа опрошенных – 4 балла. 0,5% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,2% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 154. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 155. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,86), оперативность (4,87), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,87 баллов и уровень удовлетворенности составил 93,8%. Остальная часть услугополучателей остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные и отзывы: «Не очень оперативные» (ВКО, Жарминский р-н, с.Калбатау, ЦОН); «Опаздывают на занятия не пориходят во время», «Не владеют информацией» (СКО, г.Петропавловск); «Увеличить число сотрудников, очередь большая» (Карагандинская обл., г.Темиртау, ЦОН); «Сотрудники не владеют полноценной информацией» (Карагандинская обл. г.Темиртау); «Из-за директора школы моя дочь не могла учиться 5 лет, пока я не подала жалобу» (г. Алматы); «Нет перечень нужных документов» (г.Алматы, ЦОН); «Побольше компетентности сотрудникам, владения информацией», «Было бы хорошо если бы знали всю информацию»(Актюбинская обл., г.Актобе); «Не очень оперативны» (Карагандинская обл., г.Шахтинск, ЦОН); «Очень часто меняются учителя», «Часто приходят не своевременно преподавать» (Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Учителя некоторые не приходили»

(Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Мало компетентны» (Алматинская обл., Коксуский р-н, с. Балпык би); «Не приходят на дом учителя», «Преподавать лучше», «Неоперативные» (г.Шымкент, ЦОН); «Невежливые», «Некомпетентные не внимательны» (Акмолинская обл., г.Акколь); «Некомпетентные, неоперативные» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «Не очень оперативные», «Невежливые грубые» (Туркестанская обл., г.Туркестан, ЦОН); «Невежливые» (г.Нур-Султан); «Некомпетентные, редко приходят» (Атырауская обл., г.Атырау); «По больше сотрудников» (Жамбылская обл., г.Тараз, ЦОН). Также наблюдались и положительные отзывы: «Все отлично» (Костанайская обл., г.Костанай); «Все отлично» (Карагандинская обл., Шетский р-н); «Не владеют информацией, не проводят индивидуальные занятия с детьми» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Все отлично» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, все хорошо» (Мангистауская обл., г. Жанаозен); «Отлично», «Все хорошо» (Кызылординская обл., Казалинский р-н, ЦОН); «Хорошо» (Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Все хорошо» (Карагандинская обл., п.Топар); «Молодцы» (Акмолинская обл., г. Аتبасар, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 95,3%, уровень удовлетворенности 4,99 баллов. Были получены следующие замечания и предложения: «Далеко» (Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Далеко» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Мало мест парковки» (СКО, р-н Шал акын с.Новопокровка, ЦОН); «Неудобно расположено, очень далеко» (СКО, г.Петропавловск); «Чтобы не относились халатно» (ВКО, г.Усть-Каменогорск); «Маленькая парковка, далеко» (г. Алматы); «Здание школы далеко находится» (Акмолинская обл.). Также получены и положительные отзывы: «Все удобно» (Костанайская обл., г.Костанай); «Все удобно», «Карагандинская обл., Шетский р-н); «Все удобно» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); «Все удобно» (Кызылординская обл., Казалинский р-н, ЦОН); «Удобно» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Все удобно» (Карагандинская обл., п.Топар).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов), 94,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Был зафиксирован единичный негативный отзыв: «Не получили правильную информацию» (Карагандинская обл., г.Темиртау).

В части **процедуры** (4,98 баллов), 93,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 91,4% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,94 балла.

Затраты полностью удовлетворили 38,2% услугополучателей. Средняя оценка – 4,93 балла. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,92 балла, 47,6% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,93 балла, 28,9% удовлетворенности).

Обратная связь респондентами оценилась на 4,5 баллов (50,0% уровень удовлетворенности).

Что касается **результата** оказания услуги (4,92 балла), то 79,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Наблюдалась следующие комментарии: «Все устраивает» (Кызылординская обл., Казалинский р-н, ЦОН); «Взять больше компетентных сотрудников» (ВКО, Жарминский р-н, с.Калбатау, ЦОН); «Все устраивает», «Большая очередь, много народа», «Нужно больше сотрудников где компьютерный зал» (г.Шымкент, ЦОН); «Все устраивает» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Все устраивает» (Карагандинская обл., г.Темиртау, ЦОН); «Больше информации сотрудникам» (Карагандинская обл., г.Темиртау); «Все устраивает» (Кызылординская обл., Казалинский р-н, ЦОН); «Улучшить работу сотрудников больше владения информацией, компетентность сотрудникам», «Повысить квалификацию сотрудников, некомпетентные», «Неоперативные, некомпетентные», «Не поздравляют ребенка на праздниках» (Актюбинская обл. г. Актобе); «Учителя не всегда приходят» (Алматинская обл., Талгарский р-н, г.Талгар); «Все отлично» (ЗКО, Акжаикский р-н, п.Чапаево); «Не приходит на дом учителя» (Жамбылская обл. г.Тараз); «Не очень оперативные, медленное обслуживание» (Туркестанская обл.,

г. Туркестан, ЦОН); «Невежливые, грубые, не создаются условия» (Туркестанская обл., г. Туркестан, ЦОН); «Жалоб нет» (Атырауская обл. г. Атырау); «Преподавать русский язык два раза в неделю» (Павлодарская обл., г. Павлодар); «Невежливые, неоперативные» (Акмолинская обл., г. Кокшетау); «Учителя не приходили» (Акмолинская обл., г. Степногорск).

Работа call-центров оценена респондентами на 4,42 балла по пятибалльной шкале, однако уровень удовлетворенности качеством составил 84,6%. При этом по критерию полноты полученной информации оценки несколько ниже: средний балл – 4,38, уровень удовлетворенности – 84,6%. Скорость дозвона оценена в среднем на 4,45 баллов, что соответствует уровню удовлетворенности 84,6%.

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведено глубинное интервью, и фокус-групповая дискуссия с услугополучателями по результатам которых можно отметить следующие обстоятельства.

В частности, рассматриваемая услуга предполагает пакет документов, поступающих из разных источников: заключение ВКК от психиатра, свидетельство о рождении, удостоверение личности родителя, адресная справка, медицинская карта ребенка, справка от психиатра из областного ПНД, рабочие тетради, характеристика со школы, весь перечень данных документов предоставляется сначала в ПМПК, а затем в ЦОН. На этапе получения справки ВКК возникают трудности:

«...долгое время не могли получить заключение ВКК от психиатра, дело в том, что в Затобольском медицинском центре, психиатр, который должен был нас обслуживать, долгое время не находился на рабочем месте, а без заключения ВКК, нас не примут в ПМПК...» (ГИ, г. Костанай).

Другая сложность, о которой респонденты говорят в комментариях – это ежегодная сдача всего пакета документов заново:

«...данную услугу я получаю уже 2 года, и каждый год нам приходится повторно сдавать весь перечень документов...» (ГИ, г. Костанай);

«...я считаю, что по ПМПК, достаточно учебных тетрадей прошедших лет, т.е. должна существовать база по хранению всех необходимых документов. Дело в том, что мой ребенок страдает аутизмом – это неизлечимая болезнь. И, по моему мнению, с каждым годом, в здоровье моего ребенка никаких изменений происходить не будет...» (ГИ, г. Костанай).

Кроме того, имеются факты несогласованности действий между государственными органами:

«...с такой проблемой я столкнулась в этом году, так как для детей, обучающихся на дому существует социальное возмещение материальных средств. Данной услугой занимается ЦОН, откуда мне позвонил менеджер и попросил предоставить утверждающую бумагу из ПМПК, о том, что мой ребенок будет находиться на дому в период 2019-2020 года. Но, позвонив в ПМПК, они разъяснили, что выдавать какие-либо заключения подобного толка они не имеют права...» (ГИ, г. Костанай).

Сложный, длительный и многоэтапный процесс сбора документов, по мнению респондентов, создает почву для коррупционной составляющей:

«...конечно, возможен тот факт, что облегчить и ускорить процесс получения услуги исключительно через связи и знакомства...» (ГИ, г. Костанай);

«...конечно, все возможно, через знакомства ...» (ГИ, г. Костанай).

В оценке показателей работы сотрудников услугодателя, имеются диаметрально противоположенные мнения о ЦОНе и ПМПК:

«...сотрудники ПМПК некомпетентные и не тактичны в своей работе, задают вопросы некорректного толка родителям детей инвалидов...» (ГИ, г. Костанай).

«...На все мои вопросы ПМПК не дал четких и разъясняющих ответов, что касается ЦОНа, то ход всех моих действий был указан их менеджерами...» (ГИ, г.Костанай);

«...Спасибо, что в ЦОНе человеческим языком объяснили, что делать, куда сначала обращаться, куда потом, я бы так год ходила, если бы они мне не объяснили...» (ГИ, г.Костанай).

Также указана проблема отсутствия профильной ориентации при обучении на дому:

«... почему нельзя сделать программу профильной ориентации ребенка, чтобы он мог уже получать какие-нибудь навыки для работы и социально было легче адаптироваться...» (ФГ, Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Периодически сбор документов в медучреждениях по мнению респондентов является неприятным.
- Респонденты разных регионов указывают что сотрудники, приходящие на дом, систематически не придерживаются графика, опаздывают либо не приходят вообще, по мнению некоторых родителей недостаточна уровня их квалификации для работы с ребенком.
- В различных регионах указываются наблюдения грубого, поведения сотрудников Госкорпорации, не владение актуальной и базовой информацией о процедуре получения услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

По мнению услугополучателей, принимавших участие в общественном мониторинге, государственная услуга имеет значительный потенциал для улучшения, в первую очередь, в части работы медицинских учреждений, участвующих в данном процессе.

1. Услугодателю на системной основе проводить работу с сотрудниками в плане обеспечения корректного, уважительного обращения к услугополучателям. Необходимо учитывать, что услугополучатели – это родители, дети которых имеют тяжелые и порой неизлечимые заболевания, т.е. люди, постоянно находящиеся в состоянии стресса. Такая категория населения нуждается в особенно внимательном и корректном обращении.
2. Рассмотреть возможность разделения результата государственной услуги на 2 отдельных вида: первичное получение и продление, предусмотреть при продлении меньший пакет документов. Такая мера позволит существенно повысить уровень качества предоставляемой услуги и позволит сократить нагрузки на всех участников процесса.
3. Рассмотреть возможность ведения истории развития и необходимых документов на базе услугодателя (ПМПК) для исключения ежегодного дублирования предоставляемых материалов.

Госкорпорация

4. Следует принять меры по повышению квалификации персонала Госкорпорации, оказывающего первичную консультацию в части компетентности,

3.46. Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00604004 Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров.

Код услуги: L6.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 27.04.2015г. №272.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: медицинская справка по форме № 086/у.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: платно.

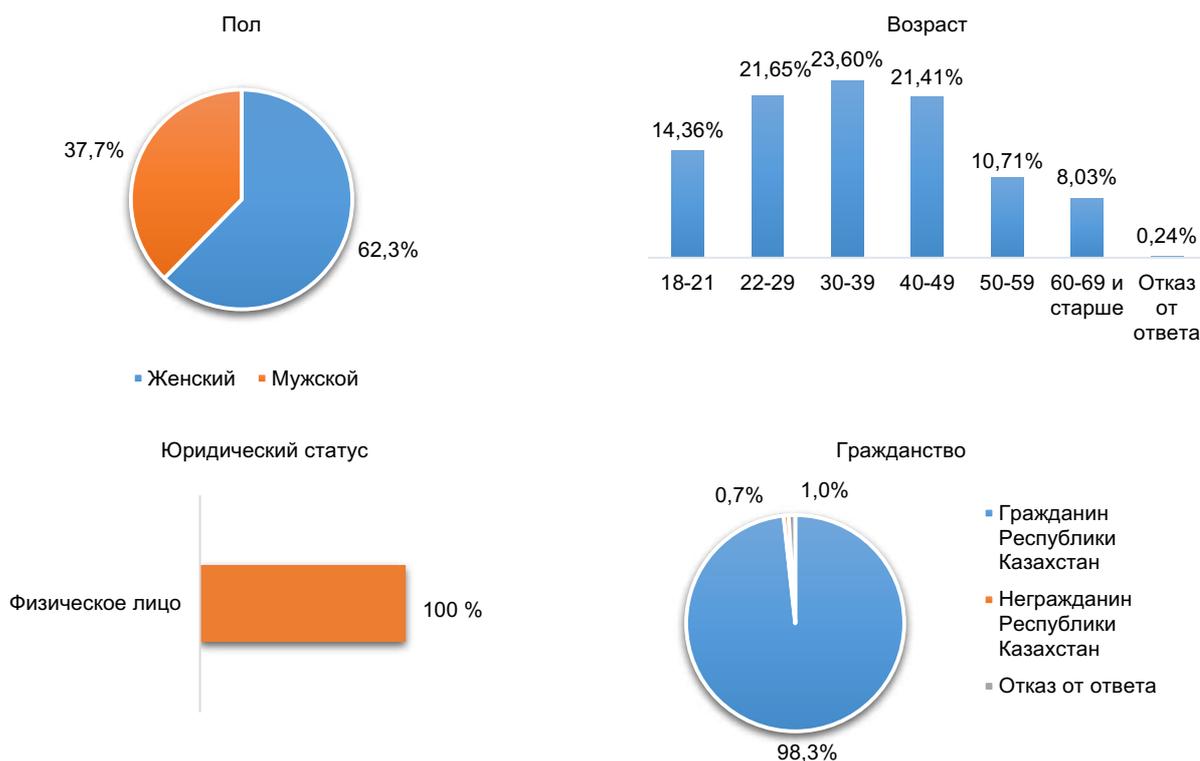
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 411 респондентов, из них большинство (62,3%) женского пола и (37,7%) мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 23,6%, 22-29 лет – 21,6%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,3% являются гражданами Республики Казахстан. 96,8% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 156. Социально-демографический блок



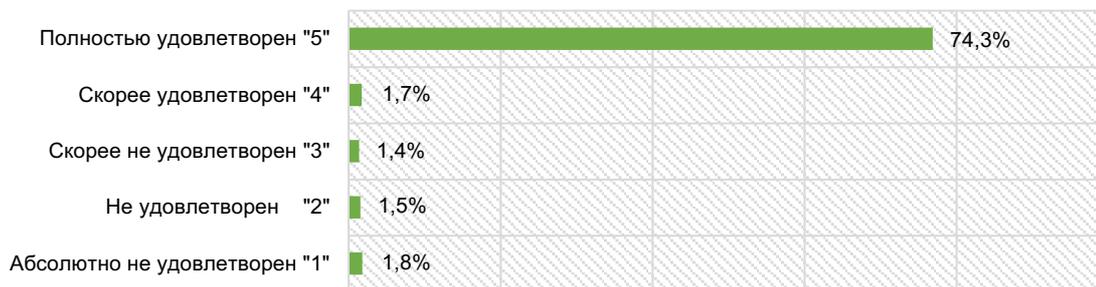
Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 74,3%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,71 баллов.

По итогам общественного мониторинга 74,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,7% из числа опрошенных – 4 балла. 1,4% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной

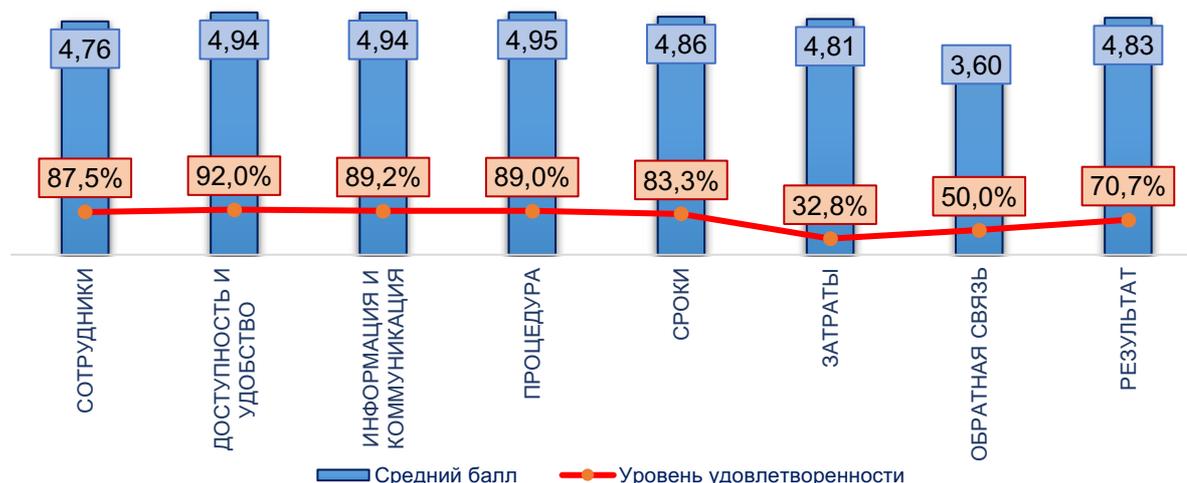
неудовлетворенности. 1,5% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 1,8% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 157. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 158. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,76), оперативность (4,76), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,76). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,76 баллов, и уровень удовлетворенности составил 87,5%. Остальная часть услугополучателей остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются следующие негативные отзывы: «Неоперативные», «Не смогли прийти к единому мнению» (Карагандинская обл., г.Караганда, ЦОН); «Не обслуживают, часто отсутствуют на месте», «Долго стоял в очереди» (Карагандинская обл., г.Караганда); «Медленная работа» (Карагандинская обл., Бухар-Жырауский р-н, п.Ботакара, ЦОН); «Ничего не объясняют не владеют информацией» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Сотрудники некомпетентные, не владеют правильной информацией», «Большая очередь, нехватка специалистов», «В поликлинике №7 нет педиатра, приходится обращаться в другие поликлиники» (г.Нур-Султан); «Неоперативные» (ВКО, Бородулихинский р-н, ЦОН); «Не владеют информацией, неправильный диагноз ставят в поликлинике Медидон», «Большие очереди» (ВКО, р-н Алтай, г.Алтай); «Некомпетентные сотрудники в поликлинике Болатова, не владеют информацией», (ВКО, г.Усть-Каменогорск); «Неоперативные, не владеют информацией», «Не компетентные, неоперативные, медленно работают» (г. Алматы); «Не тщательно осматривают детей» (ЗКО,

г.Уральск); «Поставили неправильный диагноз», «Не делают бесплатные уколы» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Неоперативные, не внимательные» (Павлодарская обл. г.Экибастуз); «Медленное обслуживание» (Павлодарская обл., Актогайский р-н); «Побольше компетентности сотрудникам, чтобы оперативно быстро обслуживали» (Павлодарская обл., Щербактинский р-н); «Людмила Михайловна не специалист, к остальным замечаний нету», «Некомпетентные, неоперативные», «Плохая работа» (СКО, г.Петропавловск); «Медленно работают» (Мангистауская обл., г. Жанаозен); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н); «Медленное обслуживание», «Долго принимали пациента», «Чтобы сотрудники работали оперативнее, быстрее», «Некомпетентные», «В Достармед нет условий для прохождения мед.осмотров» (Кызылординская обл., г. Кызылорда); «Неоперативные, медленное обслуживание», «Некомпетентные» (г.Шымкент); «Чтобы сотрудники побыстрее были», «Не было полной информации, сотрудники не хотели помогать. Отказали в очереди на жилье» (г. Шымкент, ЦОН); «Долгое ожидание работал один человек», «Очередь большая», «Медсестры кричат» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н с. Шелек); «Долгое обслуживание» (Алматинская обл., Ескельдинский р-н); «Быстро не принимают», «Очень большая очередь» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Быть оперативными, вежливыми, не допускать ошибок» (Атырауская обл., г. Атырау); «Анализы слишком долго тянутся» (Туркестанская обл., г.Туркестан); «Быть вежливыми», «Нехватка кадров», «Хотелось чтобы быстро обслужили» (Костанайская обл., г.Костанай); «Некомпетентные, не владеют информацией, невежливые» (Акмолинская обл. г.Кокшетау); «Не очень оперативные» (Актюбинская обл., г. Актюбе. Также были отмечены и положительные отзывы: «Все отлично» (СКО, г.Петропавловск); «Все отлично» (Актюбинская обл., с.Аксай); «Все хорошо» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н с.Шелек).

В части **доступности и удобства** (4,94 балла), 92,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,94 балла), 89,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Были приняты следующие отзывы: «Больше сотрудников, увеличить состав» (Алматинская обл., г.Талдыкорган); «Улучшить работу сотрудников, сроки оказания услуги, чтобы оперативно быстро обслуживали» (Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Отправляют друг-другу» (Алматинская обл., Ескельдинский р-н); «Плохая работа сотрудников» (г. Шымкент, ЦОН); «Информацию неправильную предоставили, диагноз неправильный», «Мало сотрудников», «Неохотно отвечают» (ВКО, р-н Алтай, г.Алтай); «Нет педиатора» (г.Нур-Султан); «Долго принимает, большая очередь», «Все удобно» (СКО, г.Петропавловск); «Долго ждать очереди на портале» (Жамбылская обл., г.Тараз).

Процедура полностью удовлетворили 89,0% услугополучателей. Средний балл составляет – 4,95 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 83,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,86 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 32,8%, где средний балл равен 4,81. Данный критерий состоит из четырех компонентов: «Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)» (4,66 баллов и 26,4% удовлетворенности); «Способ оплаты был удобным (для платной услуги)» (4,78 баллов и 27,3% удовлетворенности); «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,91 баллов, 48,3% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,88 баллов, 29,1% удовлетворенности).

Обратная связь респондентами оценилась на 3,60 баллов, уровень удовлетворенности 50,0%. Среди оставленных комментариев были следующие: «К заведующей обращалась не смогла ничего она предпринять» (Атырауская обл., г. Атырау); «Никто не реагировал на жалобы» (г.Шымкент,ЦОН).

Что касается **результата** оказания услуги (4,83 балла), то в 70,7% случаев услугополучатели полностью удовлетворены и оценили на «5». Наблюдалась

следующие комментарии: «Увеличить количество сотрудников», «Все устраивает» (Карагандинская обл., г.Караганды, ЦОН); «Медленное обслуживание много очередей» (Карагандинская обл., г. Караганда); «Сотрудники некомпетентные, и не владеют точной информацией», «На выбор выбирать ЦОН не по прописке и выбор медучреждения врача», «Не получила полную информацию» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Сделать сдачу анализов бесплатными для всех вне зависимости от прописки» (г.Нур-Султан); «Все устраивает» (г. Алматы, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают, не делают прививки, не информируют, посылают все время» (г. Алматы); «Не правильный диагноз поставили» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Не внимательны к своей работе» (Павлодарская обл., г.Экибастуз); «Оперативность и компетентность сотрудникам» (Павлодарская обл., Щербактинский р-н); «Никуда не относится, поэтому приходится ходить в разные медицинские учреждения» (ВКО, Бородулихинский р-н, ЦОН); «Все устраивает» (ВКО, Уланский р-н, ЦОН); «Больше компетентности и вежливости сотрудникам поликлиники Болатова» (ВКО, г.Усть-Каменогорск); «Инвалид 3 группы, без очереди не пропускают, неоперативные, долго приходится ждать», «Долго дозванивались» (г. Шымкент); «Не устраивает полученный результат» (г.Шымкент, ЦОН); «Оперативность и быстроту в работе желаю сотрудникам», «Много очередей из-за того что мало сотрудников медленное обслуживание» (Кызылординская обл., г. Кызылорда); «Чтобы все услуги находились в одной клинике, сроки были быстрые» (Кызылординская обл., г. Кызылорда); «Наперед предусматривать объемы работы по оказанию мед осмотра для различных организаций чтобы не образовывались очереди» (ВКО, Бородулихинский р-н); «В поликлинике Арай нет педиатра приходится платить за услуги» (ВКО, р-н Алтай, г.Алтай); «Некомпетентные очереди много медленное обслуживание» (Алматинская обл., Ескельдинский р-н); «Сроки очень долгие по ожиданию портала окулиста», «Очень долго ждать большие очереди» (Атырауская обл., г. Атырау); «В с. Макинке сотрудники некомпетентные невежливые», «Нет терапевта прохожу на платной основе» (Акмолинская обл., Зерендинский р-н, с.Зеренда); «Детский и взрослый отдел вместе сделали», «Очередь большая» (Туркестанская обл., г.Туркестан); «Быть вежливыми», «Меньше очереди» (Костанайская обл., г.Костанай); «Врачей мало» (Актюбинская обл., г.Хромтау); «Большая очередь, медленное обслуживание», «Грубая сотрудница на регистратуре» (Актюбинская обл. г. Актобе); «Большая очередь, медленное обслуживание, грубые невежливые», «Путают анализы» (Актюбинская обл., г.Актобе).

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями и выявлены следующие факты.

И так, первое, чем не вполне довольны услугополучатели – это сроки услуги:

«...Ну профосмотр я прохожу каждый год, вот я в апреле проходила, в городской поликлинике, в течение дня прохожу все анализы по списку, анализы на СПИД, ВИЧ приходят не сразу, а на следующий день поэтому можно считать, что профосмотр прохожу два дня. По результатам в конце уже терапевт ставит заключения, когда уже все анализы готовы дают допуск к работе...» (мед. учреждения, Акмолинская обл., г.Кокшетау);

«...хотелось бы чтобы в течение дня это все проходило, а не на 2-3 дня. А то в первый день анализы только сдали, на второй приходишь за анализами...Потому что нас отпускают с работы только на один день и то на несколько часов...» (мед. учреждения, Акмолинская обл., г.Кокшетау);

Также неудобства, по мнению участников общественного мониторинга, доставляет необходимость сдавать различные виды анализов в разных местах:

«...еще хотелось бы чтобы это все в одном месте было, потому что анализы в одном месте, флюорография в другой нас отправляют в разные места, еще у всех есть свое определенное время работы, например, на стафилококк с 8:00 до 10:00 и иногда мы просто не успеваем доехать с одного места на другое...» (мед. учреждения, Акмолинская обл., г.Кокшетау);

«...да, чтобы забор в одном месте был и результат в одном месте можно было забрать. Чтобы мы потом туда же пришли, а не ездили по всему городу. Потому что мы сначала идем на забор анализов потом идет флюорографию проходим, потом СПИД в центр ВИЧ, далее идем анализ на гепатит сдаем, и идем кишечные анализы сдаем, потом надо их забрать...» (мед. учреждения, Акмолинская обл., Кокшетау).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Скопление очередей и неудобные графики работы вследствие чего получение услуги растягивается до нескольких дней.
- Недостаточная информированность населения о возможностях медицинской информационной системе «Дамумед».

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

По мнению услугополучателей, принимавших участие в общественном мониторинге, государственная услуга прохождению предварительных обязательных медицинских осмотров, имеет значительный потенциал для улучшения, в первую очередь, в части работы медицинских учреждений, участвующих в данном процессе:

1. По мнению респондентов, услугодателю необходим более гибкий график работы с увеличенным временем по обслуживанию граждан, обратившихся для прохождения профосмотра. Такой подход позволит избежать скопления очередей и сократить срок предоставления услуги.
2. Необходимо реализовать единое хранилище данных от всех медицинских учреждений города, р-на, области. Таким образом, если услугополучатель сдавал определенный вид анализов и их результаты еще пригодны, ему не придется сдавать анализы повторно или ехать в другое учреждение за результатами. Результаты должны централизованно автоматически из всех мест поступать в единую базу.
3. Услугодателю следует продумать степень удобства перемещения услугополучателей в здании в процессе сдачи анализов и прочих исследований, разработать маршрутные листы (бегунки) таким образом, чтобы свести к минимуму бессмысленные перемещения с этажа на этаж, из одного конца коридора в другой. Т.е. кабинеты должны указываться в наиболее удобном для посещения порядке.
4. Услугополучателю также нужно развивать и популяризировать работу приложения Дамумед. Максимальное внедрение современных технологий может существенно сократить имеющиеся барьеры.

3.47. Выдача направления детям с ограниченными возможностями в специальные коррекционные и другие организации для получения медицинских, специальных образовательных и специальных социальных услуг

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00803023 Выдача направления детям с ограниченными возможностями в специальные коррекционные и другие организации для получения медицинских, специальных образовательных и специальных социальных услуг.

Код услуги: L7.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 14.03.2017г. №120.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: выдача направления, оказание консультативной помощи родителям.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

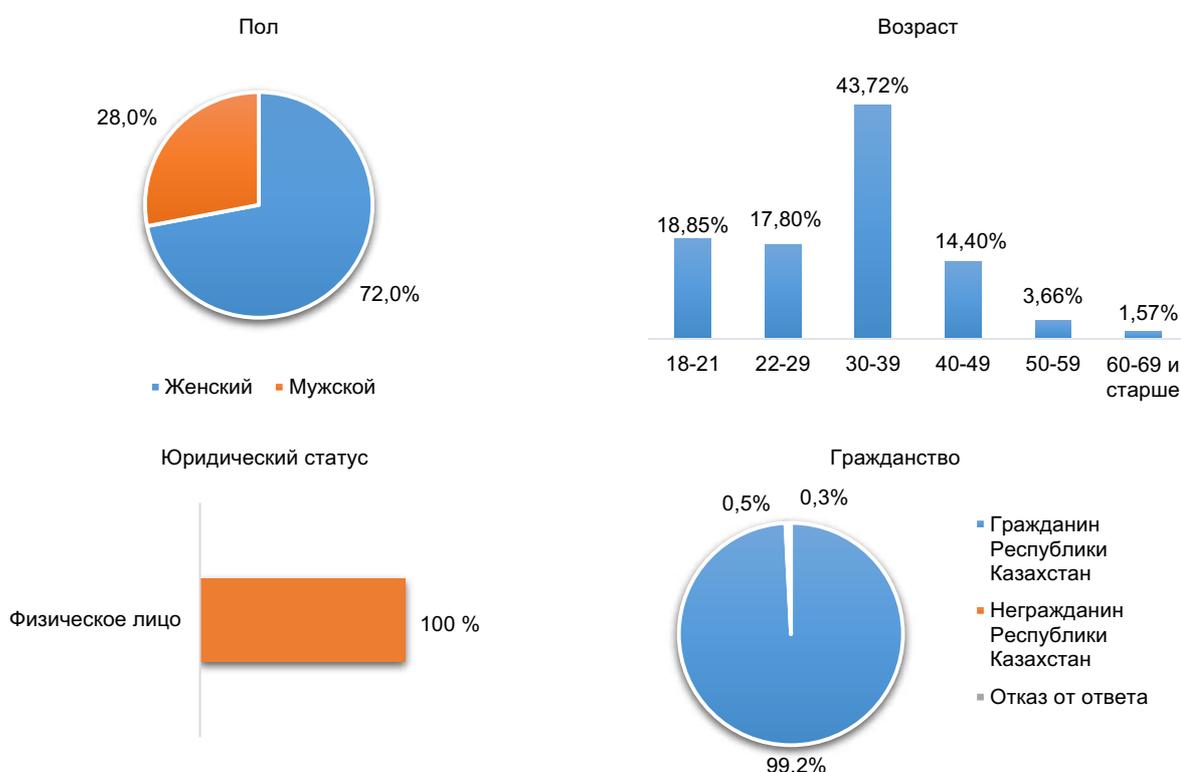
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 382 респондентов, из них большинство (72%) женского пола и 28% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 43,72%, 18-21 лет – 18,85%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,2% являются гражданами Республики Казахстан. 85,3% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 159. Социально-демографический блок

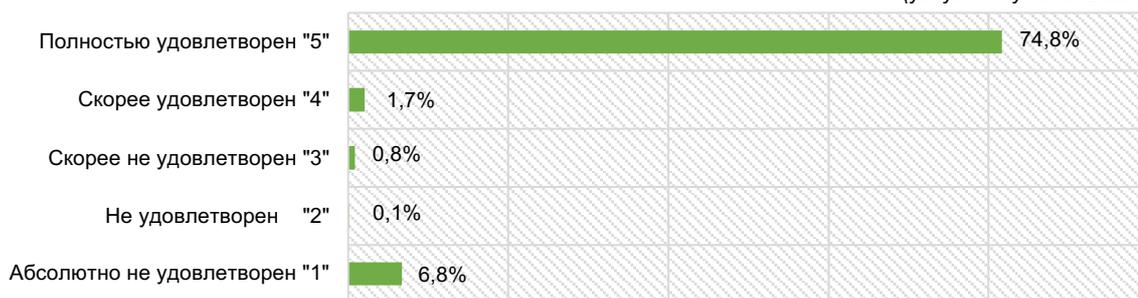


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 74,8%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,54 балла.

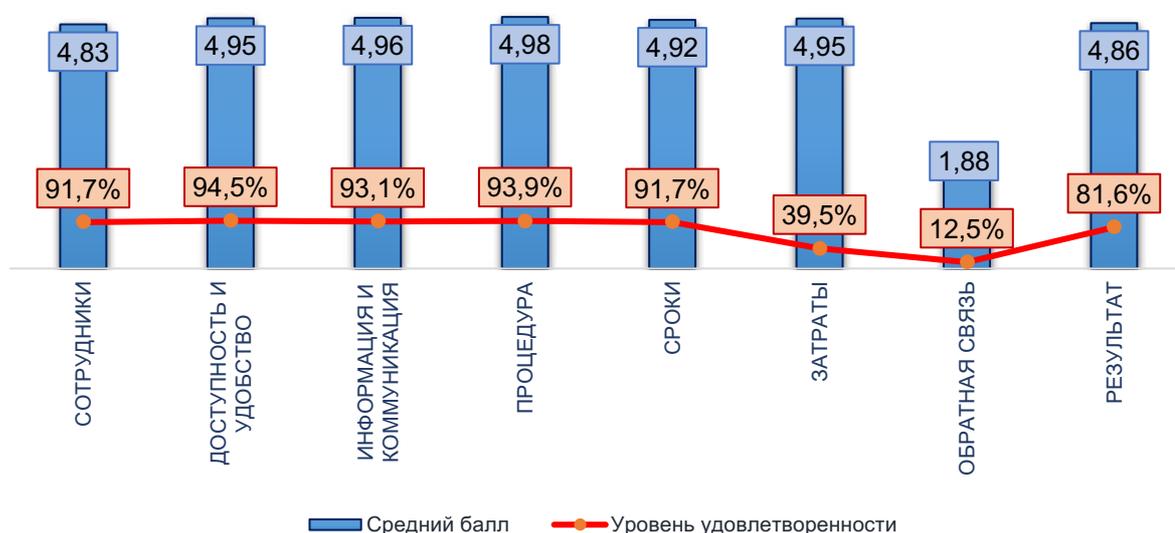
По итогам общественного мониторинга 74,8% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,7% из числа опрошенных – 4 балла. 0,8% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 6,8% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 160. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 161. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,83), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,84). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,83 балла и уровень удовлетворенности составил 91,7%. Остальная часть услугополучателей остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Нехватка сотрудников, увеличить состав сотрудников», «Медленно работают» (ВКО, г.Усть-Каменогорск); «Невропатолог была некомпетентной», «Некомпетентные» (ВКО, г.Семей); «Некомпетентные» (ВКО, р-н Алтай, г.Алтай); «Не помогают», «Психиатр школы №11 был не вежлив очень некомпетентен» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н); «Сотрудники некомпетентные» (Мангистауская обл., г. Жанаозен); «Невежливые, грубые» (Мангистауская обл. г.Актау, ЦОН); «Большая очередь, часто меняют терапевта» (Мангистауская обл., г.Актау); «Некомпетентные», «Некомпетентные, неоперативные», «Некомпетентные, медленно работают» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Не выговаривает ребенок букву «Р» (г.Нур-Султан); «Большие очереди» (Алматинская обл., Илийский р-н, пос.Отеген батыр, ЦОН); «Некомпетентные сотрудники, не владеют информацией, не вежливы, не хотят выполнять свою должностную работу» (Павлодарская обл., г. Экибастуз); «Некомпетентные не правильно информируют отказали не назвав

причину» (Актюбинская обл., Уилский р-н, с.Уил, ЦОН); «Некомпетентные» (Актюбинская обл., г. Кандыагаш, Мугалжарский р-н); «Не достаточно сотрудников» (Жамбылская обл., Сарысуский р-н, г.Жанатас); «Сотрудники госучреждения некомпетентные, невнимательны, мы неудовлетворены, не предоставили ребенку бесплатную логопедическую помощь в ближайших садиках, ребенку приходится отдельно нанимать логопеда на платной основе» (Жамбылская обл., Меркенский р-н); «Не владеют нужной информацией» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Неоперативные, некомпетентные», «Приходилось постоянно ходить самим с больным ребенком, должны были вызывать сами» (Алматинская обл. Илийский р-н); «Не очень оперативные», «Не очень оперативные, не очень компетентные», «Не очень оперативные» (Карагандинская обл. г.Караганда); «Быть вежливыми» (ЗКО, г.Уральск); «Некомпетентные», «Неоперативные» (Туркестанская обл., г.Туркестан); «Некорректные» (г.Шымкент); Также были отмечены и положительные комментарии: «Отлично» (Кызылординская обл., Казалинский р-н); «Все отлично» (Алматинская обл., г.Талдыкорган); «Все отлично» (Павлодарская обл., г.Павлодар, ЦОН); «Все отлично» (Павлодарская обл., г. Экибастуз).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,5%, уровень удовлетворенности 4,95 баллов. Были получены следующие замечания: «Здание расположено в р-не нам далеко», «Далеко» (СКО, Кызылжарский р-н); «Увеличить состав сотрудников, меньше очереди, быстрее чтобы рассматривали прохождения очереди на какую либо услугу» (СКО, г.Петропавловск); «Здание ЦОНа только одно по городу, хотелось бы чтобы больше построили и поближе к дому было» (Павлодарская обл., г.Экибастуз); «Очередь большая для инвалидов нет отдельной очереди» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Ничего не удобно, чувствую дискриминацию» (Жамбылская обл., Меркенский р-н); «Неудобное расположение здания» (г.Нур-Султан); «Не на справедливой основе идет очередь, ребенок имеет инвалидность но ждет со всеми подряд» (ВКО, г.Семей); «Не было отоплений, очень тесно было» (Алматинская обл., г. Талгар); Также отмечены положительные комментарии «Все удобно» (Кызылординская обл., Казалинский); «Все удобно» (Алматинский р-н, г.Талдыкорган).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 баллов), 93,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Увеличить состав сотрудников» (ВКО, г.Усть-Каменогорск); «Не получила пошаговую информацию» (ВКО, г.Семей); «Вызывает врача на дом приходит медсестра, не оказывает предоставленную помощь» (Павлодарская обл., г. Экибастуз); «Ребенку который нуждается в логопедии не предоставляют очередь» (Жамбылская обл., Меркенский р-н).

В части **процедуры** (4,98 баллов), 93,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 91,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,92 балла.

Затраты полностью удовлетворили 39,5% услугополучателей. Средняя оценка – 4,95 баллов. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,96 баллов, 47,2% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,93 балла, 31,7% удовлетворенности).

Обратная связь респондентами оценилась на 1,88 баллов, уровень удовлетворенности 12,5%. Среди оставленных комментариев были следующие: «Обращаюсь к зам врачу по жалобе некомпетентная сотрудница невежлива» (Павлодарская обл., г. Экибастуз); «Неправильно оформили справку сотрудники», «Все игнорят» (г.Нур-Султан).

Что касается **результата** оказания услуги (4,86 баллов), то 81,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Наблюдались следующие комментарии:

«Не получили разрешение в садик», «Мы стоим в очереди очень долго, почти год» (СКО, г.Петропавловск); «Никто не хочет помочь», «Увеличить количество лекарств» (г.Нур-Султан); «В целом устраивает все, но у нас в ауле специалистов нету, приходится в р-н ездить каждый раз», «Улучшить работу сотрудников школы №11 (психиатра)» (Мангистауская обл., г.Мунайлы); «Сотрудникам больше компетентности внимательности чтобы за очередями следили и инвалидов пропускали без очереди» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают, грубые» (Мангистауская обл., г.Актау, ЦОН); «Долго ждали» (г.Шымкент, ЦОН); «Некомпетентные сотрудники в СВА поликлинике №18 не оказывают никакую помощь все услуги проходим на платной основе, ребенок имеет инвалидность, офтольмолог не предоставляет нам медприбор ссылаясь что на больничном» (ВКО, г. Семей); «В целом все устраивает, но здание очень маленькое, специалистов мало, и мы очередь свой ждем почти год» (ВКО, г.Усть-Каменогорск); «Самообслуживание направляют туда оператора нет которые помогают чтобы взять справку отправляют в разные инстанции» (ВКО, Аягозский р-н г.Аягоз, ЦОН); «Больше вежливых проинформированных сотрудников», «Не перевели в другой садик» (Павлодарская обл., г.Экибастуз); «Некомпетентные, не правильно информируют, отказали не назвав причину» (Актюбинская обл., Уилский р-н, с.Уил,ЦОН); «Предоставить ребенку бесплатного логопеда, в ближайшем для дома в садике» (Жамбылская обл., Меркентский р-н); «Не поняла причину отказа операции» (Алматинская обл. Илийский р-н); «Лифт не работает, прошу разобраться, спасибо» (Алматинская обл. г.Кеген); «Улучшить сроки оказания услуги хотя бы раз в 6 месяцев предоставлять мед помощь», «До сих пор не прошли невропатолога» (Кызылординская обл., Казалинский р-н); «Оперативно быстро обслуживать и меньше очередей» (Акмолинская обл. Жаркаинский р-н, г.Державинск); «В Центре Матери и ребенка все отлично, но в р-нных поликлиниках медицина слабая» (Акмолинская обл., Есильский р-н, г.Есиль); «Отوبرали инвалидность», «Быть вежливыми» (ЗКО, г.Уральск); «Не отвечают на звонки», «Медленное обслуживание, много очередей», «Пообещали в садик попадет но не сдержали обещание дезинформировали в июле», «Медленное обслуживание» (Карагандинская обл., г.Караганда); Также были отмечены и положительные комментарии: «Все устраивает» (Кызылординская обл., Жалагашский р-н, ЦОН); «Все устраивает» (ВКО, г.Усть-Каменогорск, ЦОН); «Все устраивает» (Алматинская обл., Илийский р-н); «Все оперативны, молодцы» (Актюбинская обл., г.Хромтау).

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью и фокус-групповая дискуссия с услугополучателями и выявлены следующие факты.

Участники фокус-группы отметили, что подробная информация и процедуры ее получения не всегда доступны и понятны:

– Как вы думаете, информация по данной услуге была насколько доступной и понятной?

– Они доносят не всю информацию. Я узнала больше в процессе самостоятельного изучения. Допустим, я не знала, что они работают по стандарту, на основании каких документов. Узнала это на сайте. Они об этом умолчали... (ФГ, г.Нур-Султан).

Респонденты высказались о неэффективности услуги и подробно описал причину:

– Скажите, пожалуйста, в целом Вы остались удовлетворены полученной услугой?

– Не удовлетворена. Потому что объем этой услуги недостаточно динамичный, то есть, я не увижу развитие у ребенка за 3 раза в неделю по 1,5 часа которых он находится там. Ребенка нужно нагружать целый день, для эффективной работы его мозга и тела. Если бы можно было посещать КППК каждый день по полдня, результат бы был очевиден. Они больше дать не могут;

– Вы не хотели обратиться с этой проблемой?

– Я обращалась, с руководителями ОФ «Ерекше балалар». Мы предоставляли динамику детей, на которую выделяют в год 30 млн тнг, где занимается с детьми целый день, включая питание. А сюда они ходят 2-3 раза в неделю и им выделяют 70 млн тнг, при этом нет эффективности в работе с детьми. (ФГ, г.Нур-Султан).

Также в ходе глубинного интервью сказано о случаях, где необходимы дополнительные затраты, не предусмотренные в стандарте оказания услуги:

– Родители мне скидывали список, где у них требуют клей, бумагу и т.д. У нас тоже такое требовали, но эти принадлежности были лично для моего ребенка, то есть я приходила и уходила с этой бумагой...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Озвучено мнение о доступности услуги:

– Таких детей, нуждающихся очень много, но они не могут получить справку в ПМПК. Потому что ПМПК будет у них запрашивать список документов, то есть, нужна прописка, которая у многих людей нет. Я сама с Петропавловска. Я не могу вернуться в Петропавловск, потому что нет таких кабинетов, соответственно, и доступа нет к этим кабинетам. Например, сельские жители часто сталкиваются с этой проблемой, так как таких учреждений в селах нет, и им приходится приезжать в город, чтобы ребенок побыл на занятиях 2 часа. Необходимо усовершенствовать методику. Возможно, автоматизировать эту услугу. Внедрить сайт, для упрощения. Точно информировать родителей о масштабах, и последовательности услуг. Например, я не знала, что в это входит, массаж, физиотерапия, спорт... (ГИ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Респонденты выражают сомнения по поводу эффективности предоставляемой услуги.
- Объем предоставляемой услуги и ее график не удовлетворяет услугополучателей.
- Информирование услугополучателей не осуществляется в необходимом объеме.
- Согласно массовому исследованию в некоторых случаях респондентами указываются такие характеристики сотрудников как: некомпетентность, недоброжелательность, дезинформированность и невнимательность.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Разместить на официальном сайте контактные данные, по которым услугополучатель смог бы получить полную консультацию, а также разработать единый информационный интернет-ресурс с функцией онлайн консультации специалистами.
2. Обеспечить регулярное повышение квалификации сотрудников и рассмотреть возможность внедрения дополнительных методик работы с детьми.
3. Рассмотреть возможность увеличения объема предоставляемой услуги на ребенка в целях обеспечения эффективности результата услуги.
4. Предусмотреть льготные условия для услугополучателей отдаленных регионов и сельской местности.
5. Рассмотреть возможность внедрения, предложенного услугополучателем графика занятий: «Нужно увеличить количество занятия и время, например, с 12-00 до 16-00, или с 09-00 до 13-00, то есть динамика будет только тогда, когда ребенок будет полностью задействован».
6. Оптимизировать предоставление данной услуги путем ее автоматизации.

3.48. Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00601013 Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации.

Код услуги: L8.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 27.04.2015г. №272.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: направление на госпитализацию в стационар, выданная по форме №001-3/у.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

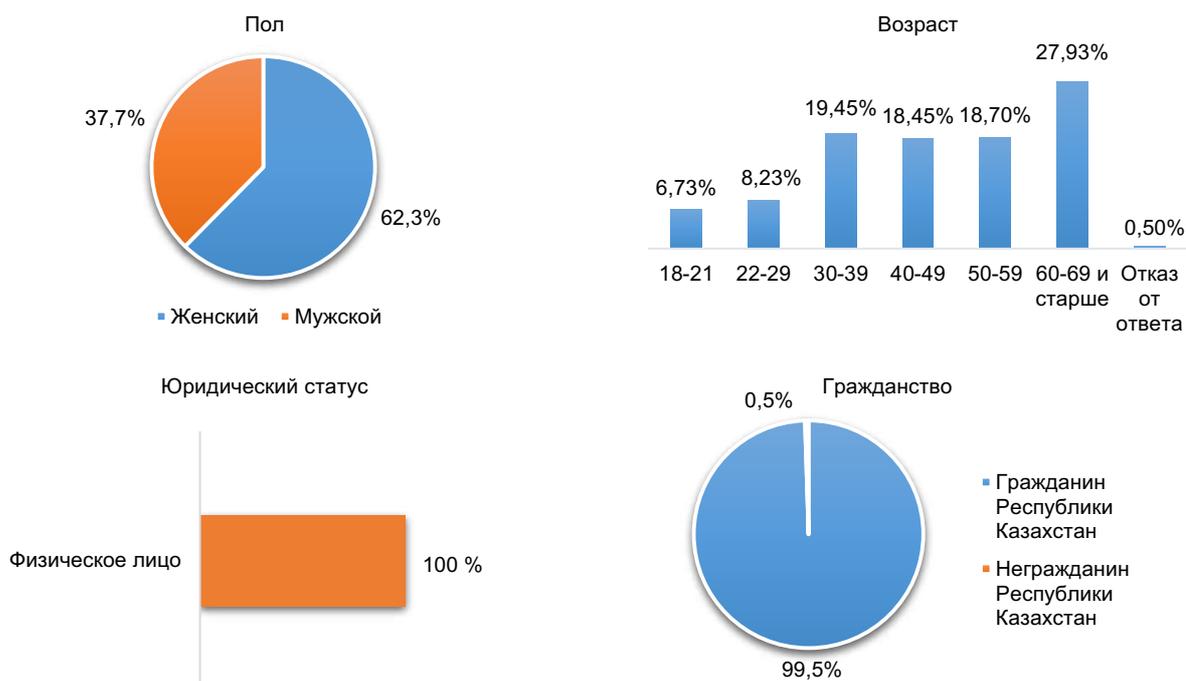
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 401 респондент, из них большинство (62,3%) женского пола и 37,7% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 27,93%, 30-39 лет – 19,45%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,5% являются гражданами Республики Казахстан. 78,3% не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 162. Социально-демографический блок

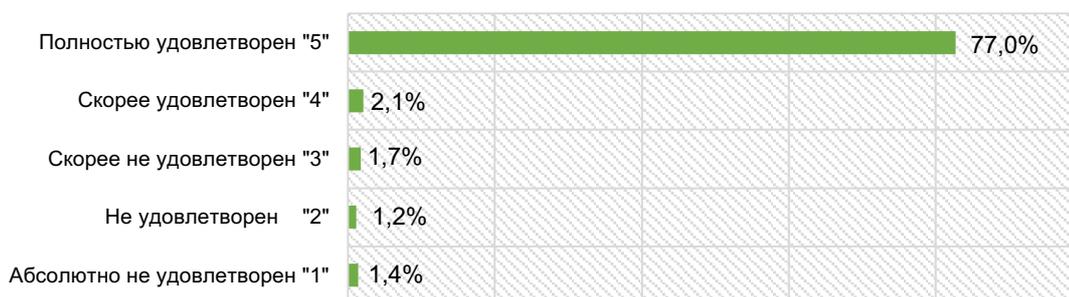


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 77,0%, Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,76 баллов.

По итогам общественного мониторинга 77,0% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,1% из числа опрошенных – 4 балла. 1,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 1,2% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 1,4% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 163. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 164. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,71), оперативность (4,70), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,71). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,71 баллов и уровень удовлетворенности составил 87,6%. Остальная часть услугополучателей остались

недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Долго ждем оказание услуги», «Грубые и невежливые, толком не объясняли и не отвечали на вопросы», «Не все сотрудники владеют полной информацией» (г.Шымкент); «Неоперативные, некомпетентные» (г.Шымкент, ЦОН); «Всегда очередь» (ВКО, г.Усть-Каменогорск, ЦОН); «Не обслуживают, не смотрят за больным» (ВКО, Урджарский р-н); «Медленно обслуживают. пусть обслуживают по очереди» (ВКО, г. Усть-Каменогорск); «Сотрудники не квалифицированные специалисты, заняли мое все время, плохо себя чувствую», «Медленное обслуживание, грубые неоперативные, некомпетентные» (Карагандинская обл., г.Караганды); «Хорошо работают, но не отлично», «Предоставлять больше условий для детей инвалидов, чтобы все анализы были бесплатными и без очереди принимали детей» (г.Алматы); «Не работает мрт в больнице» (Мангистауская обл., г.Актау); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают, не квалифицированы, диагноз не могли поставить», «Некомпетентные, неоперативные» (г.Нур-Султан); «Не предоставили полную информацию» (Актюбинская обл., г. Актобе); «Не компетентные, неоперативные, медленно работают» (Павлодарская обл., г.Павлодар, ЦОН); «Нехватка врачей», «Лекарства не дают, медленное обслуживание», «Ничего не говорят» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Ничего не решают, не делают, некомпетентные, лекарства не дают, в госпитализации отказали, супругу диагноз не могли определить услуги платные так как пенсионеры 75 лет», «Много очередей» (Павлодарская обл., Успенский р-н); «Медленное обслуживание, некомпетентные, неоперативные, очередь большая» (Павлодарская обл. г.Экибастуз); «4 раз делают операцию результата нет», «Медленно работают, неоперативные, много очередей» (Алматинская обл., Жамбылский р-н); «Некомпетентные, не владеют информацией» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н); «Неоперативные, медленное обслуживание, нет узи, некомпетентные», «Медленное обслуживание, много людей» (Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Некомпетентные, не смотрят, невежливые», «Скорая помощь не приехала, ждали 43 минуты из-за этого погиб сын, никаких комментариев не дали» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Не квалифицированные, неоперативные, некомпетентные» (Костанайская обл. г.Житикара); «Неоперативные» (Костанайская обл., Амангельдинский р-н); «Нехватка сотрудников некомпетентные» (Костанайская обл., г. Рудный); «Не специалисты», «Не внимательные врачи» (Костанайская обл., г.Костанай); «Не обращались как положено потому, что услуга предоставлялась бесплатно» (Акмолинская обл., Зерендинский р-н); «Не обслуживали как положено, капельницы не давали, таблетки не давали» (СКО, Акжарский р-н); «Медленное обслуживание, мало сотрудников» (СКО, г.Петропавловск); «Частая смена персонала» (ЗКО, Бурлинский р-н, ЦОН); «Не полная информация», «Не помогли сотрудники» (Туркестанская обл., г.Туркестан, ЦОН); «Сотрудники часто отсутствуют» (Туркестанская обл., г.Кентау); «Не обращали внимание», «Некомпетентные» (Туркестанская обл., Казыгуртский р-н); «Нет выдачи лекарств» (Атырауская обл., г.Атырау); «Кроме старших врачей остальные сотрудники такие как терапевт не имеют полную информацию для получения услуг не владеют информацией» (Атырауская обл., г.Кульсары); «Улучшить работу приложения Дамумед», «Невежливые, отношение плохое», «Трудно попасть к докторам звонишь просишь встречу, а они избегают» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Не представили полную информацию о выборе поликлиники» (Алматинская обл., г.Талдыкорган); Также были отмечены и положительные отзывы: «Отлично» (Атырауская обл., с.Миялы); «Отлично» (Кызылординская обл., г. Кызылорда); «Вежливые» (ВКО, Жарминский р-н).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 92,6%, уровень удовлетворенности 4,96 баллов. Были получены следующие замечания и предложения: «Есть пожелание в самостоятельном выборе поликлиники для детей инвалидов», «Далеко» (г.Нур-Султан); «Хотелось бы попасть в областную больницу так как ближе и удобнее» (Актюбинская обл., с.Аксай); «Не отправляют в санаторий по своему желанию в ближайшие сроки» (Актюбинская обл. г.Актобе); «Чтобы получить повторно медосмотр приходится ездить в г. Актау хотелось бы проходить в г. Жанаозене (Актюбинская обл., Айтекебиский р-н); «Чувствовал дискриминацию, первым в очереди принимают только через знакомства» (Алматинская обл.,

Енбекшиказахский р-н); «Мало мест для парковки», «Далеко» (ЗКО, г.Уральск); «Часто меняется персонал» (ЗКО, Бурлинский р-н); «Оказывать больше бесплатных услуг физ.лицам имеющим инвалидность» (Карагандинская обл., г.Караганда); «Чтобы часто не меняли врачей» (Костанайская обл., г.Костанай); «Далеко» (Туркестанская обл., Жетисайский р-н); «Сотрудники поликлиники не обслуживают так как они часто отсутствуют на рабочем месте» (Туркестанская обл., г.Кентау); «Много очереди» (Туркестанская обл., Казугуртский р-н); «Неудобно нет лифта», «Далеко расположены» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Находится далеко, приходится ездить 20 км каждый день» (СКО, Акжарский р-н, с.Талшик); «Был ремонт в поликлинике» (ВКО, г.Усть-Каменогорск); «Неудобное расположение», «Далеко» (г.Шымкент, ЦОН). Также были отмечены положительные комментарии: «Все удобно» (Атырауская обл., с.Миялы); «Все удобно» (Кызылординская обл., г.Кызылорда).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 баллов), 90,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Не вовремя проинформировали об услугах, только через неделю» (Актюбинская обл. г.Актобе); «Большая очередь к терапевту. Нужно разделить взрослых и детей» (г.Нур-Султан); «Поменьше очередей, больше сотрудников» (Алматинская обл., Панфиловский р-н); «Не проинформированные сотрудники, сам все им подсказывал сам бегал по своим вопросам, не поставили меня в очередь по оказанию медпомощи» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н);

Процедура полностью удовлетворили 91,4% услугополучателей. Средний балл составляет – 4,98 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Было трудно собирать документы» (г.Нур-Султан); «Полный перечень документов нужно чтобы не бегать туда-сюда. Более сильные специалисты необходимы, чтобы было в одно поликлинике» (г.Нур-Султан); «Не было врача на участке» (Алматинская область).

Сроки полностью удовлетворили 83,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,85 баллов.

Затраты полностью удовлетворили 44,0% услугополучателей. Средний балл составляет – 4,86 баллов. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,88 баллов, 51,5% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,83 балла, 36,5% удовлетворенности).

Обратная связь полностью удовлетворила 54,5% услугополучателей. Средний балл составляет – 4,00 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Так как не было мест на сдачу анализов УЗИ бесплатно, им пришлось идти на платной основе в другую клинику» (г. Алматы); «Врачей не хватает» (г.Нур-Султан); «Оплачивал один анализ на платной основе, не удовлетворен суммой, для меня дорого, чувствовал дискриминацию, первым в очереди принимают только через знакомства» (Алматинская обл.); «Ужасное отношение к пациентам» (ЗКО); «Не выполняют обязанности» (Атырауская обл.).

Что касается **результата** оказания услуги (4,73 балла), то 71,9 % случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают, не квалифицированы, не могли поставить диагноз» (г.Нур-Султан); «Очереди много» (г. Алматы, ЦОН); «Заставляли много ходить туда-сюда и были невежливы» (Акмолинская обл., Зерендинский р-н, с.Зеренда); «Нет врача в селе приходится ехать в другое село» (Акмолинская обл., Жаксынский р-н); «Сроки оказания услуги не удовлетворили», «Анализ платные дорогие», «Не дают 2 месяца лекарства, невежливые, не обращают внимания на запросы, не отвечают», «Улучшить сроки оказания помощи через скорую помощь и пропускать без очереди тех категорий людей у кого имеется инвалидность» (Актюбинская обл., г. Актобе); «Просьба и пожелание отделить педиатра от терапевта» (Актюбинская обл., с.Сарыжар); «Результативность операции – 0» (Алматинская обл., Жамбылский р-н, с.Узынагай); «Компетентных, вежливых сотрудников владеющих информацией чтобы не

чувствовать дискриминацию» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н); «Медленно работают, неоперативные много очередей, компьютеров не знают взрослые врачи и медсестры которые не знают программы из-за этого большая очередь и вечно зависает компьютера, лекарства по полному списку не выдают» (Алматинская обл., Жамбылский р-н, с.Узынагаш); «Предоставлять полную информацию об услугах» (Алматинская обл., г.Талдыкорган); «Больше информированности сотрудникам» (Атырауская обл., г.Кульсары, Атырауский р-н); «Предоставить бесплатные лекарства» (Атырауская обл., г.Атырау); «Обратились с жалобой нет реакции» (ЗКО, Бурлинский р-н, ЦОН); «Медленное обслуживание, грубые, неоперативные, некомпетентные» (Карагандинская обл., г.Караганды); «Не квалифицированы, неоперативные, некомпетентны» (Костанайская обл. г.Житикара); «Не до конца сделали свою работу» (Костанайская обл., Денисовский р-н, село Денисовка); «Чтобы в поликлинике были все специалисты, особенно кардиолог и все было на бесплатной основе» (Костанайская обл., г. Рудный); «В поликлинике бардак, лифт не работает» (Костанайская обл., г.Костанай); «Неоперативные, медленное обслуживание, нет узи, некомпетентные», «Много людей, медленное обслуживание, ревматолога нет, не качественное обслуживание» (Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Врачи часто отсутствуют на рабочем месте приходится обращаться в платную поликлинику в городе все анализы на платной основе» (Туркестанская обл., г.Кентау); «Портал открывали очень долго, где-то месяц ждали; (Туркестанская обл. Казыгуртский р-н); «Не предоставляют полный список лекарств. идет нехватка лекарств», «Лекарства не дают медленное обслуживание не дают направления» (Павлодарская обл. г.Павлодар); «Много времени на обслуживание из-за компьютеризации» (Павлодарская обл., Успенский р-н); «Полностью не удовлетворена, ничего не объясняли, не обслуживали, даже таблетки не давали» (СКО, Акжарский р-н, с.Талшик); «Медленное обслуживание, мало сотрудников» (СКО, г.Петропавловск); «Не смотрят за пациентами.обслуживание на низком уровне» (ВКО, Урджарский р-н); «Не хватает сотрудников» (ВКО, р-н Алтай, ЦОН); «Халатно относятся к пациентам, грубые», «Не предоставляют полную информацию, приходится снова ходить и узнавать о дополнительных сборах документов, есть платные анализы которые не по карману», «Портал называется бесплатным, но анализы все платные (г. Шымкент); Также были отмечены и положительные отзывы: «Все устраивает» (Карагандинская обл., г.Караганды); «Все устраивает» (Мангистауская обл., г.Жанаозен, ЦОН); «Все устраивает» (Павлодарская обл. Успенский р-н, ЦОН).

Результаты качественного исследования

В рамках качественного исследования, была проведена встреча и обсуждение услуги с услугополучателями в формате фокус-группы.

В ходе обсуждения были даны следующие предложения:

«... когда становишься на портал, бывает, что финансирования не бывает. Не всегда бывает, это затягивает ожидание...»;

«... можно сделать такое предложение. Чтобы каждый узкий специалист сам давал направление и не отправлял к участковому. Было бы удобнее, чтобы не ходить к участковому врачу с этой выпиской...»;

В основном услугополучатели были удовлетворены качеством услуги и указывают на положительную динамику развития услуги:

«... раньше мы отпрашивались с работы, шли за направлениями, за анализами. А сейчас хорошо: сдали анализы, и в приложении показаны все результаты...»;

«... я прикреплена к городской поликлинике №1. Назначали анализы. Анализы я сразу посмотрела в приложении «Дамумед». Сразу все высветилось, это очень удобно. После того, как анализы были готовы, врач оформил меня на госпитализацию в течение 20 минут. За это время направление было готово...» (г. Кокшетау).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Согласно массовому исследованию в некоторых случаях респондентами указываются такие негативные моменты при получении услуги как: долгое ожидание в очередях, некомпетентные и грубые сотрудники, отказ в выдаче направления на госпитализацию по необоснованным причинам и др.
- Некоторые респонденты отмечают нестабильность в работе приложения «Дамумед».
- Низкое качество обратной связи.
- Информацию о возможности получения данной государственной услуги в режиме онлайн респонденты узнают только после обращения в медицинские учреждения..

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

На основании результатов исследования сформулированы следующие рекомендации:

1. Необходимо провести ряд мероприятий разъяснительного характера о возможности получения услуги через сетевые ресурсы.
2. Рассмотреть вопрос о повышении уровня доступности услуги для лиц, имеющих инвалидность.
3. Разработать комплекс мер направленный на улучшение обратной связи между услугодателем и услугополучателем. Например, консультационный телефонный звонок к лицу, обратившемуся за данной государственной услугой.
4. Следует внедрить систему рейтинговой оценки специалистов, оказывающих данную услугу. Одним из оснований рейтинговой оценки должны служить результаты оценки персонала услугополучателями.
5. Обеспечить тщательный контроль над качеством работы сотрудников и соблюдением профессиональной этики.

3.49. Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00402010 Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии.

Код услуги: L9.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 8.04.2015г. №174.

Форма оказания госуслуги: электронно/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов для заключения договора на психолого-медико-педагогическую коррекцию и социальную реабилитацию детей с ограниченными возможностями – 60 минут; для прохождения курса психолого-медико-педагогической коррекции и социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями – от 90 календарных дней до 365 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: выдача справки по форме, согласно приложению 1 к стандарту государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

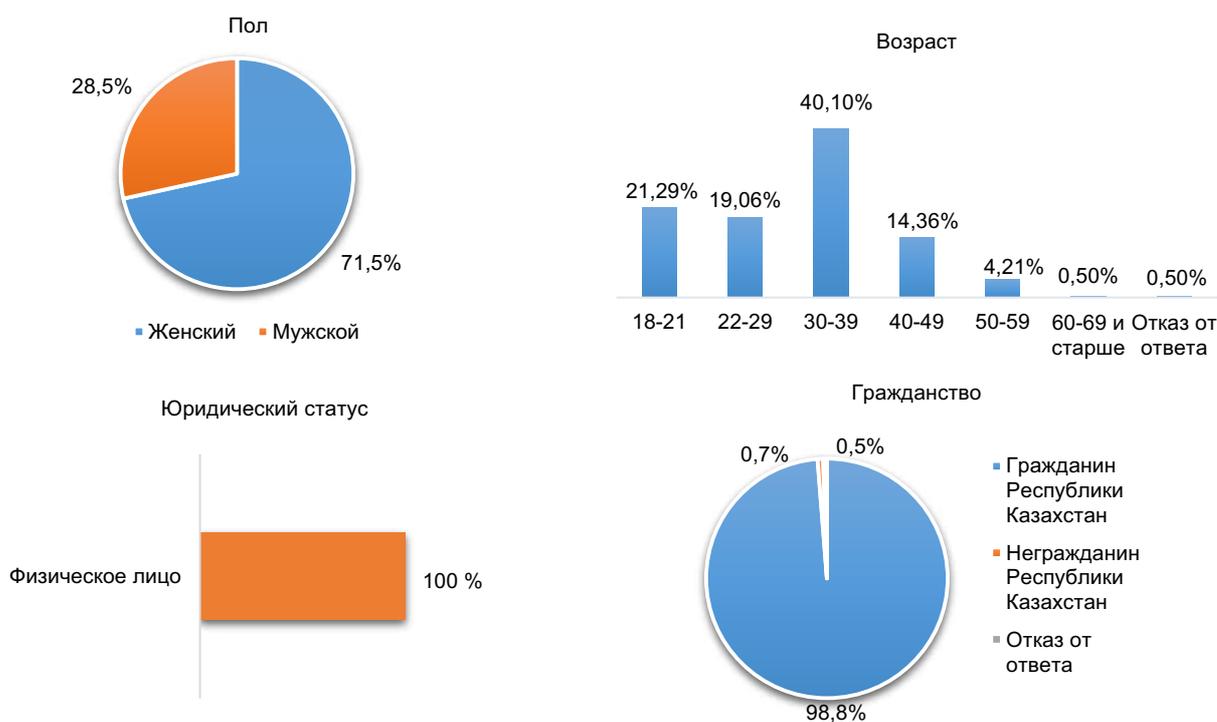
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 404 респондентов, из них большинство (71,5%) женского пола и 28,5% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 40,1%, от 18 до 21 лет – 21,29%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,8% являются гражданами Республики Казахстан. 82,4% не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 165. Социально-демографический блок

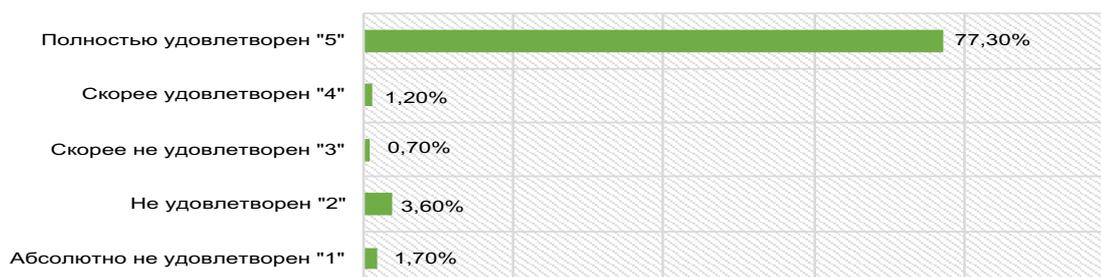


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 77,3% Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,70 баллов.

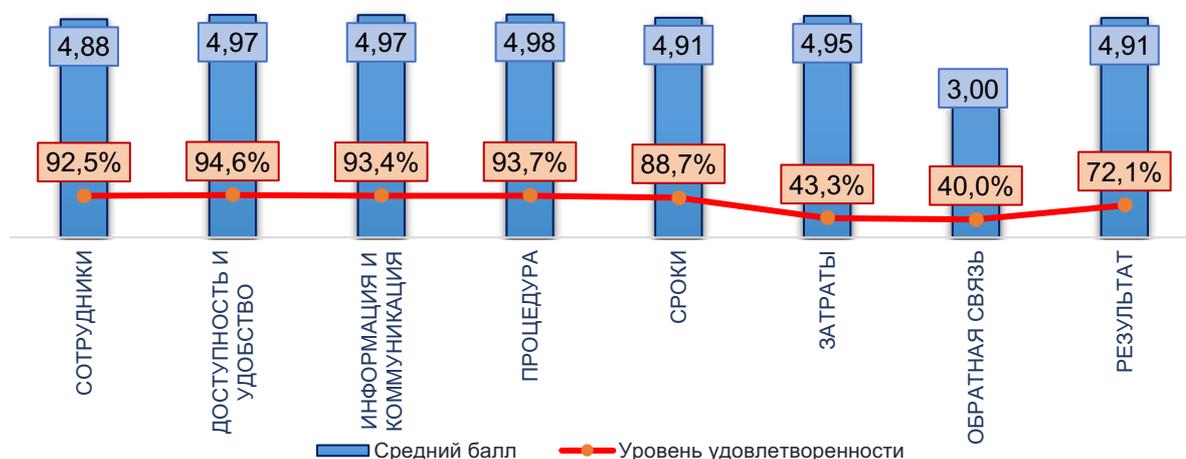
По итогам общественного мониторинга 77,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,2% из числа опрошенных – 4 балла. 0,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 3,6% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 1,7% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 166. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 167. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,87), оперативность (4,87), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,89). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,88 баллов, и уровень удовлетворенности составляет – 92,5%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев в большинстве наблюдаются негативные отзывы: «Не помогли» (г.Нур-Султан); «Невежливые», «Некомпетентные неоперативные медленно работают» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Комиссия не была» (г. Алматы, ПМПК №5); «Некомпетентные» (г. Алматы, ПМПК №1); «Некомпетентные», «Специалистов мало, плохо работает», «Карточку ищем часами, не ответственные» (г. Алматы, ПМПК №2); «Некомпетентные» (г. Алматы); «Мало владели информацией» (Акмолинская обл., Бурабайский р-н, г.Щучинск, ЦОН); «Предоставлялась бы услуга бесплатно» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «Некомпетентные, неоперативные» (Актюбинская обл., г.Актобе, ЦОН); «Врачи то есть, то нет» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Не нравится работа сотрудников» (Атырауская обл., г. Атырау); «Логопеды некомпетентные во всех вопросах и в пожеланиях» (ЗКО, г.Уральск); «Невежливые сотрудники, некомпетентные, сняли ребенка с автобуса написали неправильную информацию в направлении» (Жамбыльская обл., г.Тараз); «Надо чтобы выходные были рабочими днями нужно изменение в графике работ» (Карагандинская обл., г. Караганда); «Большие очереди» (Карагандинская обл., Казыбекбийский р-н); «Невежливые, некомпетентные, неоперативные» (Костанайская обл., Сарыкольский р-н, п. Сарыколь); «Медленно работают», «Обращаются как попало» (Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Не ответственные, вовремя не уведомляют»; «Некомпетентные, неоперативные, невежливые» (Туркестанская обл., г.Кентау); «Некомпетентные» (ВКО, Бородулихинский р-н, с. Бородулиха); «Нет специалистов» (ВКО, г.Семей); «Не менять преподавателей», «Давать побольше знаний» (г.Шымкент);

Также наблюдались и положительные отзывы: «Все хорошо», «Отлично» (г. Алматы); «Вежливые, оперативные» (Актюбинская обл., г.Мугалжар); «Асыл Мирас отлично», «Все хорошо» (Алматинская обл., г.Талдыкорган); «Все хорошо» (Алматинская обл., г. Текели); «Все хорошо» (Алматинская обл., г. Капшагай); «Все хорошо» (Карагандинская

обл., п.Атасу, ЦОН); «Все хорошо» (Костанайская обл., г.Аркалык); «Хорошо работают» (Мангистауская обл., г. Мунайлы, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,6% уровень удовлетворенности (4,97 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения по расположению здания: «Неудобно расположено» (г.Алматы); «Далеко расположено» (СКО, р-н Аккулы с.Кызыл-когам); «Далеко расположено» (ВКО, Кокпектинский р-н, с.Кокпекты); «Далеко» (Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Увеличить места для парковки» (Акмолинская обл., Буландинский р-н, г.Макинск); «Для инвалидов нет мест парковки» (Павлодарская обл., Баянаульский р-н, ЦОН); «Трудно записаться, хотелось бы как-нибудь это исправить», «Мало мест в ЦОНе» (г.Нур-Султан); «Предоставили не все услуги» (Акмолинская обл., Бурабайский р-н, г.Щучинск); «Не доволен» (Атырауская обл., г.Атырау); «Здание маленькое, тесное» (Жамбылская обл. г.Тараз); «Ничего не предусмотрено для инвалидов» (Костанайская обл., Сарыкольский р-н). Имели место и положительные отзывы: «Все удобно», «Отлично» (г.Алматы); «Все удобно» (Алматинская обл., г.Текели); «Все удобно» (Алматинская обл., г.Текели); «Все удобно» (Алматинская обл., г.Капшагай); «Все удобно» (Алматинская обл., г.Талдыкорган).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов), 93,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Не работали терминалы» (Акмолинская обл., Буландинский р-н, г.Макинск); «Сотрудники не подходят по государственным стандартам словно глухие, немые» (г.Алматы).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 93,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов. От респондентов поступили положительные комментарии «Все устраивает», негативных комментариев не наблюдаются.

Сроки полностью удовлетворили 88,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,91 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 43,3%, где средний балл равен 4,95. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,93 балла, 50,1% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,97 баллов, 36,4% удовлетворенности).

Обратная связь полностью удовлетворили 40,0% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 3,00 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Жалуюсь, но сотрудники на это не реагируют» (Костанайская обл.); «Акимат К көмек корсетпеды» (г.Кызылорда).

Результат оказания услуги (4,91 баллов), только в 72,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Надолго уходят в отпуск», «В центре дефектологии некомпетентные сотрудники, не соответствуют», «Молодые, неопытные» (г.Алматы); «До сих пор жду реабилитации» (Акмолинская обл., Бурабайский р-н, г.Щучинск, ЦОН); «Большие очереди, медленное обслуживание» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Большинство сотрудников некомпетентные, неопертивные, добросовестно свою работу не выполняют» (Актюбинская обл., г.Актобе, ЦОН); «Поставили не правильный диагноз» (Атырауская обл., г.Атырау); «№95 садике специалистов именно логопедов нету, прошу устраивать на работу специалистов, мы еще помощь не брали» (ЗКО г.Уральск); «Уделять побольше внимание по запросу» (Карагандинская обл., Жанааркинский р-н, поселок Атасу); «Улучшить условия» (Костанайская обл. Сарыкольский р-н п. Сарыколь); «Меньше очередей больше сотрудников» (Кызылординская обл., Шиелыйский р-н); «Уменьшить сбор и подачу документов больше сотрудников меньше очередей» (Кызылординская обл.г.Кызылорда); «Предложили реабилитацию в г. Актау, ей необходимо чтобы было в г.Нур-Султане» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Увеличить часы работы у преподавателя логопеда так как нам очень требуется ее помощь» (ВКО, Глубоковский р-н, п.Глубокое); «Не все врачи предоставлены, приходится обращаться на платной

основе, услуга дорогая» (ВКО, г.Семей); «Улучшить состав сотрудников предоставить больше информации им» (ВКО, Жарминский р-н, с.Калбатау); «Ускорить процесс работы», «Отсутствует дефектолог» (г.Шымкент). Также были отмечены и положительные отзывы: «Все устраивает» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Быстро, оперативно, молодцы» (г.Алматы); «Консультацию получила, все хорошо» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Все устраивает» (Кызылординская обл., Шиелийский р-н, ЦОН); «Все справедливо, оперативно молодцы» (СКО, Жамбылский р-н, с. Пресновка); «Все оперативно быстро», «Все отлично молодцы» (СКО, г.Петропавловск); «Все устраивает» (ВКО, г.Семей, ЦОН).

Результаты качественного исследования

По итогам качественного исследования, в рамках которого проведены глубинное интервью и фокус-группа, где услугополучателями отмечены следующие предложения, пожелания и рекомендации. Так следует отметить, что наблюдается весьма длительное ожидание людей в очереди.

«...дочке очень важна непрерывная реабилитация. 3 месяца занимает реабилитация, а 6 месяцев ждешь. Мы можем сами заниматься с детьми, но педагог должен направить нас. Потому что, когда мы приходим на ЛФК, каждый педагог составляет индивидуальную программу, и нас уже направляют...» (ФГ, г.Нур-Султан);

«...очень большая очередность. Люди ждут по 6 месяцев и больше! Получают услугу 3 месяца, потом идут снова ЛФК. Потому что базы единой нет. Им нужно снова туда идти, взять направление, встать по очереди и снова ждать...» (ФГ, г.Нур-Султан);

«– после того, как вы собрали пакет документов, сколько времени вы потратили чтобы попасть туда?

– я это ускоряла через административные ресурсы и жалобы. Без ускорения данный процесс длится 3 месяца!

– в итоге, сколько вы ждали?

– не больше 2 недель» (ГИ, г.Нур-Султан).

Однако, мнения в большинстве положительные и выражают надежды на дальнейшее качественное развитие услуги, улучшение инфраструктуры для социализации и адаптации детей.

Характерные пожелания и рекомендации услугополучателей приведены ниже.

«...Если бы было все в одной базе, это бы было прекрасно... Чтобы была единая база, передавали все это друг другу без нас. Чтобы мы не бегали

с детьми по этим заведениям, а чтобы это все передавалось друг другу автоматически. Чтобы мы могли отследить. Допустим, на Egov-е сейчас есть вся информация, помню когда-то обещали даже сделать статус, если имеешь ребенка инвалида. Там же и можно было бы следить за своей очередью...» (ФГ, г.Нур-Султан);

В том числе, наблюдается нехватка мест, где оказывается услуга:

«...Необходимо увеличить количество центров в регионах, в Нур-Султане, увеличить площадь. Желательно чтобы это было отдельно стоящее здание, чтобы мы не пробирались через школы, через дворы, охранников ...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Были предложения также и по процедуре получения услуги, и ее качеству:

«По раннему диагностированию, выявлению хотела бы сказать. В идеале было бы так: пришел в поликлинику, прошел скрининг, выявил проблему, поставили автоматически в базу и все. ЛФК, все госуслуги, чтобы все это мониторилось в E-gove. Также, как и получение всех этих средств, чтобы все это было в одном месте, все связано между собой...» (ФГ г.Нур-Султан);

«У них нет тех методик, которые помогают детям с ментальными нарушениями. Это та методика, которая используется в «Асыл Мирасе», «АБ терапии», «Флуртайм» и т.д.» (ГИ г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Нехватка специализированных реабилитационных центров в регионах.
- Операторы ЕКЦ-1414 не владеют полной и достоверной информацией об услуге.
- Услугодатель не проводит достаточную информационную работу среди услугополучателей по существующим реабилитационным программам.
- Нехватка узкоспециализированных кадров в реабилитационных центрах.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 22.04.19 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. В связи с большими очередями необходимо увеличить количество центров, стандартизировать состав центров (наличие определенного профиля кабинетов, бассейна, спортзала и т.д.).
2. Принять нормы по проведению раннего скрининга, направленного на выявление соответствия уровня развития возрастным нормам. Такая мера позволит выявить проблемы развития в раннем возрасте и, с большой долей вероятности, скорректировать их в дошкольном возрасте.
3. Рассмотрение возможности организации досуговых и развлекательных центров, специализирующихся на работе с детьми, нуждающимися в социализации и адаптации. Привлечение к работе в таких центрах специалистов по адаптации.
4. Повысить информированность потенциальных услугополучателей о деятельности РЦ, в т.ч. включая данный информационный повод в медиаплан, а также посредством межведомственного взаимодействия через работу с родителями и специалистами медицинских учреждений, наблюдающих детей с рождения до 1-3 лет
5. Разместить на официальном сайте контактные данные, по которым услугополучатель смог бы получить полную консультацию, а также разработать единый информационный интернет-ресурс с функцией онлайн консультации специалистами.
6. Обеспечить регулярное повышение квалификации сотрудников реабилитационных центров и рассмотреть возможность внедрения дополнительных методик работы с детьми.
7. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

ЕКЦ-1414

8. Актуализировать информацию для операторов ЕКЦ-1414 по месту получения государственной услуги и другим требованиям стандарта услуги.

3.50. 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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02701002 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.

Код услуги: L10.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 9.04.2015г. №319.

Форма оказания госуслуги: электронно/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 30 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление о постановке на учет с указанием порядкового номера очереди или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

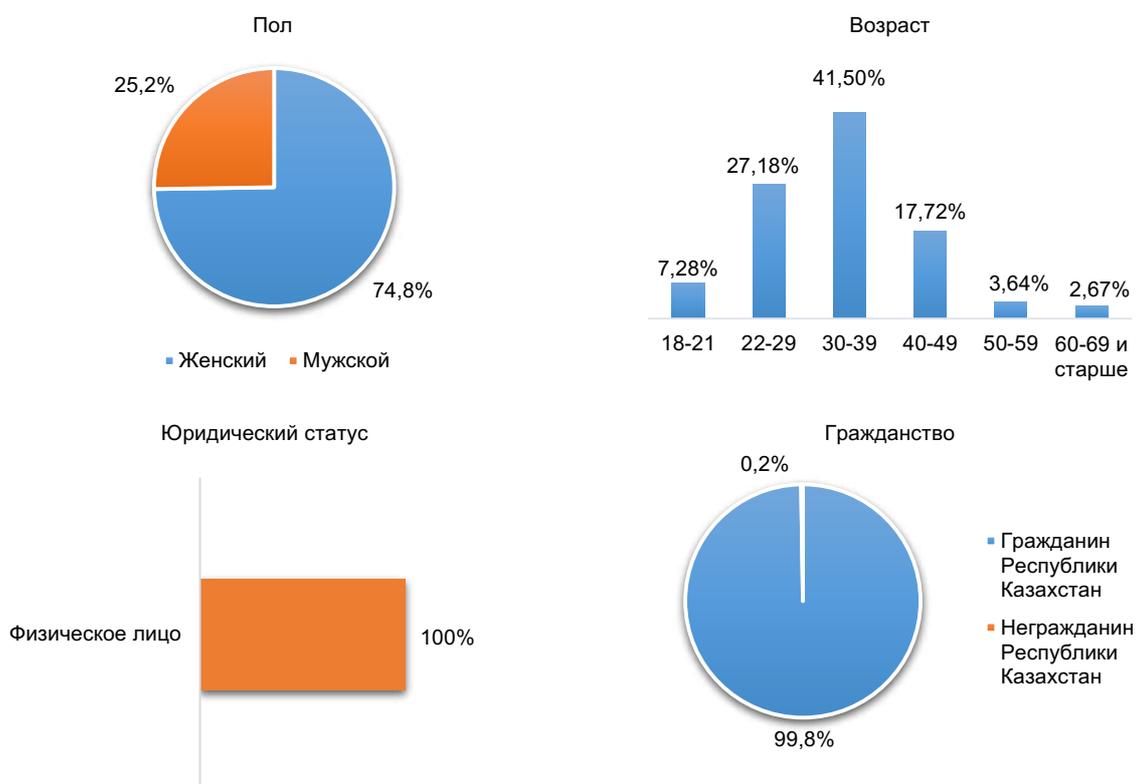
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 412 респондентов, из них большинство (74,8%) женского пола и 25,2% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 41,5%, от 22 до 29 лет – 27,18%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,8% являются гражданами Республики Казахстан. 93,7% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 168. Социально-демографический блок

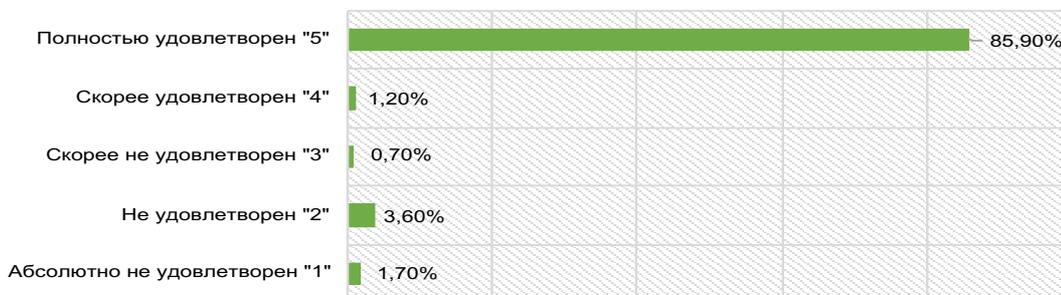


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 85,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,94 балла.

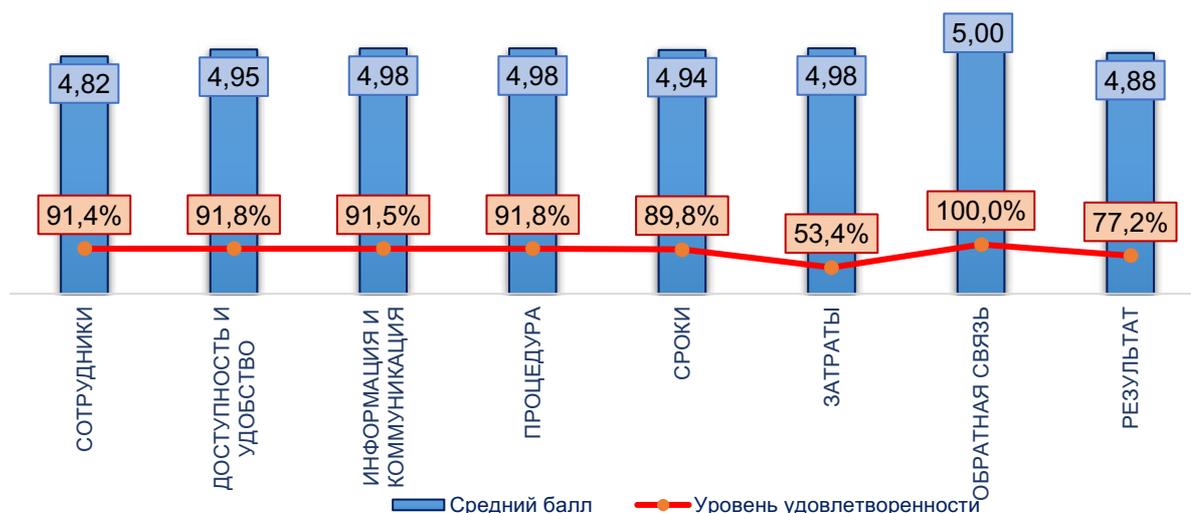
По итогам общественного мониторинга 85,9% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,2% из числа опрошенных – 4 балла. 0,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 3,6% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 1,7% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 169. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 170. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,81), оперативность (4,81), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,82). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,82 балла и уровень удовлетворенности составляет – 91,4%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются большое количество негативных отзывов: «Сотрудники халатные, мою заявку даже не посмотрели» (г.Нур-Султан); «Грубое руководство», «Были неоперативными» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Грубая, не хотела обслуживать» (г.Алматы, ЦОН); «Неоперативные, не очень компетентны», «Вовремя не делают справки», «Некомпетентные неоперативные, медленное обслуживание» (обл., Енбекшиказахский р-н, г.Есик, ЦОН); «Разговаривают свысока, некомпетентные» (Алматинская обл.Жамбылский р-н); «Нужно уметь слушать людей, трудно отвечает на вопросы, не знает как обслуживать народ» (Жамбылская обл., Меркенский р-н); «Большая очередь, всем на всех все равно» (Жамбылская обл., с. Кулан, ЦОН); «Большая очередь» (Карагандинская

обл., г.Жезказган, ЦОН); «Плохо работают ничего не знают» (Кызылординская обл., Шиелийский р-н, поселок Шиели); «Мало сотрудников и приходится долго ждать», «Грубые» (Туркестанская обл. г.Кентау, ЦОН); «База зависает» (Туркестанская обл., г.Туркестан); «Сотрудники Мырзакент очень мало и медленно работают, необходимо увеличить штат» (Туркестанская обл. г.Созак); «Сотрудники не владеют информацией» (Павлодарская обл., г.Аксу, ЦОН); «Неправильно поставили на очередь, плохо обращались», «Некомпетентные», «Не владеют информацией» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Грубые, не владеют информацией», «Не смогли помочь мне, не владеют нужной мне информацией (г.Шымкент). Также были отмечены ряд положительных отзывов: «Все хорошо» (г.Нур-Султан); «Все хорошо» (Актюбинская обл. Хромтауский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Актюбинская обл. Темирский р-н, ЦОН); «Быстрая реакция» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г.Есик, ЦОН); «Все хорошо» (Атырауская обл., Курмаганзинский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Атырауская обл., Тургизбинский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Атырауская обл., Индерский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Атырауская обл., р-н Кульсары, ЦОН); «Все хорошо» (ЗКО, Жангалинский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (ЗКО, Сайхинский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Жамбылская обл., г.Тараз, ЦОН); «Все хорошо» (Жамбылская обл., Шуский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Карагандинская обл., г.Приозерск, ЦОН); «Все нормально» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «Все хорошо» (Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Все хорошо» (Кызылординская обл., г.Шиели, ЦОН); «Все хорошо» (Мангистауская обл., г.Жанаозен, ЦОН); «Все хорошо» (Мангистауская обл., Каракиянский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); «Все отлично» (Павлодарская обл., г.Аксу, ЦОН); «Все хорошо» (СКО, г.Петропавловск); «Все хорошо» (ВКО, Урджарский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (ВКО, Абайский р-н, ЦОН); «Все удобно» (ВКО, Курчатровский р-н, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 91,8% уровень удовлетворенности (4,95 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Мало мест для парковки приходится далеко ехать, большие очереди» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г.Есик, ЦОН); «Место для парковки мало» (Костанайская обл. г.Костанай, ЦОН); «Мало мест для парковки машины» (Туркестанская обл., ЦОН); Также были отмечены следующие негативные отзывы: «Нужно увеличить число сотрудников, чтобы образовалось меньше очередей» (Акмолинская обл, Егиндыкольский р-он, с.Егиндыколь, ЦОН); «Нужно чтобы все рабочие телефоны работали, сотрудники поднимали трубку» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Необходимо увеличить состав сотрудников чтобы меньше стоять в очередях» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «ЦОН расположен не удобно трудно попасть в него маленькое помещение» (Кызылординская обл., Шиелийский р-н, поселок Шиели, ЦОН); «Далеко» (Кызылординская обл. Кармакшинский р-н, пос.Жосалы, ЦОН); «Далеко» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); «Далеко» (ВКО, Кокпектинский р-н, ЦОН); «Ехать очень долго, результата ноль, не на справедливой основе» (г.Шымент). Также были отмечены и положительные комментарии: «Все удобно» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «Все удобно» (Павлодарская обл., г.Аксу, ЦОН); «Все удобно» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,98 баллов), 91,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Поменять сотрудников» (Кызылординская обл., ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 91,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Медленно работает интернет плохо работает связь» (Алматинская обл, ЦОН); «Меним заязлениямды жыртып тастады маган карамады» (г.Нур-Султан); «Базасына қатуына байланыста очертке тұрған адам сол очерт тізімінде жоқ деп шығыуына байланысты тағы тұрып уақыттын кетуы» (Атырауская обл., Махамбетский р-н, ЦОН); «Очень много людей» (Туркестанская обл. г.Туркестан, ЦОН);

Сроки полностью удовлетворили 89,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,94 балла.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 53,4%, где средний балл равен 4,98. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,98 баллов, 58% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,98 баллов, 48,7% удовлетворенности).

Максимальная средневзвешенная оценка респондентами – 5 баллов была выставлена за организацию **обратной связи** (5 баллов), 100% удовлетворенности.

Результат полностью удовлетворили 77,2% услугополучателей. Средний балл составляет – 4,88 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Чтобы были сотрудники владеющие каз.яз.» (г. Алматы, ЦОН); «Плохо работают» (Кызылординская обл., ЦОН); «Побольше сотрудников меньше очередей» (Костанайская обл., ЦОН); «Результат оказанной услуги полностью не удовлетворяет меня» (г. Шымкент); «Медленное обслуживание также некомпетентные и неоперативные», «Некомпетентные, неоперативные, медленное обслуживание» (Алматинская обл., ЦОН); «Барлыгын тусиндирип берсе сотрудниктер аркимге жибере бермей», «В зоне самообслуживания большая очередь» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Махамбеттің әкімі ештеңе істемейді, 2011 жылдан бері кезекте тұрмын, 5 балам бар, менің жағдайымды тезірек қарастырсаңыздар екен!» (Атырауская обл., ЦОН).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо рассмотреть оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 41. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,82	4,95	4,98	4,98	4,95	4,98	5		4,95
Госорган (бэк-офис)		4,96	4,98	4,97	4,94	4,98	5	4,88	4,96
Всего по услуге	4,82	4,95	4,98	4,98	4,94	4,98	5	4,88	4,94

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса составляет 4,95 и для бэк-офиса – 4,96 из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В рамках общественного мониторинга, было проведено два глубинных интервью, метод «Тайного покупателя» и фокус-групповая дискуссия с услугополучателями и услугодателем и выявлены следующие факты.

«...Как подошло время нам позвонили, мы начали собирать огромное количество документов. Теперь ожидаем окончание строительства дома чтобы оформить его...» (ГИ, г.Костанай);

Было предложено увеличить штатное расписание для более оперативного рассмотрения заявок, а также отмечены проблемы с донесением информации до населения об услуге:

«...увеличить штат и информирование через ЦОН. Если так сказать информирование идет, просто некоторые люди приезжие с каких-то регионов, где соцсети тяжело доступны, возможно, из-за этого некоторые люди не знают...»;

«... в основном люди через ЦОН не знают некоторые нюансы и им тяжело, таким проще к нам прийти и эту услугу получить. Таки бывают некоторые люди, которые хотят напрямую сдать. Но мне кажется, если бы они были бы проинформированы, то поняли бы что проще через ЦОН...» (ФГ, Кокшетау).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,25 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Нет парковочных мест для инвалидов. Пол оборудования в зале не рабочие. Огнетушители просроченные. Отсутствует корзина/урна для предложений и жалоб. В здании было грязно. Не было ручек и питьевой воды, что понижает качества удобства для услугополучателей. Хотелось бы чтобы регистрировали заявку на профессиональном уровне». (ТП, Белинский р-н, г. Усть-Каменогорск, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие вопросы.

- В ходе массового опроса жалобы респондентов отмечали в первую очередь грубость сотрудников ЦОН, большую неорганизованную очередь, не владение информацией по услуге, долгое время ожидания при звонке в call-центр.
- Недостаточное информирование население о доступности услуги через ЦОН, в результате чего услугополучатели обращаются напрямую к услугодателю.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо повысить эффективность разъяснительной деятельности среди граждан на предмет возможности получения результата услуги через обращение к государственным электронным ресурсам.
2. Актуализировать информацию для операторов ЕКЦ-1414 по месту получения государственной услуги и другим требованиям стандарта услуги.

Госкорпорация

3. Необходимо обратить внимание на контроль над деятельностью сотрудников, задействованных в процессе предоставления услуги, а также на подбор и расстановку кадров в ЦОН для большей эффективности организации рабочей деятельности.
4. Актуализировать информацию об услуге для возможности более тщательного консультирования услугополучателей.

3.51. Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02602002 Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования).

Код услуги: L11.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 27.03.2015г. №257.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: срок рассмотрения заявления на проектирование технически и (или) технологически несложных объектов: на выдачу архитектурно-планировочного задания (далее – АПЗ) и технических условий (далее – ТУ) 6 рабочих

дней; на получение исходных материалов (АПЗ, ТУ, выкопировка из проекта детальной планировки (далее – ПДП), вертикальные планировочные отметки, поперечные профили дорог и улиц, схема трасс наружных инженерных сетей) 15 рабочих дней. Срок рассмотрения заявления на проектирование технически и (или) технологически сложных объектов: на выдачу АПЗ и ТУ 15 рабочих дней; на получение исходных материалов (АПЗ, ТУ, выкопировка из ПДП, вертикальные планировочные отметки, поперечные профили дорог и улиц, схема трасс наружных инженерных сетей) 17 рабочих дней. Срок рассмотрения заявления для получения исходных материалов и разрешительных документов для реконструкции (перепланировки, переоборудования) помещений (отдельных частей) существующих зданий 15 рабочих дней со дня подачи заявления. Мотивированный отказ 5 рабочих дней. Услугодатель в течение 2 рабочих дней с момента получения документов услугополучателя обязан проверить полноту представленных документов. В случае представления услугополучателем неполного пакета документов услугодатель в указанные сроки дает мотивированный отказ.

Результат оказания госуслуги: электронная копия АПЗ; электронная копия исходных материалов на новое строительство, вертикальные планировочные отметки, выкопировку из проекта детальной планировки, типовые поперечные профили дорог и улиц, ТУ, схемы трасс наружных инженерных сетей); электронная копия исходных материалов на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий и сооружений (решение МИО на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий и сооружений, связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования, АПЗ, ТУ, схемы трасс наружных инженерных сетей) или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

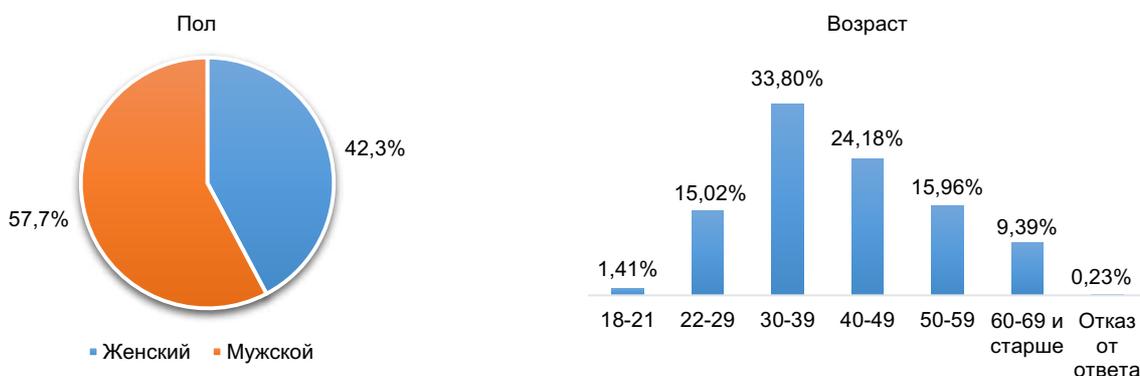
Основные результаты исследования

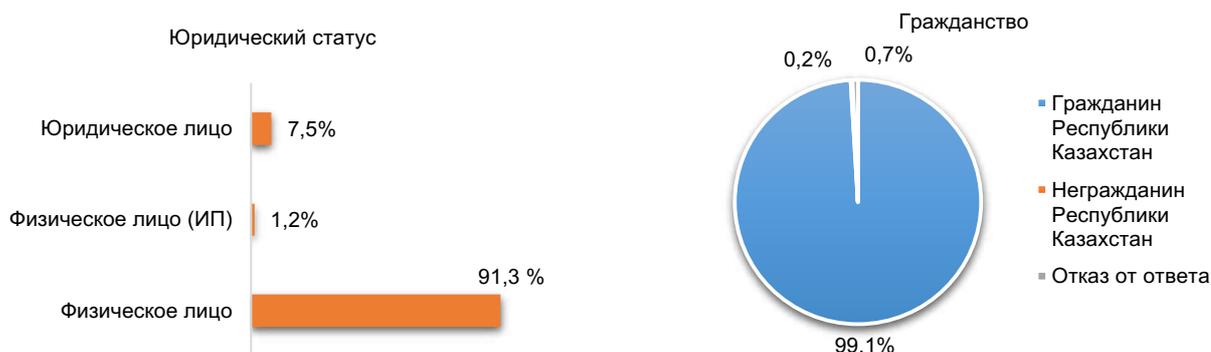
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус-группа и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 426 респондентов, из них большинство (57,7%) женского пола и 42,3% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 33,8%, от 40 до 49 лет – 24,18%. В 91,3% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 7,5% юридические лица, 1,2% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,1% являются гражданами Республики Казахстан. 98,6% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 171. Социально-демографический блок



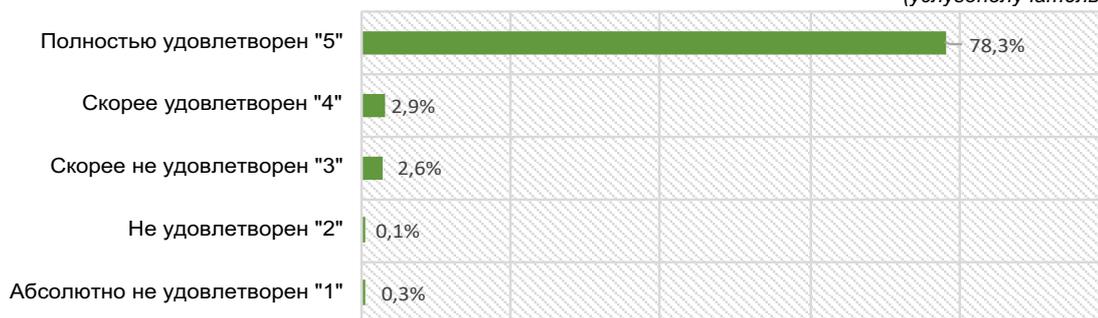


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 78,3%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,86 баллов.

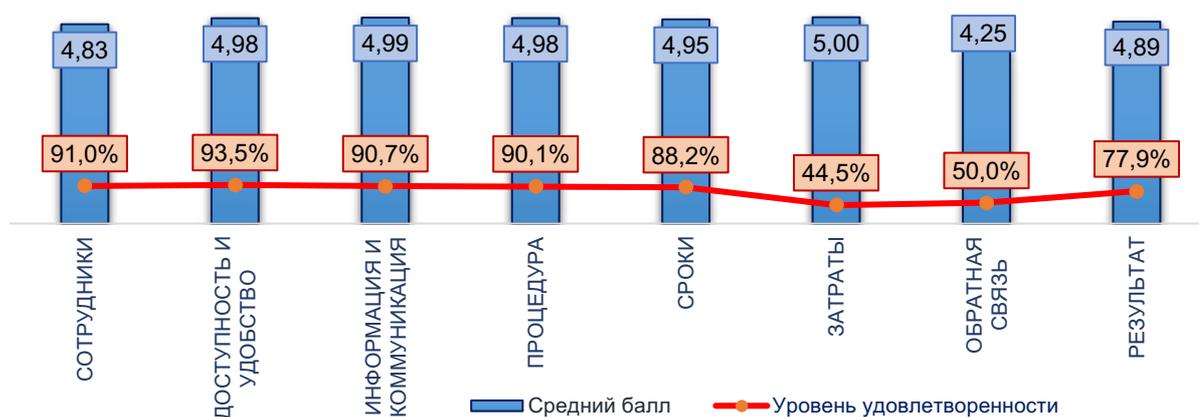
По итогам общественного мониторинга 78,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,9% из числа опрошенных – 4 балла. 2,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,3% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 172. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 173. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



В целом респонденты показали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги. Так одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,83), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,84). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,83 балла и уровень удовлетворенности составляет – 91,0%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Приходится по 3-4 раз идти для одного и того же», «Большая очередь» (Туркестанская обл., Тулкибасский р-н); «Операторы хорошо работают но большая очередь» (Туркестанская обл., с.Шаян, ЦОН); «Плохо работают», «Долго принимали документы» (ВКО, Бородулихинский р-н, с.Бородулиха, ЦОН); «Специалистов не хватает» (ВКО, г.Риддер, ЦОН); «Нужны больше сотрудников, уважение» (г.Алматы, ЦОН); «Не очень оперативны» (Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Неооперативные» (Мангистауская обл., Тупкараганский р-н, ЦОН); «Увеличить число сотрудников» (ВКО, р-н Алтай, г.Алтай, ЦОН); «Неооперативные» (ВКО, г. Семей, ЦОН); «Долго обслуживают мало сотрудников, мало терминалов» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «Медленно работают» (Жамбылская обл. с. Б.Момышулы, ЦОН); «Некомпетентные, неооперативные, медленное обслуживание», «Большие очереди», «Некомпетентные неооперативны не могут предоставить полную информацию о перечне документов не все документы указали пришлось потратить много времени», «Не правильно выдается талон, бывает за одним талоном несколько человек» (г.Алматы, ЦОН); «Много молодых» (Алматинская обл., г.Капшагай, ЦОН); «Неооперативные» (Костанайская обл., Тарановский р-н, ЦОН); «Не оперативные» (г.Шымкент, ЦОН); «Медленно, плохо работают» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г. Есик, ЦОН); «Оперативность отсутствует», «Большие очереди» (СКО, Кызылжарский р-н, с.Бесколь, ЦОН); «Медленно работают. не владеют информацией», «Обслуживание плохое. не владеют полной информацией» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Быть компетентнее и сразу изначально предоставлять полную информацию об услуге» (Павлодарская обл., г.Павлодар, ЦОН); «Не подготовленные, смотрят на тебя очень подозрительно» (Атырауская обл., г.Атырау); «Побольше вакансии», «Не охотно обслуживают сотрудники» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «Очереди много» (Акмолинская обл., Жаксынский р-н, с.Жаксы); «Большие очереди» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Неооперативны, невежливы, не обращают внимание» (Карагандинская обл., г.Темиртау, ЦОН); «Не хватка сотрудников» (Карагандинская обл., г.Сатпаев, ЦОН); «Не профессионалы своего дела» (Мангистауская обл., Тупкараганский р-н); «Сеть плохо работает» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); «Грубые» (г.Шымкент, ЦОН); «Долго обслуживают» (г.Нур-Султан). Также были положительные отзывы: «Все хорошо» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Мангистауская обл., г.Жанаозен, ЦОН); «Все хорошо» (Костанайская обл., г.Рудный, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 93,5% уровень удовлетворенности (4,98 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения по расположению здания услугодателя: «Здание неудобно расположено» (г.Нур-Султан); «Далеко расположено» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «Далеко» (Кызылординская обл. пос. Айтеке би Казалинского р-на, ЦОН); «Неудобно расположено здание очень далеко ехать» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); Также были получены другие отзывы: «Необходимо увеличить места в зале ожидания» (Туркестанская обл., с.Шаян, ЦОН); «Интернет не работает, зависает мало мест» (Туркестанская обл., с.Шаян, ЦОН); «Мало парковочных мест», (ВКО, р-н Алтай, г.Алтай, ЦОН); «Маленькая парковка» (ВКО, г.Риддер, ЦОН); «Здание маленькое, людей много, парковок вообще нету» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Холодно» (Алматинская обл., г.Капшагай, ЦОН); «Большая и долгая очередь» (Актюбинская обл., с.Акжар, ЦОН); «Помещению отдельно надо сделать» (Атырауская обл., г.Атырау); «Мало парковок» (СКО, Кызылжарский р-н, с.Бесколь, ЦОН); «Нет парковки», «Енбекшинский ЦОН маленькая парковка» (г.Шымкент, ЦОН);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов), 90,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 90,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов. Были получены следующие комментарии от услугополучателей: «*Были сложности по сбору документов*» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г. Есик, ЦОН); «*Сократить сроки для получения услуги*» (ЗКО, Жангалинский р-н, с.Жангала, ЦОН); «*Слишком долгое ожидание готовности документов, хотелось бы чтобы документы были быстрее готовы*» (Павлодарская обл., г. Павлодар, ЦОН); «*Хотелось бы, чтобы побыстрее получить госуслугу*» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Сроки полностью удовлетворили 88,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,95 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 44,5%, где средний балл равен 5,0. Данный критерий состоит из двух компонентов: «*Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)*» (5,0 баллов, 50,9% удовлетворенности) и «*Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)*» (5,0 баллов, 38,2% удовлетворенности). **Обратная связь** оценивается респондентами на 4,25 баллов (50% уровень удовлетворенности). Были получены следующие комментарии от услугополучателей: «*Все проигнорили*», «*Полнота полученной информации*» (г.Нур-Султан, ЦОН).

Что касается **результата** оказания услуги (4,89 баллов), то только в 77,9% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «*Предоставлять работу и не совершеннолетним*» (г.Нур-Султан); «*Не выполнили свою работу*» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «*Хочу, чтобы помогли студентам, меня отчисляли из универа из-за того, что я не оплатил вовремя за учебу, щас хожу без работы*» (Атырауская обл.г.Атырау); «*Ускорить сроки оказания услуги*» (Атырауская обл. с.Миялы, ЦОН); «*Справка об обременениях не дают через ЭЦП именно надо обращаться в ЦОН*», «*Проинформировать сотрудников*» (ЗКО, ЦОН); «*Большая очередь*» (Жамбылская обл. г.Тараз, ЦОН); «*Долго ждал*» (Карагандинская обл. г.Балхаш, ЦОН); «*Некомпетентные, не проинформируют полностью, медленное обслуживание*» (Костанайская обл.Тарановский р-н, с.Әйет ЦОН); «*Медленно обслуживают не владеют информацией*» (Мангистауская обл., Тупкараганский р-н, ЦОН); «*Дозвониться сложно*», «*Нет обратной связи*» (Павлодарская обл. г.Павлодар, ЦОН); «*Не получили документы*», «*Не доволен результатом*» (Павлодарская обл. г.Павлодар, ЦОН); «*Большая очередь медленное обслуживание* (СКО, г.Петропавловск); «*Не правильно сделан документы*» (ВКО Бородулихинский р-н, с.Бородулиха); «*Не оперативность механизма*» (ВКО, г. Семей, ЦОН); «*Сократить сроки получения документов*» (г.Шымкент, ЦОН); «*Неоперативные, медленно обслуживают*». Отмечены и положительные отзывы: «*Все хорошо*» (г.Нур-Султан); «*Все устраивает*» Актюбинская обл. с.Уил, ЦОН); «*Все устраивает*» Алматинская обл, Кербулакский р-н. «*Всем доволен отлично*» (Атырауская обл., Сағыз ауыл); «*Все устраивает*» (Карагандинская обл., Осакаровский р-н, п.Осакаровка,ЦОН); «*Все в сроки отлично*» (Карагандинская обл., г.Каражал, ЦОН); «*Все устраивает*» (Костанайская обл.. Карасуский р-н с.Карасу, ЦОН); «*Все вежливые*», «*Все бесплатно, отлично*» (Мангистауская обл., ЦОН); «*Все устраивает*» (г.Шымкент, ЦОН).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган).

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,85, а для бэк-офиса – 4,86 баллов из 5 возможных.

Таблица 42. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,83	4,98	4,99	4,98	4,95	5	4,25		4,85
Госорган (бэк-офис)		4,99	5	4,98	4,94	5	4,25	4,89	4,86
Всего по услуге	4,83	4,98	4,99	4,98	4,95	5	4,25	4,89	4,86

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены 2 фокус-групповые дискуссии с услугополучателями по итогам которых выявлены следующие факты.

Дано мнение о степени удобности работы в электронном портале:

«... эта услуга в Еgov должна быть удобная, доступная, чтобы любой человек, даже тот, кто только начинает пользоваться этим сайтом, смог разобраться...» (ФГ, г. Караганда);

«... – имеется проблема, она заключается в том, что заказчик должен либо сам подать на выдачу проекта. Многие этого не знают, им проще прийти в ЦОН, там все объяснят, посмотрят и оценят правильность документов, и принимают. А в электронной форме человек заходит и не знает, куда ему нажимать.

– У нас просто грамотности информационной нет.

– да. И на самом сайте нет обучающего ролика или инструкции. И приходится методом «Тыка» все выполнять...» (ФГ, г. Кокшетау);

«...– знаете, немного неприятно то, что услугу получаем в электронном варианте, а эскизы нет. Самое главное, чтобы у нас был свой электронный ключ, ничего сложного нет. Все просто, доступно. Так же в ЦОНе имеется сканер, там же можно отсканировать и сразу подать. И мы знаем сроки. 7 дней ждем. После этого заказываем эскизный проект...» (ФГ, г. Кокшетау).

В некоторых моментах негативно оценили организацию работы в ЦОН:

«... я туда пошла после работы, в 18.00, просидела там до 20.00 и потом нас охранник начал выгонять, и я так и не получила ничего. Во второй раз идти я не хочу, уже желания нет...» (ФГ, г. Караганда);

«... чтобы ее получить, мне пришлось 2 часа пробыть там. Когда я подошла за консультацией, мне сказали нужно получить какой-то код. Я сначала простояла одну очередь, потом подошла к компьютерам, а там некоторые компьютеры зависали. И я ждала до 20.00 и так и не получила...» (ФГ, г. Караганда).

Также на вопрос о случаях коррупции был дан следующий ответ:

«... у меня есть знакомые, которые сталкивались с коррупцией, когда им нужно было срочно купить квартиру, и надо было срочно оформить документы. В этом случае, мне кажется, возможны тут коррупционные риски. Если сократить сроки подготовки услуги, то можно избежать коррупции до минимума...».

Также была жалоба на недостаточную оснащенность ЦОН:

«...действительно, в ЦОНе по Абая всего 1 сканер, и на него всегда большая очередь...» (ФГ, г. Кокшетау).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,86 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие комментарии: «Все хорошо, за исключением отсутствия туалета для посетителей и бойлеров для воды. Также нет парковочных мест».(ТП, Акмолинская обл., Жаксы).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В ходе массового опроса жалобы респондентов отмечали в первую очередь долгое обслуживание, не владением нужной информацией сотрудников ЦОН, неудобное расположение здания, нехватку сотрудников, долгое время ожидания при звонке в кол-центра.
- Недостаточное информирование население о доступности услуги электронно, в результате чего услугополучатели обращаются напрямую к услугодателю.
- Плохо организованная очередь приводит к тому, что, услугополучатель пробыв продолжительное время в ЦОН не успевает получить услугу.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Необходимо повысить эффективность разъяснительной деятельности среди граждан страны на предмет возможности получения результата услуги через обращение к государственным электронным ресурсам.
2. Следует усилить контроль за информационным наполнением и релевантностью информации о данной услуге на соответствующих электронных ресурсах.
3. При обращениях граждан рекомендовать процедуру получения услуги в электронной форме.
4. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления результата услуги.

Госкорпорация

5. Необходимо обратить внимание на контроль над деятельностью сотрудников, задействованных в процессе предоставления услуги, а также на подбор и расстановку кадров в ЦОН для большей эффективности организации рабочей деятельности.
6. Актуализировать информацию об услуге для возможности более тщательного консультирования услугополучателей.

3.52. Постановление на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00403001 Постановление на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации.

Код услуги: L12.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 7.04.2015г. №172.

Форма оказания госуслуги: электронно/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 30 минут.

Результат оказания госуслуги: уведомления о постановке ребенка в очередь в детский сад с указанием номера очередности, либо при наличии места – выдача направления в дошкольную организацию или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

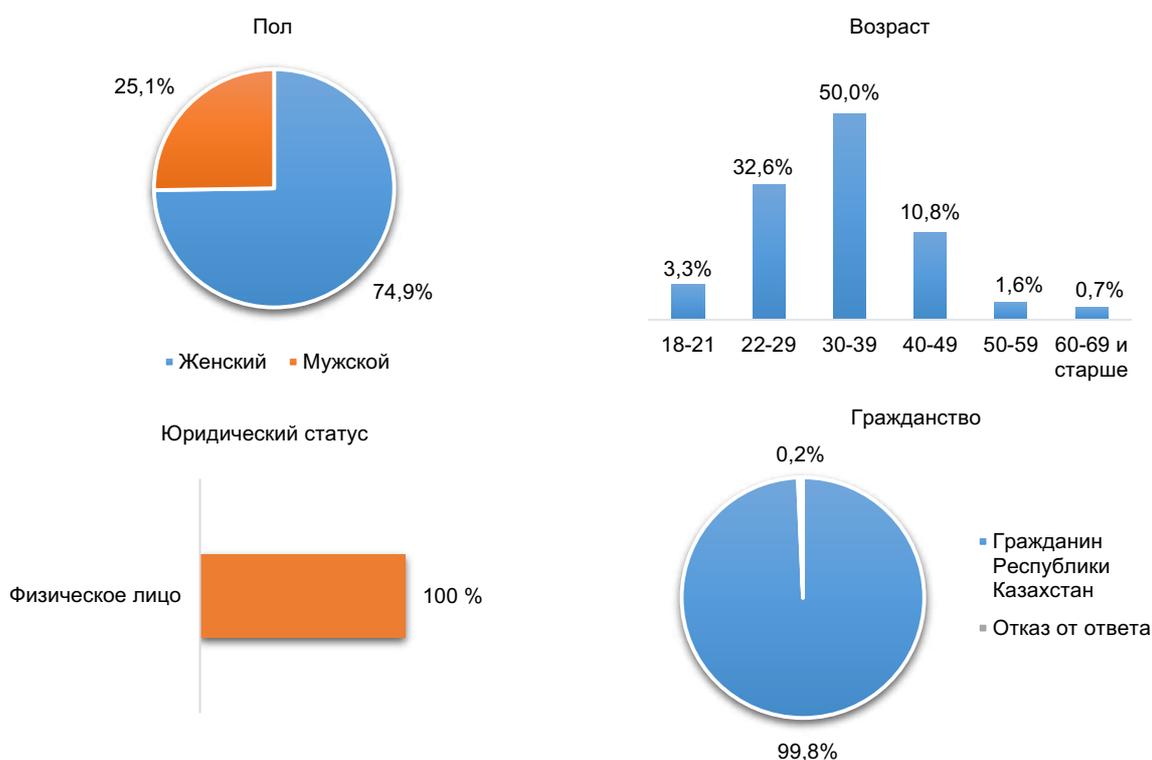
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 426 респондентов, из них большинство (74,9%) женского пола и 25,1% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 50,0%, от 22 до 29 лет – 32,6%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,8% являются гражданами Республики Казахстан. 96,7% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 174. Социально-демографический блок

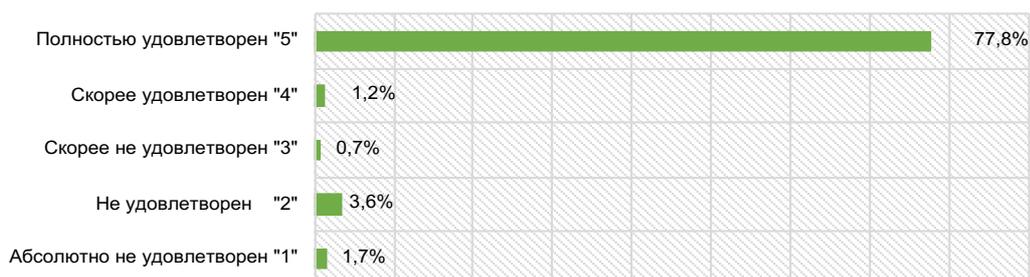


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 77,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,97 баллов.

По итогам общественного мониторинга 77,8% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,2% из числа опрошенных – 4 балла. 0,7% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 3,6% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 1,7% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 175. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 176. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,90), оперативность (4,90), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,89 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 92,8%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Не умею пользоваться компьютером нужно поставить сотрудников» (Актюбинская обл., г. Актобе, ЦОН); «Неоперативные, подробную информацию не дают» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, ЦОН); «Не очень оперативные» (Павлодарская обл., Павлодарский р-н, село Чернорецк, ЦОН); «Некомпетентные» (Павлодарская обл., г.Экибастуз, ЦОН); «Невежливые» (Карагандинская обл., Абайский р-н, поселок Топар, ЦОН); «Грубые сотрудники» (Карагандинская обл., г.Сатпаев, ЦОН); «Чтобы были грамотны, не грубили» (Кызылординская обл., Жалагашский р-н, ЦОН); «Не очень компетентны» (СКО, Есильский р-н, с.Явленка, ЦОН); «Шапшан болуы керек» (г.Шымкент, ЦОН); «Не отвечают, невежливые» (г.Шымкент) «Неоперативные, некомпетентные, медленные» (Карагандинская обл., г.Сарань, ЦОН); «Некомпетентные»(Костанайская обл., г.Костанай); «Неправильно указали данные ребенка пришлось вернуться с границы» (Костанайская обл., Житикаринский р-н, г. Житикара, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (ВКО, Шемонахинский р-н г. Шемонаиха, ЦОН); «Сеть не ловит» (Карагандинская обл., Шетский р-н, ЦОН); «Через год узнала про эту услугу, никто не сообщил», «Не работают с детьми, специалисты молодые» (ЗКО, г. Уральск). Также был отмечен положительный комментарий: «Все хорошо» (Акмолинская обл., Астраханский р-н, село Астраханка, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 93,3% уровень удовлетворенности (4,99 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Очереди много» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, ЦОН); «Увеличить места парковки» (Акмолинская обл., Астраханский р-н, село Астраханка, ЦОН); «Большие очереди» (Туркестанская обл., Толебийский р-н, ЦОН); «Далеко находится школа» (Акмолинская обл., Аккольский р-н, г.Акколь).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 92,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 91,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен

4,99 баллов. Был принят следующий комментарий: *«Не дают точную информацию»* (Павлодарская обл., Павлодарский р-н, с.Чернорецк);

Сроки полностью удовлетворили 82,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,94 балла.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 45,0%, где средний балл равен 5,0. Данный критерий состоит из двух компонентов: *«Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)»* (5,0 баллов, 48,5% удовлетворенности) и *«Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)»* (5,0 баллов, 41,5% удовлетворенности).

Обратная связь оценивается респондентами на 5,0 баллов, уровень удовлетворенности составляет 50%.

Что касается **результата** оказания услуги (4,91 баллов), в 74,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: *«Ребенка не взяли, без ведомой на то причины»* (г.Нур-Султан); *«Неоперативные, посылают от одного окошка в другое»*, *«Нужно улучшить работу операторов call-центра, чтобы сотрудники были хорошо проинформированы»* (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, ЦОН); *«Обед дают очень поздно в вспомогательной школе»* (ЗКО, г.Уральск); *«Не устроил ответ»* (Жамбылсакая обл., г.Тараз); *«По получению направления в электронном формате нужно указывать время и сроки»* (Карагандинская обл., г.Жезказган); *«Некомпетентные, неоперативные, медленное обслуживание»* (Карагандинская обл., г. Шахтинск, ЦОН); *«Никогда не отвечает на звонки, если даже отвечает, столько раз перенаправляет»* (Костанайская обл., г.Костанай); *«Некомпетентные сотрудники»* (Костанайская обл., Житикаринский р-н, г. Житикара, ЦОН); *«Мало сотрудников»* (Туркестанская обл., Толе Биский р-н); *«Очередей много медленное обслуживание»* (Павлодарская обл., Павлодарский р-н, село Чернорецк, ЦОН); *«Больше компетентных сотрудников, не знает ответа на ваш вопрос»* (Павлодарская обл., г.Экибастуз, ЦОН); *«Некомпетентные, неоперативные, медленно работают»* (ВКО, Шемонахинский р-н, г. Шемонаиха, ЦОН); *«Некорректно работал сайт»* (г.Шымкент). Также были отмечены положительные отзывы: *«Все устраивает»* (г.Нур-Султан, ЦОН); *«Все устраивает»* (г.Алматы, ЦОН); *«Все отлично, молодцы»* (Акмолинская обл., Астраханский р-н, с.Астраханка); *«Все отлично»* (Актюбинская обл., Маркутский р-н, с.Жайсан, ЦОН); *«Все отлично»* (Жамбылская обл. г.Тараз, ЦОН); *«Все устраивает»* (Костанайская обл., Сарыкольский р-н, п.Сарыколь, ЦОН); *«Все устраивает»* (Кызылординская обл., Аральский р-н, ЦОН); *«Все устраивает»* (Кызылординская обл., Сырдарьинский р-н, ЦОН); *«Все устраивает»* (СКО, Есильский р-н, с.Явленка, ЦОН).

Также, услугополучатели получившие услугу в электронной форме, онлайн, высоко оценили работу портала на 4,89 баллов по 5 балльной шкале, уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в целом также высокий – 73,9%.

Результаты качественного исследования

В рамках общественного мониторинга, была проведена фокус-групповая дискуссия и глубинное интервью с услугополучателями и выявлены следующие факты.

Характерные мнения участников фокус-группы приведены ниже:

«...Увеличить количество дошкольных учреждений, работающих по гос. заказу и ввести определенный контроль над ними, а именно предоставить физическую безопасность, создать определенные условия для детей...» (ГИ, г.Костанай);

«...Раньше было немного неудобно потому, что нужно было заходить через ЭЦП, т.е. вводить ключ. А сейчас заходишь через приложение в телефоне, просто вводишь свой код и все. Это очень удобно...» (ФГ, г.Нур-Султан);

«...В моем случае, можно сказать, что за меня все сделала система. Я пришла, дали адрес в одном садике, затем пошла в другой садик, они приняли. Все, что нужно было – мне объяснили. У меня была в начале паника, потому что, 10 дней у меня была отсрочка, но меня успокоили, сказали, что это не влияет, свое место я сохранию. Т.е. я пришла, протянула удостоверение, вышла, не успела покинуть кабинет, я уже знала, что мой ребенок уже оформлен. Все это было до такой степени здорово и быстро!..» (ФГ, г.Нур-Султан);

«...Начну с того, что я подошла в Управление образования в Акимате. Как только взяли справку о том, что наше место подошло и дальше все поэтапно. В первый попавшийся садик, который был у меня на пути, рядом с остановкой, я пришла, мне все объяснили. Сложности со стороны «Индиго» нет. Все на высшем уровне...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Таким образом, основная часть участников подтверждает высокие оценки по критериям качества предоставления государственной услуги, особенно подчеркивается удобство электронного формата, прозрачность всего процесса (можно отслеживать продвижение очереди), отсутствие коррупционных рисков.

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 5,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Недостаточное количество парковочных мест. Очень большая очередь. Не было образца для заполнения бланков. На кассах всегда нет сдачи. Очень грязный туалет. Также нет медицинского пункта, комнаты матери и ребенка, бойлеров для воды, стоек, что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, ул. Восток, г.Шымкент, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы.

- Респонденты испытывают затруднения дозвона до операторов call-центра.
- В рамках количественного исследования отмечено некомпетентность консультантов и их медленную работу, а также сбои в работе электронных систем.
- Отмечаюсь некоторые сбои в работе электронного приложения. А также, несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 30.09.19г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

В целом услугой постановки в очередь с дошкольное учреждение респонденты удовлетворены и многие отмечают, что за последнее время процедура в значительной степени упростилась. С трудностями сталкиваются как правило те, кто имеют право на первоочередность: им необходимы дополнительные консультации по перечню документов, которые как правило, лучше делает госорган.

1. Проводить системную работу по популяризации современных средств, способствующих повышению удобства процесса получения государственной услуги (мобильные приложения, дополнительные услуги, интернет-ресурсы и т.д.) использовать для этого самые популярные варианты: статьи в газетах, информационные ролики на радио и телевидении, контекстная реклама в интернет и т.д.
2. Рассмотреть возможность повышения мощности сервера, который будет обрабатывать большое количество запросов, а также создать очередь не по городу, а по определенному конкретному саду.

3. Увеличить количество дошкольных учреждений, работающих по государственному заказу.
4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

Госкорпорация

5. В целях улучшения качества обслуживания населения в зоне его влияния увеличить количество консультантов.
6. Необходимо обратить внимание на контроль над деятельностью сотрудников, задействованных в процессе предоставления услуги. А также на подбор и расстановку кадров в ЦОН.

3.53. Согласование эскиза (эскизного проекта)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02602006 Согласование эскиза (эскизного проекта).

Код услуги: L13.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 17.03.2016г. №137.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: согласование эскиза (эскизного проекта) или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

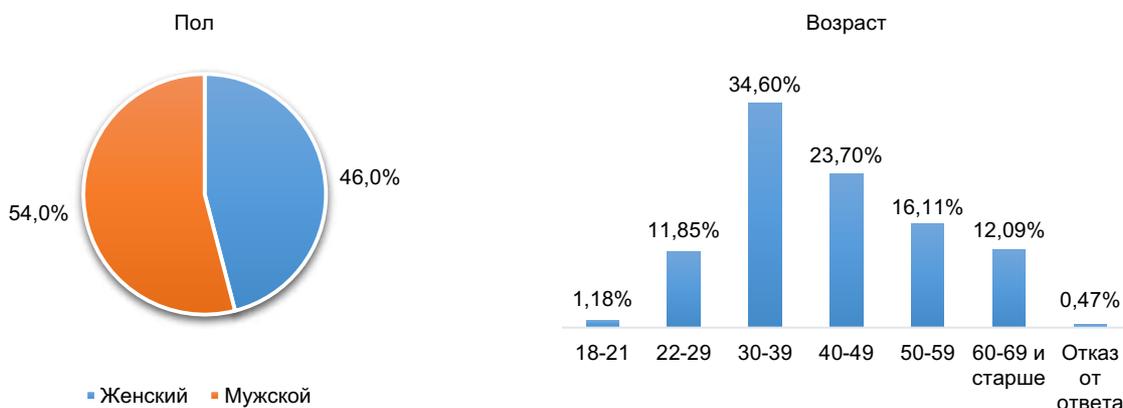
Основные результаты исследования

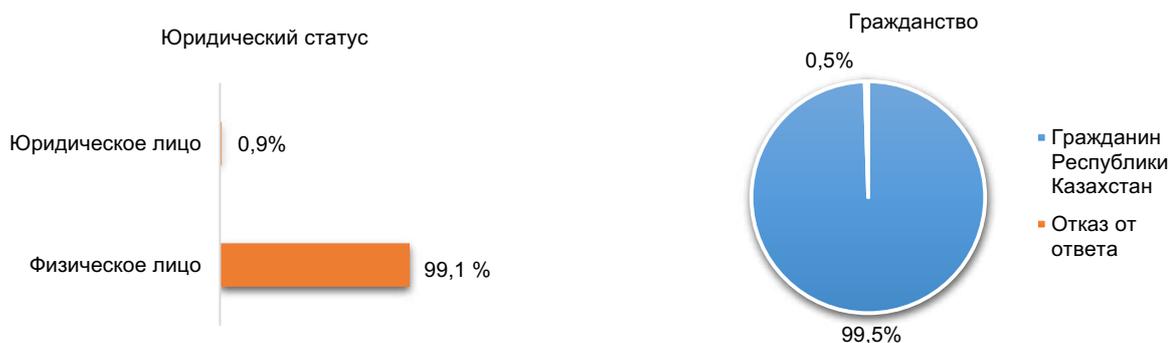
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус-группа и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 422 респондентов, из них большинство (54%) мужского пола и 46% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 34,6%, от 40 до 49 лет – 23,7%. В 99,1% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 0,9% юридические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,5% являются гражданами Республики Казахстан. 97,6% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 177. Социально-демографический блок



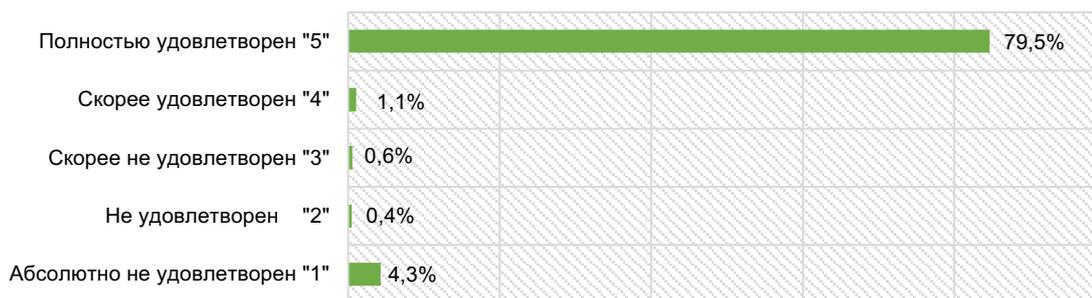


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 79,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,70 баллов.

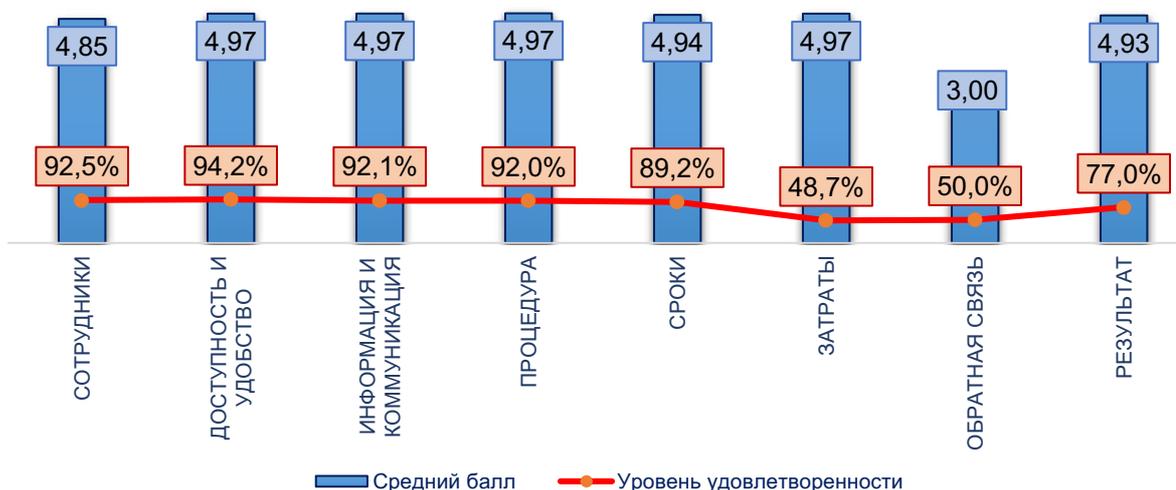
По итогам общественного мониторинга 79,5% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,1% из числа опрошенных – 4 балла. 0,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,4% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 4,3% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 178. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 179. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,84), оперативность (4,86), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,86). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,85 баллов, и уровень удовлетворенности составляет – 92,5%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Форма номерді шығарып беруді, ресепшн очереди» (г. Нур-Султан, ЦОН) ; «Не отвечает на вопросы» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Некомпетентный» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Мало владели информацией» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Не владеют инфо» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Все хорошо» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Некомпетентные» (г. Алматы, ЦОН); «Сотрудники некомпетентны не владеют полной информацией» (г. Алматы, ЦОН); «Грубые» (г. Алматы, ЦОН); «10 лет воюю с ЦОНОм» (Акмолинская обл., ЦОН); «Где приемная там сорудники невежливые» (Акмолинская обл., ЦОН); «Көбісі жұмысын атқармай сотқа көріп отырады» (Акмолинская обл., ЦОН); «Кызметкерлер сыпайы болған жоқ» (Актюбинская обл., ЦОН); «Все хорошо» (Актюбинская обл., Кандыагаш.ЦОН); «Документы потеряли сотрудники» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г. Есик, ЦОН); «Кадагалау кажет» (Атырауская обл., Аколлский р-н, ЦОН); «Усыныс жок» (Атырауская обл., Курмангазинский р-н, ЦОН); «Некомпетентные» (Атырауская обл., Курмангазинский р-н, Шортанбайский сельский округ, ЦОН); «Усыныс жок» (Атырауская обл., Кульсары.ЦОН); «Керекті ақпаратқа ие емес» (ЗКО, Сырымский р-н, ЦОН); «Не внимательные» (Жамбылская обл., г.Тараз, ЦОН); «Мало опыта» (Жамбылская обл.,ЦОН); «Очереди» (Карагандинская обл., г. Абай, ЦОН); «Сотрудники не специалисты, мы получаем услуги через посредников, иногда некоторые доки бывает неправильными» (Костанайская обл., г. Костанай, ЦОН); «Некомпетентные» (Костанайская обл., г. Рудный, ЦОН); «Не правельная работа» (Костанайская обл., Аулиекольский р-н, ЦОН); «Толықтай информацияны білмейді, шапшаң емес» (Кызылординская обл., Шиелыйский р-н, ЦОН); «Неоперативные» (Кызылординская обл., г. Кызылорда, ЦОН); «Не должны отходить от места работы» (Мангистауская обл., г. Жанаозен, ЦОН); «Быть оперативнее» (Туркестанская обл. Т.Рысқұлов ауылы, ЦОН); «Высокомерные работники» (Туркестанская обл., Шардаринкий р-н, г. Шардара, ЦОН); «Плохо работают» (Туркестанская обл., Шардаринкий р-н, г. Шардара, ЦОН); «Неоперативные» (СКО., г. Петропавловск, ЦОН); «Долгое обслуживание. некомпетентные» (СКО обл., Петропавловск); «Білікті емес» (ВКО Курчумский р-н, село Курчум, ЦОН); «Біліксіз» (г. Шымкент, ЦОН); «Не понравилось самообслуживание. сотрудники не помогали» (г. Шымкент ЦОН);

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,2% уровень удовлетворенности (4,97 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Терминал қою керек, по очереди чтобы были порядки очередьты жазатын маниторды бирнешеу койса ниже койса» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Мало мест для парковки» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Парковка маленькая» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Все удобно» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Парковка маленькая» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Предложения нет» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Мало мест для парковки» (г. Алматы, ЦОН); «Далеко ЦОН» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н, ЦОН); «Увеличить терминалы. помещение маленькое (тесно)» (Костанайская обл. г. Рудный, ЦОН); «Большая очередь» (г. Алматы, ЦОН); «Алыс» (Кызылординская обл., г. Кызылорда, ЦОН); «Сделать отдельную очередь для инвалидов.сократить сроки для получения услуги» (Кызылординская обл. г. Кызылорда, ЦОН); «Далеко» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Все удобно» (Актюбинская обл., Кандыагаш, ЦОН); «Барлығы ыңғайлы» (Атырауская обл., Курмангазинский, ЦОН); «Парковка маленькая» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Усыныс жок» (Атырауская обл., Кульсары, ЦОН); «Нет удобств нет уборной нет ксерокопии» (Атырауская обл., жылыойский р-н, г. Кульсары, ЦОН); «Ғимараты алыс орналасқан және іші шулы» (Атырауская обл., жылыойский р-н, г. Кульсары); «Все удобно» (Карагандинская обл. Шахтинск.ЦОН); «Очень далеко» (СКО обл., г. Петропавловск, ЦОН); «Нужно парковочное место. не нравится расположение здания не устраивает» (г. Шымкент, ЦОН);

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов), 92,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Не получил ответа на заданные жалобы, обращения, ждет ответа от правительства, не может построить до сих пор дом. Обещанных денег не предоставили» (г. Шымкент, ЦОН); «Рекомендация по электронной форме egov.kz когда ожидаешь ответа на одобрение или отказ чтобы сразу приходил ответ, либо если отказ чтобы сразу знать а не ждать неделю» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Медленные сотрудники» (г. Алматы, ЦОН); «Выживаю потому что отняли землю» (Акмолинская обл., село Кенес, ЦОН); «Очень грубые не имеют информацию» (Карагандинская обл. г. Абай, ЦОН); «Мемлекеттік қызметті пайдалана алуым үшін не істеуім керектігі туралы толықтай түсіндірмеді» (Кызылординская обл. Шиелійский р-н, ЦОН); «Сотруников нужно больше» (Жамбылская обл., Шуский р-н, село Толе би, ЦОН); «Указатели нужны. пошаговая инструкция. ресепшн не работает». (г. Шымкент ЦОН);

В части **процедуры** получения государственной услуги, 92,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,97 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Қызметкерлер толықтай түсіндіре алмады» (Кызылординская обл.); «Запрашивали документы, которых нет в списке» (Алматинская обл.).

Сроки полностью удовлетворили 89,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,94 балла.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 48,7%, где средний балл равен 4,97. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,97 баллов, 52,3% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,96 баллов, 45,0% удовлетворенности).

Обратная связь оценивается респондентами на 3,0 баллов, 50,0% уровень удовлетворенности. Оставлен следующий отзыв: «Не получил ответа на заданные жалобы, обращения, жду ответа от правительства, не могу построить до сих пор дом, обещанных денег не предоставили» (г. Шымкент).

Что касается **результата** оказания услуги (4,93 балла), в 77,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Нет результата к обращениям долгие сроки рассмотрения» (г. Шымкент, ЦОН); «Мало мест для парковки» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Не прописали» (СКО обл. г. Петропавловск, ЦОН); «Компетентных больше сотрудники нужно» (г. Алматы, ЦОН); «Все устраивает» (Карагандинская обл. г. Каражал, ЦОН); «Все устраивает» (Костанайская обл. Аулиекольский р-н, ЦОН); «Все устраивает» (Актюбинская обл. с. Каракудык, ЦОН); «Сотрудникам быть компетентнее вежливее и владеть информацией» (г. Алматы, ЦОН); «Все устраивает» (Алматинская обл., Коксуский р-н., с. Балпык би, ЦОН); «Не компетентные неоперативные медленно работают» (г. Алматы, ЦОН); «Упростить сбор и подачу документов упростить форму и бланки» (г. Алматы ЦОН); «Именно эту услугу вернуть через бумажную форму через электронную. не удобно» (г. Алматы, ЦОН); «Очереди уменьшить больше сотрудников» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Все отлично» (Жамбылская обл., ЦОН); «Здание не удобно расположено приходилось ездить 70км туда и обратно» (Актюбинская обл., с. Маржанбулак ЦОН); «Электронная форма не удобная всегда меняют условия» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Жерге орналастыру жобасын через ЦОН қылса жақсы болар еді» (Туркестанская обл., ЦОН); «Көрсетілген қызметке қанағаттанбадым» (Кызылординская обл., Шиелійский р-н, ЦОН); «Все хорошо» (Карагандинская обл. Темиртау, ЦОН); «Операторлар бір біріне жібере береді» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Улучшить сервис упростить все услуги чтобы получать все через один талончик время свое экономить» (ВКО р-н Алтай, г. Алтай ЦОН) ; (Все отлично) (ВКО г. Семей); «Все оперативно» (Жамбылская обл., Меркі ауылы, ЦОН); «Ускорить сроки оказания услуг» (Туркестанская обл., Т. Рысқұлов ауылы, ЦОН); «Поменьше очереди» (Мангистауская обл., г. Жанаозен, ЦОН); «Долго ждали несколько раз переделывали» (СКО., Петропавловск); «Звонок ұзақ алады сұраққа жауап бермейды» (Акмолинская

обл., Степняк, ЦОН); «Очередь большая» (Туркестанская обл., Созак, ЦОН); «Не было принтера который распечатывает большой формат» (Туркестанская обл., г.Шардара, ЦОН).

Результаты качественного исследования

В рамках общественного мониторинга, был проведен метод «Тайного покупателя» и фокус-группа с услугополучателями и выявлены следующие факты:

Участники считают, что срок предоставления услуги необоснованно затянут:

«... почему 7 дней ждать? Для чего? Я не вижу смысла ждать 7 дней;

– разрешительные документы можно было бы. А вот эскизный проект 10 дней согласовывается;

– если объем работы большой, то пусть выделяют единиц в штат;

– Эскизный проект можно было бы за 3 дня...»;

«...конечно, было бы в идеале прийти и сразу на месте забрать документ за 1 день...» (ГИ, г.Караганда).

Недостаточно проинформированный услугополучатель столкнулся с некоторыми трудностями:

«... перед тем, как получить услугу, меня здесь проконсультировали в архитектуре, в Акимате. Заявление писал я здесь в Акимате. По истечении 7 дней, мне пришел ответ. Вопросы стояли именно по полноте этой документации;

– для Вас это было не понятно?

– непонятно: эскизный проект куда сдается, и куда сдается рабочий проект, не понятна именно сама процедура. Я человек – не технарь, я не понимаю, где технический, а где эскизный проект...» (ФГ, г.Караганда).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 5,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения:

«Парковочные места вдоль дороги. Нет кнопки вызова на пандусе для инвалидов. В зале был выключен свет, очень темно. Также нет бойлеров для воды, стоек, что понижает качества удобства для услугополучателей». (ТП, ул. Калдаякова, г.Шымкент, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В ходе массового опроса жалобы респондентов отмечали в первую очередь грубость, не профессиональное поведение, долгое обслуживание, не владением нужной информацией об услуге сотрудников ЦОНа, неудобное расположение здания, нехватку сотрудников, долгое время ожидания при звонке в кол-центра.
- Недостаточное информирование население о доступности услуги через ЦОН, в результате чего услугополучатели обращаются напрямую к услугодателю.
- Следует отметить, что по оценкам респондентов наименьшую оценку в контексте данной государственной услуги получила организация обратной связи, что в свою очередь резко снизило общий уровень удовлетворенности результатами данной государственной услуги.

Выводы и рекомендации

Результаты исследования показывают, что уровень реализации государственной услуги «Согласование эскиза (эскизного проекта)» является средним. Вместе полученные данные свидетельствуют о низком уровне восприятия данной услуги населением. Об этом, в частности, свидетельствует негативное отношение граждан к получению результатов в электронном виде. Вместе с тем основываясь на результатах исследования, отмечаем достаточной степень автоматизации услуги. Необходимо повысить эффективность разъяснительной деятельности среди граждан страны на

предмет возможности получения результата услуги через обращение к государственным электронным ресурсам.

Уполномоченный госорган

1. Провести разъяснительную работу гражданам по эффективности получения результатов государственной услуги в электронной форме. При обращениях граждан рекомендовать процедуру получения услуги в электронной форме.
2. Улучшить качество обратной связи.
3. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления результата услуги.

Госкорпорация

4. Рассмотреть вопрос ужесточения мер по некорректному поведению сотрудников ЦОНов, а также обеспечить реализацию комплекса мер по повышению их квалификации.
5. Обеспечить более эффективную разъяснительную работу по консультированию о процессе получения услуги.

3.54. Восстановление записей актов гражданского состояния

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00201006 Восстановление записей актов гражданского состояния.

Код услуги: L14.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 17.04.2015г. №219.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов: услугодателю или в Госкорпорации – при наличии электронных версий актовых записей в информационной системе Регистрационный пункт «ЗАГС» 7 рабочих дней (день приема не входит в срок оказания государственной услуги), при необходимости запроса в другие госорганы и проведения дополнительного изучения или проверки срок рассмотрения продлевается не более чем на 30 календарных дней, о чем сообщается услугополучателю в течение 3 календарных дней с момента продления срока рассмотрения; на портале – получение уведомления о назначении даты восстановления записи актов гражданского состояния – 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: свидетельство о государственной регистрации акта гражданского состояния или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: платно/бесплатно.

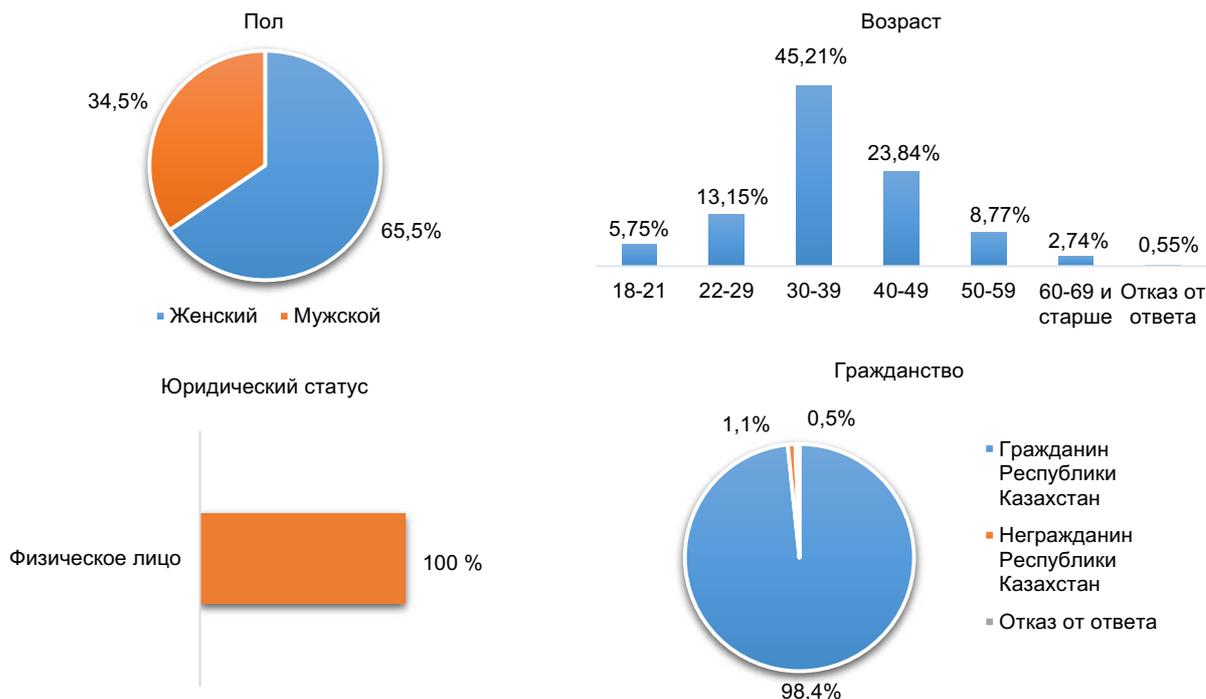
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус-группа и «Тайный покупатель»), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 365 респондентов, из них большинство (65,5%) женского пола и 34,5% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 45,21%, от 40 до 49 лет – 23,8%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,4% являются гражданами Республики Казахстан. 94,8% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 180. Социально-демографический блок

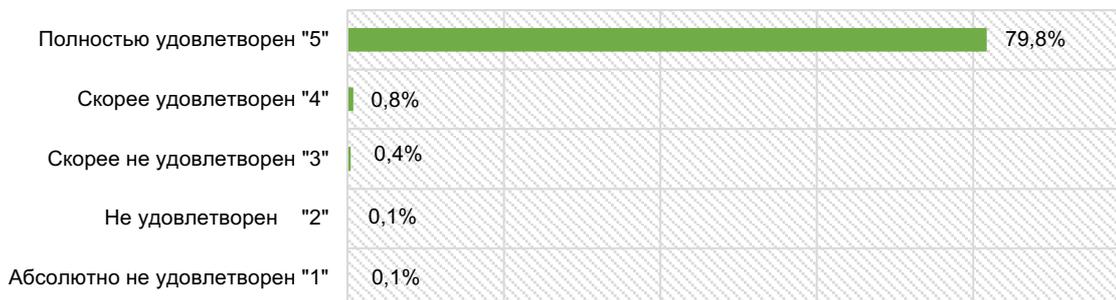


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 79,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,96 баллов.

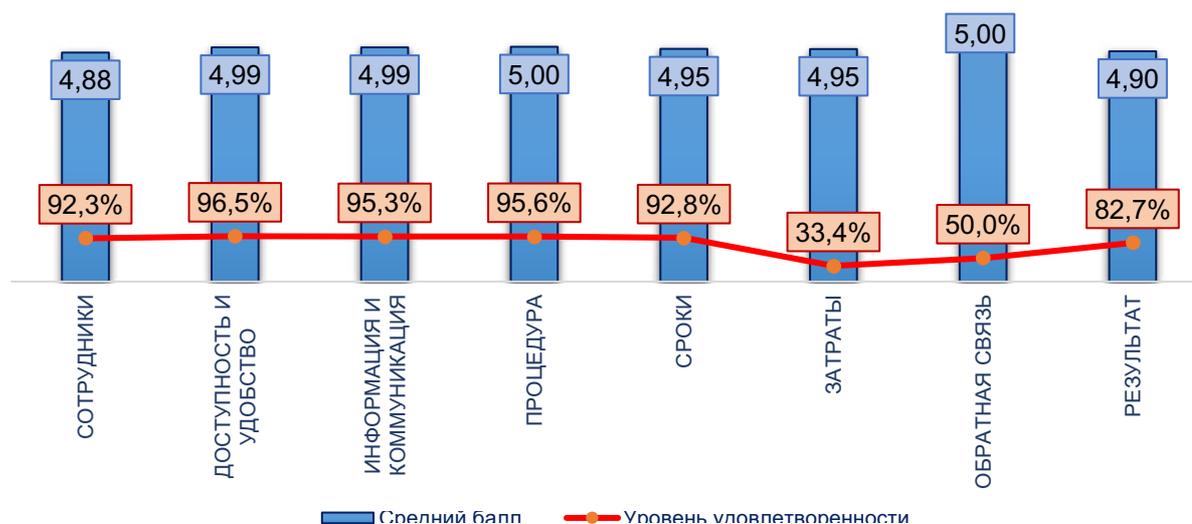
По итогам общественного мониторинга 79,8% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,8% из числа опрошенных – 4 балла. 0,4% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 181. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 182. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,88), оперативность (4,88), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,88 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 92,3%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Медленно работают» (г. Шымкент, ЦОН); «Сотрудники были некомпетентные не предоставили полную информацию» (ВКО г. Семей, ЦОН); «Некомпетентные неоперативные медленное обслуживание» (г. Алматы, ЦОН); «Из-за того что работников мало мне пришлось ждать 3 часа услуги» (Туркестанская обл., г. Туркестан; ЦОН); «Некомпетентные неоперативные медленно работают» (г. Шымкент ЦОН)

«Неоперативные, некомпетентные» (Павлодарская обл., ЦОН); «Неоперативные медленное обслуживание» (Карагандинская обл. г. Шахтинск, ЦОН); «Медленно работают» (Карагандинская обл. Каркаралинский р-н, ЦОН); «Кызметкерлер саны көп болса» (Алматинская обл. Алакольский р-на, г. Ушарал, ЦОН); «Молодые специалисты не владеют информацией» (г. Алматы); «Не очень оперативные» (Карагандинская обл., п. Осакаровка, ЦОН); «Не владеют полной информацией» (г. Шымкент, ЦОН); «Не владеют полной информацией неоперативны допускают ошибки» (Павлодарская обл., г. Аксу, ЦОН); «Сотрудников мало, здание очень далеко» (СКО, ЦОН); «Некорректно относились ко мне, некомпетентные, неоперативные» (Атырауская обл.); «Компьютеры зависают техники подводят» (Акмолинская обл., Коргалжынский р-н с. Коргалжын, ЦОН); «ПМПК-ның қызметкерлері өте жақсы, бірақ өзіміздің место жетпейді» (ЗКО, Акжайыкский р-н); «Қабылдау узак болады» (Жамбылская обл. г. Тараз); «Толық ақпарат бермейді» (Жамбылская обл., г. Тараз); «Дарилер берілмейді» (Жамбылская обл. г. Тараз); «Логопеды очень плохо работают, кабинетов очень мало» (Туркестанская обл.); «Не очень оперативные» (Костанайская обл., г. Костанай); «Қанағаттандырады» (Жамбылская обл., г. Тараз); «Не очень оперативные» (Костанайская обл., г. Костанай); «Очень грубые» (Акмолинская обл., г. Акколь); «Неоперативные» (Костанайская обл., г. Костанай, ЦОН); «Баламда ешқандай результат жоқ. 2 ай қатыстық, результат көрсетпеді», «ПМПК қызметкерлері дұрыс жұмыс істей алмайды, дұрыс направление бермеді», «Сотрудники не могли поставить удобное для меня время», «Мұғалімнің баламен жұмысы өте төмен», «Не владеют информацией» (г. Нур-Султан);

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 96,5% уровень удовлетворенности (4,99 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Очередь большая» (Мангистауская обл., ЦОН); «Неудобное расположение здания» (Павлодарская обл., г. Аксу); «Мало мест парковки» (г.

Алматы); «Очередь» (Алматинская обл., Г.Талгар, ЦОН); «Очереди много» (г. Алматы, ЦОН); «Ұзақ уақыт күтіп қалдым» (г. Шымкент, ЦОН); «Мало мест парковки» (ВКО, г. Усть-Каменогорск, ЦОН); «Очередь, мест мало» (Акмолинская обл., ЦОН) «Очередь слишком много» (Акмолинская обл., г.Акколь);

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов), 95,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Оставлен следующий комментарий: «Указателей нет нужен человек для справки» (Акмолинская обл., ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 95,6% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 5,0 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Хотелось бы чтобы побыстрее получить данную госуслугу» (ЗКО, г. Уральск); «Очень долго ждать очередь» (ЗКО, Байтерекский р-н).

Сроки полностью удовлетворили 92,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,95 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 33,4%, где средний балл равен 4,95. Данный критерий состоит из четырех компонентов: «Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)» (4,95 баллов и 29,0% удовлетворенности); «Способ оплаты был удобным (для платной услуги)» (4,92 балла и 28,7% удовлетворенности); «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,97 баллов, 40,9% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,96 баллов, 34,9% удовлетворенности).

Обратная связь оценивается респондентами на 5,0 баллов, 50% удовлетворенности.

Что касается **результата** оказания услуги (4,90 баллов), то только в 82,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие: «Все устраивает» (ВКО, Уланский р-н, п.К.Кайсенова, ЦОН); «Больше владения информацией сотрудникам» (ВКО, г. Семей); «Некомпетентные неоперативные медленное обслуживание» (г. Алматы, ЦОН); «Все устраивает» (Туркестанская обл., г.Туркестан, ЦОН); «Прячут номера некорректная информация медленное обслуживание» (г.Шымкент, ЦОН); «Людей мало, медленно обслуживают, много очередей работают мало людей много времени ожидания качество obsл низкое» (Павлодарская обл., г Аксу, ЦОН); «Неоперативные медленное обслуживание мало сотрудников» (Карагандинская обл., г. Шахтинск, ЦОН); «Ускорить сроки выдачи гражданства для оралманов» (г. Алматы); «Медленное обслуживание много очередей некомпетентен неоперативные» (Павлодарская обл. г. Аксу, ЦОН); «Обратная связь медленная» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «Неудобный автоответчик» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Медленное obsл мало сотрудник» (г. Шымкент, ЦОН); «Большие очереди. мало специалистов» (г. Алматы); «Быть более внимательными и проинформированными» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н г.Есик); «В целом жалоб нет. предложение по улучшению работы портала. Медленно работает портал» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Не очень оперативные» (Карагандинская обл., п.Осакаровка, ЦОН); «Меньше очередей» (г. Алматы); «Продлить срок ЭЦП» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Отініш қазақ тілінде берілмеген» (г. Алматы); «Все хорошо оперативно» (СКО., Уалихановский р-н, с.Кишкенеколь); «Результат оказанной услуги полностью не удовлетворена» (ЗКО, Каратобинский р-н); «Поликлиника Салауатты Астана ужасная» (Туркестанская обл., Мактааральский р-н, п.Мырзакент); «Все хорошо» (Кызылординская обл.); «Қызмет сапасы өте төмен» (Павлодарская обл., г. Экибастуз); «Быть вежливее» (Кызылординская обл.); «Детский невропатолог жоқ» (СКО обл.); «Көрсетілген қызмет нәтижесіне толықтай қанағаттанбаймын» (г. Нур-Султан);

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Таблица 43. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,87	4,81	4,97	5	4,96	4,94		4,9	4,92
Госорган	4,88	4,99	5	5	4,95	4,98	5	4,9	4,96
Всего по услуге	4,88	4,99	4,99	5	4,95	4,95	5	4,9	4,96

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные в госоргане выше, чем аналогичные оценки по Госкорпорации (за исключением «Сроков»).

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведено глубинное интервью и фокус-группа с услугодателями, по итогам выделены основные проблемы на сегодняшний день.

Была отмечена систематическая проблема лиц не получивших, свидетельство о рождении, удостоверение личности и указаны причины возникновения подобных проблем.

«... проблема в том, что есть граждане, которые не получали ни только свидетельство о рождении, но и даже удостоверение личности, не документировались. На сегодня именно это самая серьезная проблема. Почему эта проблема стоит перед нами? В связи с тем, что у них нет медицинского свидетельства о рождении, родители, в свое время, не получили.»

Для того, чтобы восстановить им актовую запись нужно медицинское свидетельство о рождении, для решения Суда. До этого процесса, госорган обязательно проводит свою процедуру, запрашивает актовые записи на родителей, состояли ли родители в браке, имелась ли ранее запись. Если у них нет удостоверения личности, то это большая проблема, в связи с тем, что у этих людей нет гражданства. Они долгое время ходят в миграционную службу, чтобы им определили гражданство если документами, подтверждается, например, медицинское свидетельство о рождении есть, если ранее запись действительно имелась: на руках свидетельство есть, а записи нет, то собирают пакет документов, то тогда проблемы нет, все восстанавливается. А если в этом случае нет медицинского свидетельства, ранее запись не имелась, то в этом случае дается отказ, и только по решению суда восстанавливаются...»;

«... я всегда рекомендую, чтобы обязательно, даже в детских садах не принимали без медицинского свидетельства. Есть и учащиеся, у которых нет свидетельства о рождении. Чтобы обязательно родители, пока их дети в младших классах или садиках оформили свидетельство...»;

«... обязательно, чтобы органы здравоохранение, образование проверяли наличие свидетельства о рождении. И ввести правило, чтобы не принимали в школы без этого документа, взять на контроль. Хотя мы говорим, что у нас бесплатное образование, каждый ребенок имеет право учиться, в итоге принимают детей в школу без документов. Сотрудники школ верят на слово, о том, что принесут завтра, послезавтра, и это затягивается...» (ФГ, акимат, г. Нур-Султан).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 5,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и

предложения: «Проблем не было. Все вежливые и компетентные. В здании чисто». (ТП, ул. Капал Батыра, г.Шымкент, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие вопросы:

- При количественном исследовании респонденты чаще всего отмечали недостаточное информирование об услуге, некомпетентности и медлительность консультантов ЦОН, а также неудобное расположение здания и недостаточность мест в парковке.
- Родители новорожденных несвоевременно оформляют свидетельство о рождении.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 29.12.18 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

Результаты исследования показывают, что уровень реализации государственной услуги является средним. Как и при анализе результатов исследования других услуг можно сделать вывод о том, что основные претензии населения к качеству предоставления услуги обращены к персоналу их предоставляющему. В частности, отмечается (респондентами) низкий уровень компетентности, вежливости и внимательности персонала.

1. Необходимо провести комплекс мероприятий, направленный на разъяснение гражданам их прав при получении услуги, а также дополнительном их информировании о порядке и правилах оказания данной услуги.
2. Предусмотреть административную ответственность родителей, не оформивших свидетельство о рождении ребенка в течении, установленных стандартом, трех дней.
3. Отменить, до достижения одного года ребенком, заключение, составляемое в двух экземплярах услугодателем, так как данное заключение не обязывает родителей к оформлению документа.
4. В детских садах, школах на постоянной основе проводить мониторинг полноты представленных документов ребенка, так как имеются факты оформления ребенка в данные учреждения без наличия свидетельства о рождении.
5. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

3.55. Продажа земельного участка в частную собственность в рассрочку

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201025 Продажа земельного участка в частную собственность в рассрочку.

Код услуги: L15.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 24.01.2019г. №25.

Форма оказания госуслуги: бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: решение услугодателя о предоставлении права на земельный участок или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

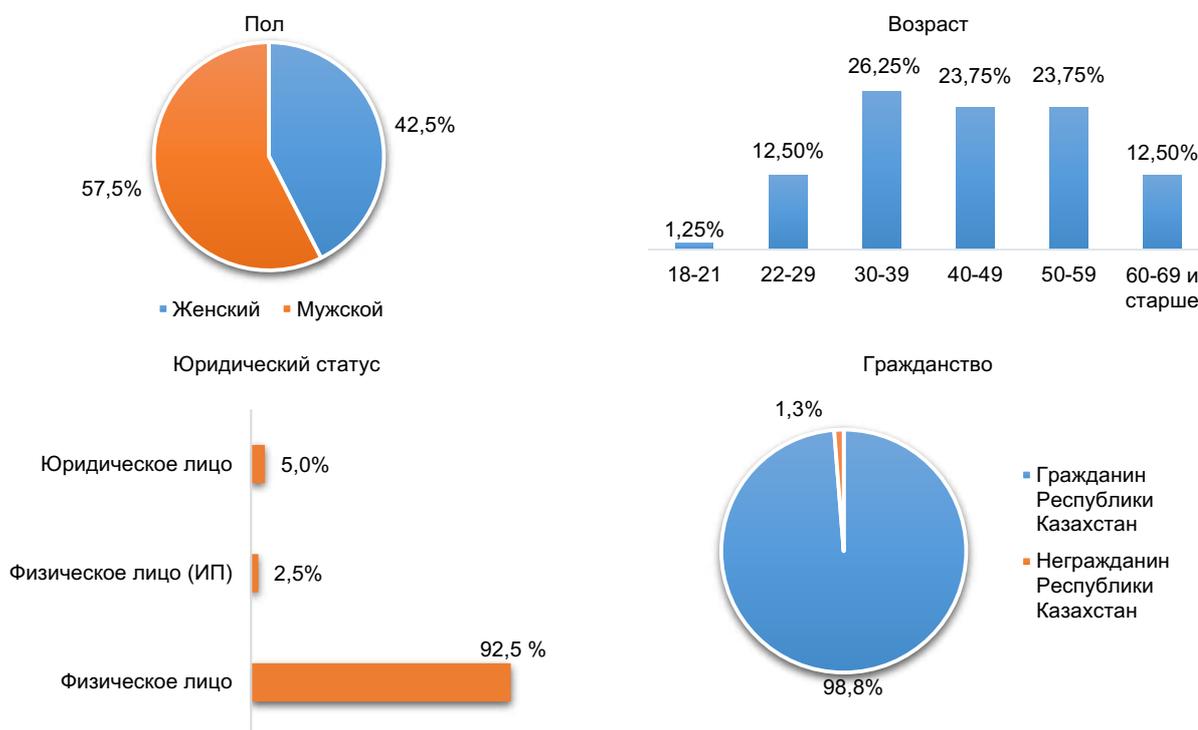
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 80 респондентов, из них большинство (57,5%) мужского пола и 42,5% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 26,25%, от 40 до 49 лет – 23,75%. В 92,5% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 5% юридические лица, 2,5% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,8% являются гражданами Республики Казахстан. 98,8% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 183. Социально-демографический блок

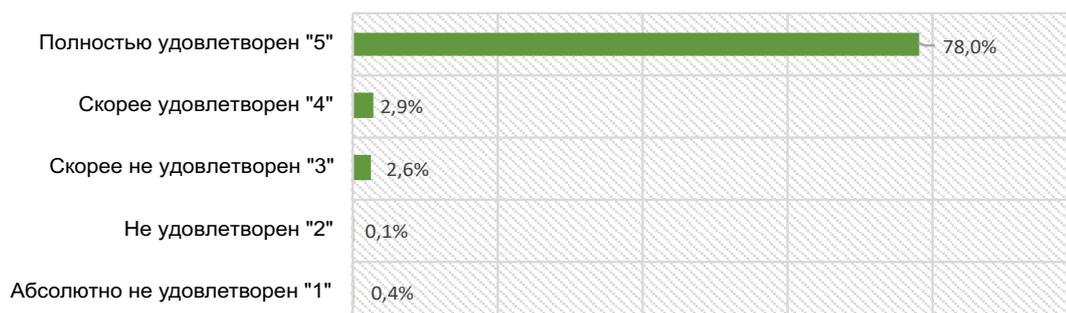


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 78,0%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,89 баллов.

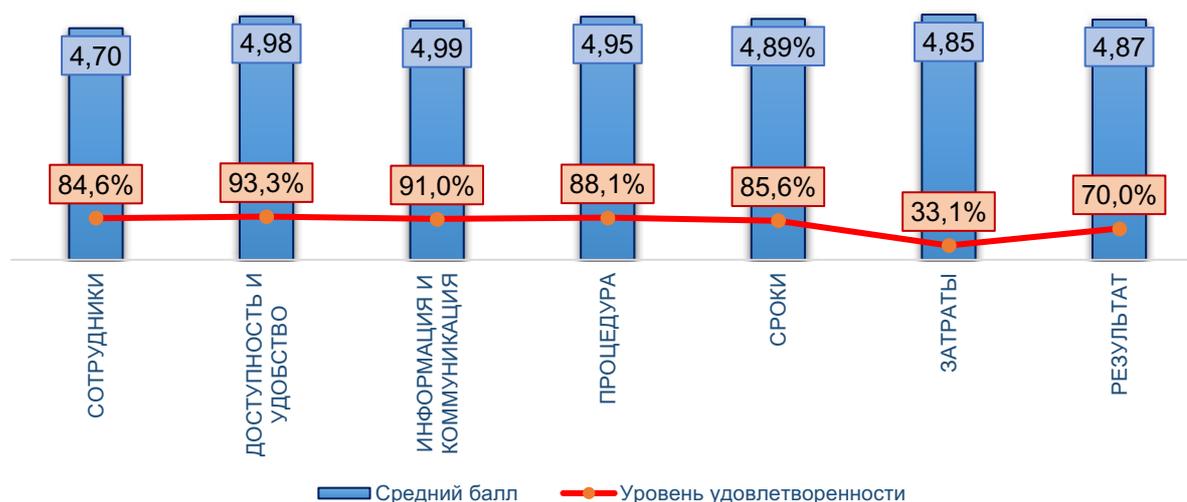
По итогам общественного мониторинга 78,0% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,9% из числа опрошенных – 4 балла. 2,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,4% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 184. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 185. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,69), оперативность (4,71), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,71). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,70 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 84,6%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Неоперативные» (Павлодарская обл., г. Аксу, ЦОН); «Организация обслуживания» (СКО., г.Тайынша, ЦОН); «Невежливые. некомпетентны» (Павлодарская обл., г. Аксу); «Грубое отношение сотрудников, много очередей» (Жамбылская обл., г.Тараз, ЦОН); «Не получил полную информацию» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Не владеют полной информацией»(Павлодарская обл. г. Аксу, ЦОН); «Білікті емес, сыпайы емес, жұмыс жасай алмайды» (Карагандинская обл. Бухар-Жырауский р-н, п.Ботакара); «Некомпетентные непроинформированные сотрудники» (Костанайская обл. г. Костанай); «Медленное обслуживание» (Алматинская обл. Алакольский р-н, ЦОН); «Медленно заполняет документы» (Павлодарская обл.г. Аксу); «Неоперативные, некомпетентные» (ВКО, Урджарский р-н); «Не владеют информацией»(СКО.,Уалихановский р-н, с.Кишкенеколь)

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 93,3% уровень удовлетворенности (4,98 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Далеко от центра расположено здание» (Костанайская обл. п.Качар, ЦОН); «Далеко»(Павлодарская обл., с. ТеренкольЦОН); «Гимарат ыңғайсыз жерде орналасқан» (Кызылординская обл. г.Кызылорда, ЦОН); «Р-ңға баруға тура келеді» (Карагандинская обл. Бухар-Жырауский р-н, п.Ботакара); «Расширить здание больше мест в зоне ожидания предоставить побольше мест на парковке» (Атырауская обл. Макатский р-н).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов), 91,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 88,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,95 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 85,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,89 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 33,1%, где средний балл равен 4,85. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,88 баллов, 38,8% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,83 балла, 27,5% удовлетворенности).

Что касается **результата** оказания услуги (4,87 баллов), то только в 70% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Медленное обслуживание»(Павлодарская обл., г. Аксу, ЦОН); «Не согласна что почти все услуги платные»(Кызылординская обл. Сырдарьинский р-н, ЦОН); «Решить вопрос по заявлению в краткие сроки» (Кызылординская обл. г.Кызылорда); «Сроки сократить»(Павлодарская обл., г. Аксу); «Грубое отношение сотрудников электронной справки много очередей»(Жамбылская обл., г.Тараз, ЦОН); «Мало окон обслуживания много очередей» (СКО., г.Тайынша, ЦОН); «Компетентность» (Костанайская обл г. Костанай); «Быть коммуникабельными мобильными» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Сроки оказания услуги ускорить» (Атырауская обл., Курмангазинский р-н);

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведено глубинное интервью с услугополучателем в ходе отмечено, что при оформлении услуги проблем не возникло и полученной услугой удовлетворен.

«... сложности я говорю, что не было, а то, что не понятно там все доступно девочки объяснили очень даже хорошо...»;

– на что еще было потрачено время в процессе оформления услуги?

–на дополнительное рассмотрение заявления, о получения разрешения...(ГИ, Алматинская обл.).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Респонденты испытывают затруднения дозвона до операторов call-центра.
- В рамках количественного исследования отмечено некомпетентность сотрудников, грубость, не соблюдение профессиональной этики и их медленную работу, а также сбои в работе электронных систем.

Выводы и рекомендации

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сформулировать следующие рекомендации:

Уполномоченный госорган

1. Крайне необходимо, с целью оптимизации данной услуги и снижения коррупционных рисков, предусмотреть поэтапный перевод данной услуги в цифровую форму.
2. Необходимо внедрить объективную систему оценки и контроля деятельности персонала, в том числе учитывающую уровень удовлетворенности граждан.
3. Необходимо уделить дополнительное внимание профессиональной подготовке сотрудников, предусмотреть контрольные мероприятия с целью выяснения реального уровня компетентности в рамках оказания и консультирования по данной услуге, организовать по итогам контроля мероприятия по повышению квалификации.

3.56. Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00403003 Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования.

Код услуги: L16.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 8.04.2015г. №179.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении через портал 5 рабочих дней для получения расписки; для зачисления в организацию образования начального, основного среднего, общего среднего образования: на очную и вечернюю форму обучения не позднее 30 августа; в первый класс – с 1 июня по 30 августа.

Результат оказания госуслуги: выдача расписки о приеме документов и издание приказа о зачислении в организацию среднего образования (начального, основного среднего, общего среднего) на начало учебного года.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

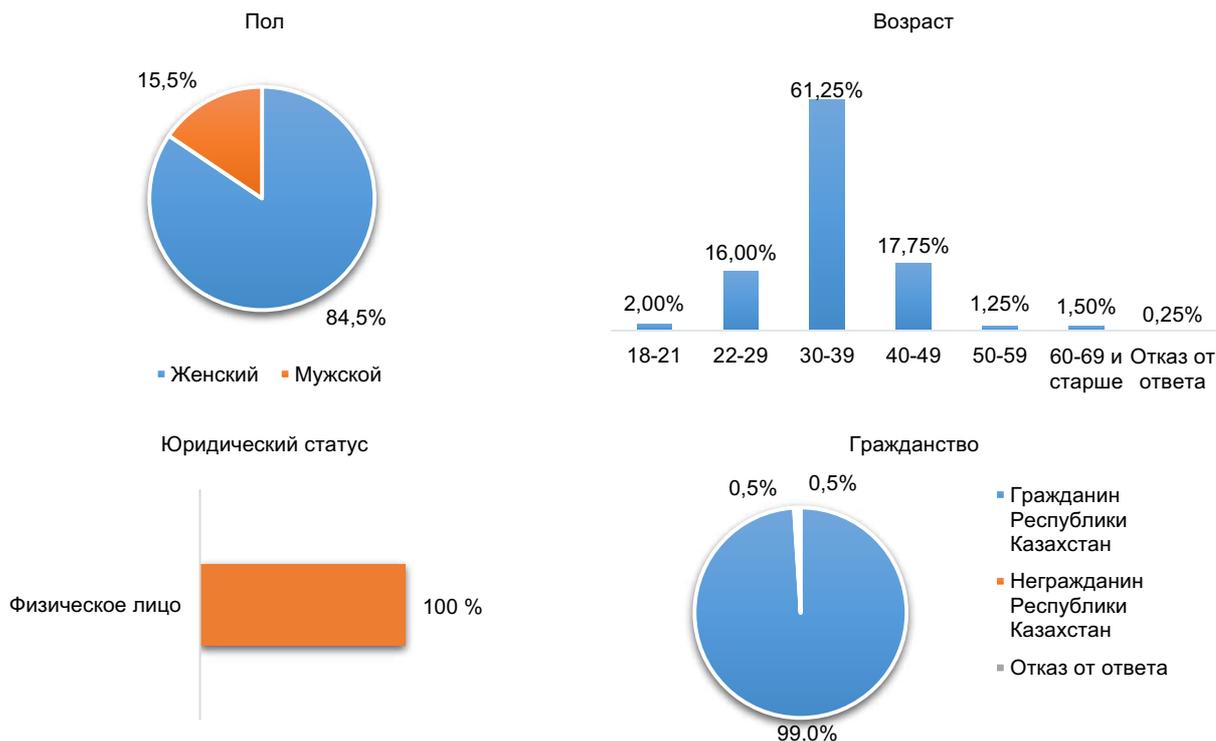
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 400 респондентов, из них большинство (84,5%) женского пола и 15,5% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 61,25%, от 40 до 49 лет – 17,75%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99% являются гражданами Республики Казахстан. 95% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 186. Социально-демографический блок

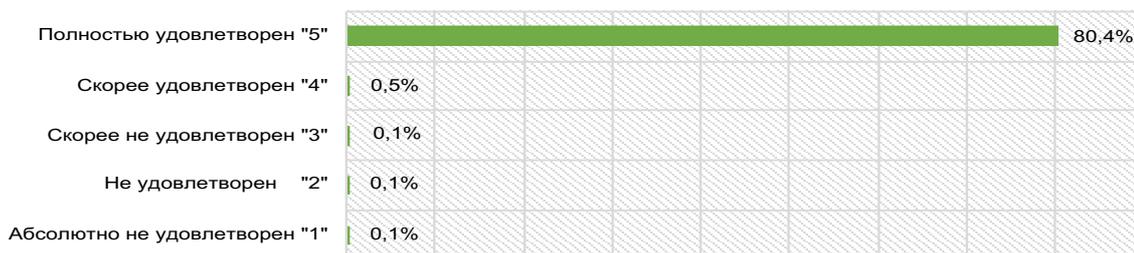


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 80,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,98 баллов.

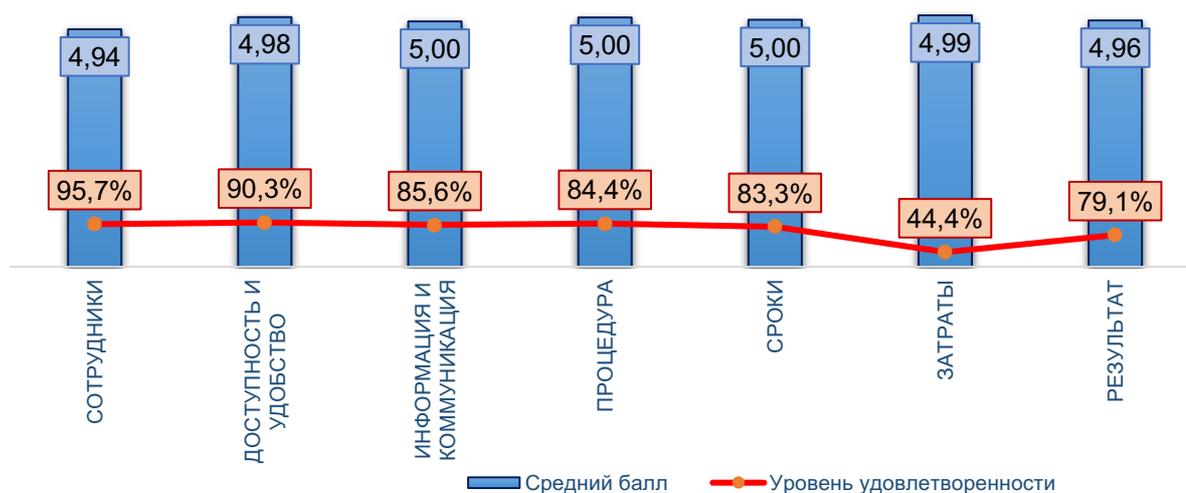
По итогам общественного мониторинга 80,4% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,5% из числа опрошенных – 4 балла. 0,1% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 187. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 188. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,93), оперативность (4,94), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,94). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,94 балла и уровень удовлетворенности составляет – 95,7%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Неоперативные, некомпетентные», «Больше владения информацией сотрудникам» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Неоперативные», «Некомпетентные» (Алматинская обл., Жамбылский р-н, ЦОН); «Нехватка учителей, для дополнительных занятий ребенку» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г.Есик); «Некомпетентные и неоперативные» (г.Алматы, ЦОН); «Невежливые, не объяснили специалисты», «Мест нет» (Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Не владеют информацией» (Костанайская обл., Костанайский р-н, п. Затобольск); «Быть вежливыми» (ЗКО, Акжайыкский р-н, п. Чапаево); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают, грубые» (г.Шымкент, ЦОН); «Некомпетентные» (Жамбылская обл., Сарысуской р-н, ЦОН); «Невежливые, ребенок чувствует дискриминацию по отношению к себе, от учителей, так как у него есть инвалидность» (Актюбинская обл., Хромтауский р-н, с. Акжар); «Не знают свою работу» (Туркестанская обл., ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 90,3% уровень удовлетворенности (4,98 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Далеко» (Алматинская обл., г. Есик, ЦОН); «Мало мест в школе» (г.Шымкент); «Старое здание» (Кызылординская обл.); «Далеко» Акмолинская обл., г.Макинск, ул. Северо-Восточная 12); «Еда в столовой вообще ужас, туалета нет» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 85,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

Аналогичные показатели в части **процедуры** получения государственной услуги, 84,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллом.

Сроки полностью удовлетворили 83,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 5,0 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 44,4%, где средний балл равен 4,99. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,99 баллов, 47,7% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,99 баллов, 41,1% удовлетворенности).

Что касается **результата** оказания услуги (4,96 баллов), в 79,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Медленно работают, очередей много» (Карагандинская обл., г.Караганда, ЦОН); «Больше сотрудников» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Медленное обслуживание из-за света просим поставить генератор» (Алматинская обл. Жамбылский р-н, с.Узынагаш, ЦОН); «Не имеют информации» (Костанайская обл., Костанайский р-н, п.Затобольск); «Неоперативные, некомпетентные, медленно работают» (Павлодарская обл. г. Экибастуз, ЦОН); «Большая очередь» (Жамбылская обл. Сарыусульский р-н, ЦОН); «Детей очень много, программа сложная» (г.Шымкент); «Хорошо смотреть за детьми» (Туркестанская обл., г.Туркестан, р-н Байдибек); «Побольше специалистов логопедов», «Сотрудникам быть более лояльными» (Туркестанская обл.); «Выдавать временное удостоверение, предоставлять полную информацию» (Акмолинская обл., Аккольский р-н, г.Акколь, ЦОН). Также были отмечены и положительные отзывы: «Все хорошо, быстро» (Кызылординская обл., г.Байконур); «Все устраивает» (Карагандинская обл., г.Караганды, ЦОН); «Все устраивает» (Карагандинская обл., г.Балхаш, ЦОН); «Все устраивает» (г.Алматы, ЦОН); «Все устраивает» (Мангистауская обл., с.Курык, ЦОН); «Все устраивает» (Мангистауская обл., п.Бейнеу, ЦОН); «Все устраивает» (Павлодарская обл., г.Павлодар, ЦОН); «Все устраивает» (Костанайская обл., г.Рудный, ЦОН); «Все устраивает» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН).

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, была проведена фокус-группа с услугополучателями и озвучены следующие обстоятельства.

«... – мы садик закончили год назад. Поэтому нам медосмотр нужно было еще раз проходить. Но тоже записались заранее, единственная проблема была с датой выдачи. Заранее нужно записываться к специалистам...» (ФГ, г.Нур-Султан);

Услугополучатели весьма положительно отмечали возможность получения услуги электронно.

«... для меня это было очень удобно, т.к. все из дома. Не нужно куда-то бежать с документами, ведь бывает такое: что-то забудешь, а дома все документы под рукой...»;

«... мы пришли 1-го числа, как положено, у нас сразу приняли документы, и мы ходим сейчас вот в 15-ую. Без проблем. Такого не было, что «Мы вас не возьмем, вы не отсюда, не прописаны по месту». Мы далеко от школы...».

«... у меня, например, нет компьютера, я в садике узнала. Мне рассказали о приеме документов. Мы пришли. И все, там проблем не было таких, как «Ой, подождите». Взяли документы и все. Да, я говорю про школу. В школе было 3-4 компьютера, родители подходили, сидели и сами регистрировались...» (ФГ, г.Нур-Султан);

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования значительных проблем выявлено не было, вместе с тем респонденты отмечали следующие замечания.

- в некоторых случаях мест в школе недостаточно для желающих.
- некомпетентность, невежливость и незнание полной информацией учителей.
- случаи дискриминации детей с ограниченными возможностями.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 30.09.19 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Таким образом, результаты проведенного мониторинга позволяют утверждать, что уровень реализации государственной услуги является высоким. Это обстоятельство обусловлено высокой степенью заинтересованности государства и граждан в ее реализации. Длительный период оказания данной услуги позволил обеспечить полную ее доступность и эффективность. Вместе с тем необходимо отметить, что при получении данной услуги гражданам приходится получать часть документов в сторонних организациях, тогда как степень электронной реализации информационных баз, содержащих необходимую информацию, является достаточной.

Уполномоченный госорган

1. На основании сказанного полагаем, что для последующей оптимизации данной услуги необходимо проработать вопрос о возможности более глубокого интегрирования информационных систем, с целью избежания дополнительных финансовых и временных затрат услугополучателя. Так, например, возможно проработать вопрос совокупного доступа при получении услуги к информационным системам медицинского и миграционного характера.
2. Проводить дополнительную профилактическую работу с персоналом сферы образования по недопущению признаков дискриминации по любым признакам и соблюдению профессиональной этики.
3. Проводить системную работу по популяризации современных средств, способствующих повышению удобства процесса получения государственной услуги (мобильные приложения, дополнительные услуги, интернет-ресурсы и т.д.) использовать для этого самые популярные варианты: статьи в газетах, информационные ролики на радио и телевидении, контекстная реклама в интернет и т.д.
4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

3.57. Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01301018 Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур.

Код услуги: L17.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 06.05.2015г. № 4-3/423.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: уведомление о перечислении субсидии или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

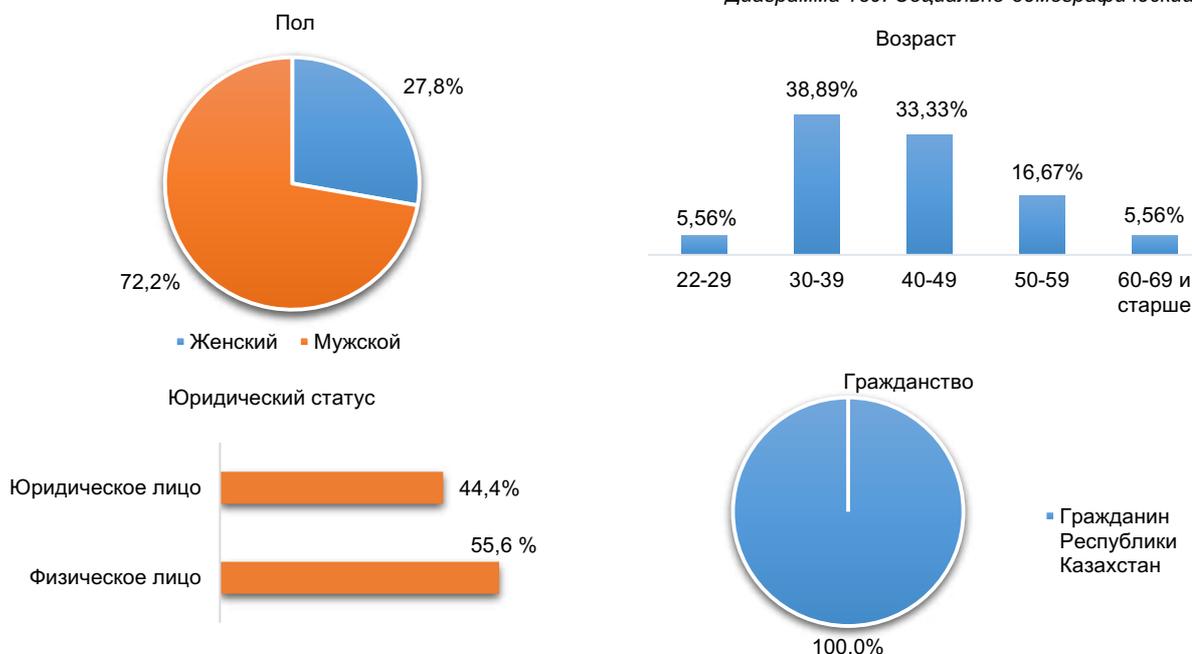
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 18 респондентов, из них большинство (72,2%) мужского пола и 27,8% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 38,89%, от 40 до 49 лет – 33,33%. В 55,6% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 44,4 юридических лиц. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 100% являются гражданами Республики Казахстан. 94,4% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 189. Социально-демографический блок

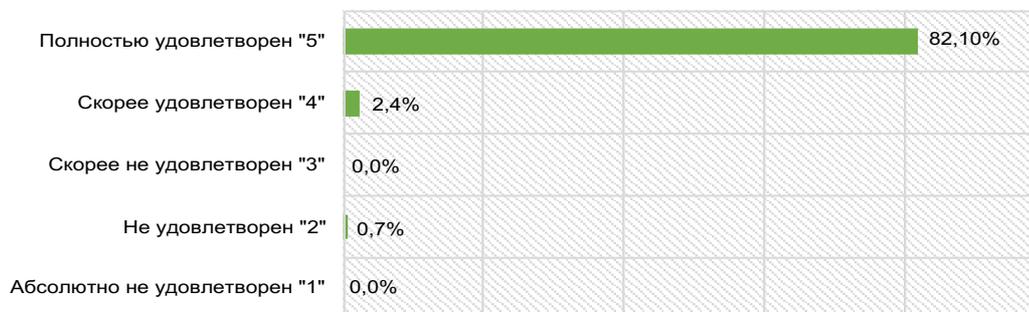


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 82,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,92 балла.

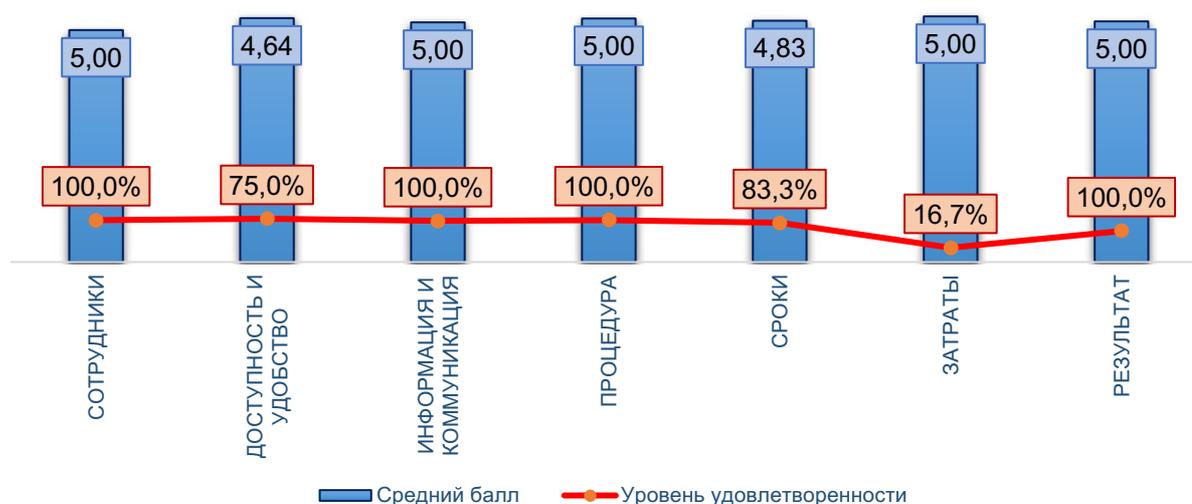
По итогам общественного мониторинга 82,1% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,4% из числа опрошенных – 4 балла. 0,7% услугополучателей не удовлетворены – 2 балла.

Диаграмма 190. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 191. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
(в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (5,0), оперативность (5,0), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (5,0). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 5,0 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 100,0%.

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 75,0% уровень удовлетворенности (4,64 балла). Были получен следующий комментарий: «Мало мест для парковки, неудобно расположено» (Костанайская обл., ЦОН).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 100,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 100% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 83,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,83 балла.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 16,7%, где средний балл равен 5,0. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (5,0 баллов, 16,7% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 16,7% удовлетворенности).

Что касается **результата** оказания услуги (5,0 баллов), в 100% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Некомпетентные, мало мест для парковки» (Костанайская обл., ЦОН); «Не дозвонился в call-центр» (Костанайская обл., Житикаринский р-н, г.Житикара, ЦОН); «Заявка жібергенде бір сайттан екінші сайтқа кіру, карапайым халыққа кіру қиындау», «Приложение не понимал», «Редактировать, рисовать угодия, очень трудный процесс (Туркестанская обл.).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 44. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Результат	Средний балл
Госкорпорация «Фронт-офис»	5,00	4,64	5,00	5,00	4,83	5,00		4,91
Госорган «Бэк-офис»		5,00	5,00	5,00	4,83	5,00	5,00	4,97
Всего по услуге	5,00	4,64	5,00	5,00	4,83	5,00	5,00	4,92

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса – 4,91, а для бэк-офиса – 4,97 баллов из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, было проведено глубинное интервью с экспертом и выявлены следующие факты.

Респондент положительно отметил возможности электронного способа получения услуги, однако указал на технические проблемы у услугодателя:

«... – как вы считает, насколько ясной является данная услуга для услугополучателя?»

– трудности в том, что на основании гос. закупок покупается дешевая компьютерная техника. До сих пор плохо работают сайты;

– исполнения, каких требования, норм, регламентирующие услуги могут быть проблемными для получателей?»

– в целом, все удобно как для получателей, так и для нас. Но у нас на р-не нет нормальной связи, интернет не работает. Исходя из этого, всячески оказываем услугу ни в электронном, а в бумажном виде. Уверен, что в дальнейшем эта проблема будет устранена. Техническая проблема в сельских округах пока актуальна».

«... нужно улучшить работу сайтов, так как часто не работает портал, соответственно отражается на нашей работе. Тем не менее, мы стремимся...».

Также указывается на недостаток кадров, занятых в оказании услуги:

«... повторяюсь, что недостаточно специалистов. Например, у нас есть всего один специалист, по определенному направлению, который несет ответственность за проведение данной услуги. Соответственно, он не успевает. К тому же, техника слабая...».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Недостаточно качественная техническая оснащенность услугодателей в регионах, что не дает воспользоваться услугополучателями возможностями электронного портала.
- Наблюдается потребность в дополнительных кадрах, задействованных в предоставлении услуги.
- Недостаточно проработанный сайт (qoldau.kz) вызывает трудности в использовании услугополучателями/
- Имеются трудности с дозвоном в call-центр.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Улучшить техническую оснащенность всех подразделений оказывающие услуги.
2. Рассмотреть возможность изменения штатного расписания или перераспределения обязанностей среди сотрудников.
3. Наполняемость, полнота, достаточность и обновляемость интернет ресурсов государственных органов, предоставляющих данную государственную услугу.
4. Доработка интерфейса интернет портала с учетом пожеланий получателей.
ЕКЦ-1414
5. Уровень подготовки операторов call-центров. Обеспечить доступность дозвона.

3.58. Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00705002 Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи.

Код услуги: L18.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №279.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Уведомление об оформлении документов в произвольной форме с указанием сроков предоставления инвалидам протезно-ортопедической помощи.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно

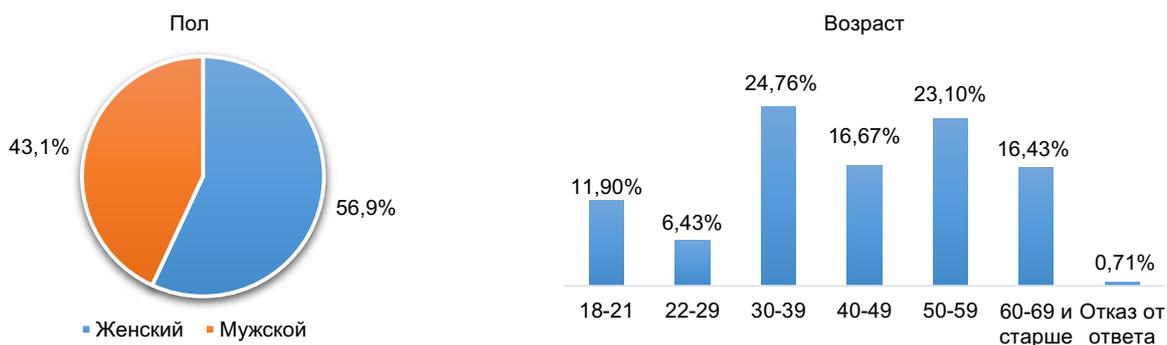
Основные результаты исследования

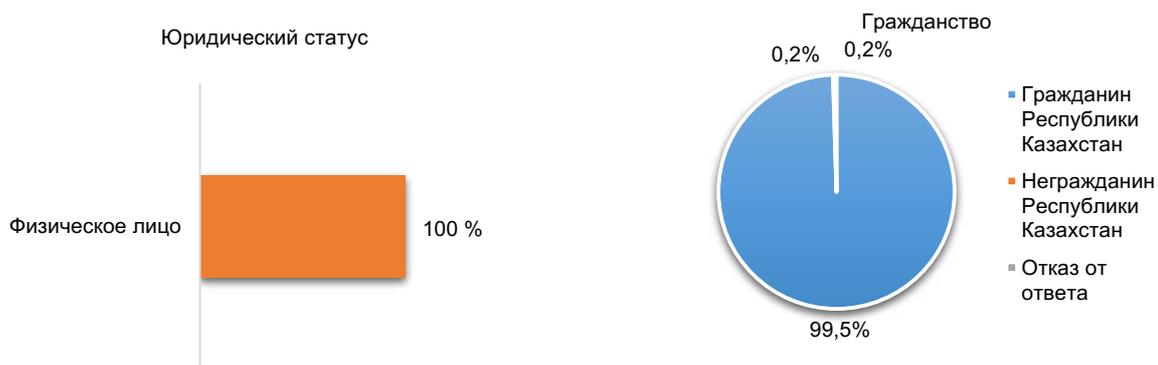
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и фокус-группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 420 респондентов, из них большинство (56,9%) женского пола и 43,1% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 24,76%, от 50 до 59 лет – 23,1%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,5% являются гражданами Республики Казахстан. 52,9% не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 192. Социально-демографический блок



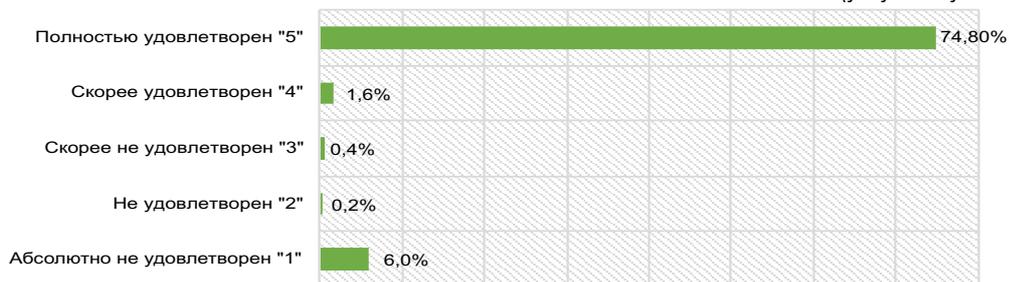


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 74,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,55 баллов.

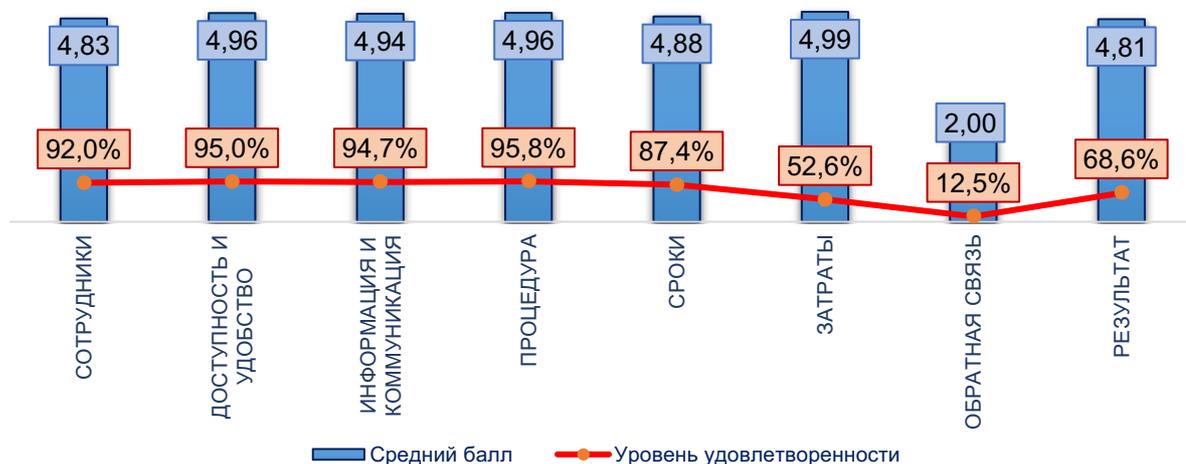
По итогам общественного мониторинга 74,8% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,6% из числа опрошенных – 4 балла. 0,4% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,2% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 6% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 193. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 194. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,83), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,84). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,83 балла и уровень удовлетворенности составляет – 92,0%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Невежливые сотрудники, общаются на отвали, просим поработать над этим», «Трубку не поднимает» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Не владеют информацией, не оказывают помощь» (г.Алматы, ЦОН); «Медленное обслуживание, неграмотные, неинформированные», «Быть оперативными, владеть всей информацией» (Акмолинская обл., Буландынский р-н, ЦОН); «Специалисты чтобы были приветливы, владели информацией» (Акмолинская обл., Атбасарский р-н, г.Атбасар, ЦОН); «Очень грубые сотрудники, особенно по имени Сергазы, некомпетентные» (Алматинская обл., Панфиловский р-н); «Не очень оперативные», «Бекбауова Гульден Талгаткызы невнимательная, в процессе работы некорректно выбрала категорию, вместо того, чтобы выбрать инвалид, выбрала ветеран ВОВ» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Уже второй год ждем вестей от сотрудников», «Сотрудники плохо владеют информацией, долго обслуживают» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «С инвалидами, нехорошо общается персонал» (Костанайская обл., р-н Б.Майлина, с.Әйет); «Более тщательную организацию работы», «Ничего не знают, некомпетентные, неоперативные» (Мангистауская обл., Тупкараганский р-н, ЦОН); «Медленно работают» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); «Невежливые, некомпетентные, не умеют общаться с людьми» (Туркестанская обл., Келесский р-н, с.Қошқарата, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные» (Туркестанская обл., г.Туркестан, р-н Байдибек); «Не очень оперативные» (Павлодарская обл., г.Павлодар, ЦОН); «Иногда невежливы, не отвечают», «Сотрудники были некомпетентные, не перезванивали, не информировали клиента», «Плохо работают, грубые», «Невежливые», «Некомпетентные, требовали ненужные документы», «Не предоставляют информацию по срокам», «База дурыс істемейды, узак уакыт алады» (г. Шымкент, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 95,0% уровень удовлетворенности (4,96 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «По доверенности пропускать без очереди родственников», «Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайсыз жерде орналасқан», «Хотелось бы чтобы побольше автобусов ездили в ЦОН, и в залах ожидания очень дискомфортно, для онкологических больных» (г.Алматы, ЦОН); «Ребенка без спроса выписали с места жительства, у ребенка инвалидность» (г. Нур-Султан, ЦОН); «Не удобно расположено здание, также не очень удобные часы работы, мало мест для парковки инвалидов» (ВКО, Глубоковский р-н, ЦОН); «В здание не предусмотрено место входа для инвалидов, неудобно расположено, нет мест для отдельного входа» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «Далеко расположен» (г.Шымкент).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,94 балла), 94,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Нет уважения, некомпетентные сотрудники» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Некомпетентные», «Нелегко найти» (Акмолинская обл., Буландынский р-н, ЦОН); «Не предоставили никакую информацию, снизили меня на 3 группу инвалидности, теперь не могу работать» (Алматинская обл., Панфиловский р-н); «Улучшить состав сотрудников, предоставить им больше информации об оказании услуг» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «Оперативность сотрудникам, побольше внимания клиентам», «Не полностью информируют» (г.Шымкент, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 95,8 % услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 4,96 баллов. Были отмечены следующие отзывы: «Сотрудники чтобы были вежливы, компетентны, я чувствовал дискриминацию» (Алматинская обл., Панфиловский р-н); «Мало внимание

предоставляют» (СКО, Есильский р-н, с.Явленка ЦОН); «Мы все еще не получили госуслугу, очень долго ждать» (Карагандинская обл., г.Шахтинск, ЦОН); «Мы все еще ждем гос. услугу, хотелось бы по быстрее» (Карагандинская обл., г.Жезказган, ЦОН); «Требуют ненужные документы» (г.Шымкент).

Сроки полностью удовлетворили 87,4% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,88 баллов.

В части **затрат** полностью удовлетворены – 52,6% услугополучателей, а средняя оценка составляет 4,99 баллов. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,98 баллов, 56,4% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 48,8% удовлетворенности).

Обратная связь полностью удовлетворили 12,5% услугополучателей. Средняя оценка составляет – 2,0 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Не ответила на ее жалобу» (г.Шымкент, ЦОН); «Очень грубые сотрудники» (г.Нур-Султан); «Не принимают меры» (г.Шымкент).

Что касается **результата** оказания услуги (4,81 баллов), то только в 68,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Провести беседу с сотрудниками, по вежливому общению с клиентами» (г.Нур-Султан, ЦОН); «В едином контактном центре постоянно переподключают», «Нет никакой помощи, слишком много волокиты, слишком много сборов документов, нет условий для детей инвалидов», «Предоставлять на выбор приборы, которые запрашиваем, например больше выдерживали нагрузку, более прочные» (г.Алматы, ЦОН); «Медленное обслуживание, неграмотные, не проинформированы, грубые, некомпетентные, медленное обслуживание, неоперативные» (Акмолинская обл., Буландынский р-н, ЦОН); «Не дали коляску» (Акмолинская обл., Астраханский р-н, ЦОН); «Не получил протез», «Еще не получил обувь» (Алматинская обл., Панфиловский р-н, ЦОН); «Еще не получила корсет» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Сроки оказания услуг ускорить», «До сих пор не получил помощь с января месяца» (Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «Ничем не помогли, не оказали помощь» (Костанайская обл., Аулиекольский р-н, ЦОН); «Абонент ждет ортопедический обувь с января, прошу рассмотреть ее историю и побыстрее привезти обувь» (Костанайская обл., г.Житикара); «Сроки оказания услуги ускорить» (Костанайская обл., г. Рудный, ЦОН); «Больше компетентных сотрудников, так как сотрудники ЦОНа вообще не образованные не культурные не решают вопрос» (Мангистауская обл., Тупкараганский р-н, ЦОН); «Медленно работают, очередей много» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н, ЦОН); «Качества обуви ужасная, могли бы сделать по качественные» (Мангистауская обл., ЦОН); «Уменьшить очередь», «Чтобы было инватакси» (Туркестанская обл., г.Кентау, ЦОН); «Медленное обслуживание», «Зависает программа», «Неоперативные, плохая организованность» (Павлодарская обл., г.Павлодар, ЦОН); «Еще не получила ортопедическую обувь» (ВКО, Бородулихинский р-н с.Новопокровка); «Все устраивает», «Сотрудники некомпетентные, до сих пор не предоставили обувь», «Обувь была сделана не по размеру, долго ждала», «Не получила еще инвалидную коляску» (г.Шымкент, ЦОН). Также наблюдаются положительные комментарии: «Все устраивает», (г.Нур-Султан, ЦОН); «Все устраивает», (г.Алматы, ЦОН); «Все устраивает» (Кызылординская обл., п.Жосалы, Кармакшинский р-н, ЦОН); «Все устраивает» (Мангистауская обл., г. Жанаозен, ЦОН).

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги.

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем компонентам оценки, полученные в Госкорпорации выше, чем аналогичные оценки по госоргану (за исключением критериев «Доступность и удобство» и «Процедура»).

Таблица 45. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,84	4,95	4,95	4,98	4,9	4,99	2,17	4,81	4,57
Госорган	4,78	4,99	4,88	4,9	4,78	4,96	1	4,8	4,39
Всего по услуге	4,83	4,96	4,94	4,96	4,88	4,99	2	4,81	4,55

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, были проведены фокус-группа и глубинное интервью с услугополучателями и выявлены нижеследующие факты.

Наблюдаются проблемы с полной информированностью услугополучателей:

«... в общих чертах меня ознакомили в управлении соцзащиты, но как оказалось информация была неполной. Части документов у меня с собой не было, придя в протезный центр, выяснилось, что одного документа, который им был нужен, я не привез...» (ГИ, г.Костанай);

«... значительная часть времени была потрачена на прохождение медицинской комиссии...» (ГИ, г.Костанай);

«... о том, как нас информируют о каких-то изменениях? Никак не информируют. То же самое, что в ЦОН перенесли с нового года – это никак не проинформировали. Сейчас все через ЦОН. Мы бы хотели, чтобы хотя бы SMS отправляли нам, уведомляли...» (ФГ, г.Нур-Султан);

В ходе фокус-групповой дискуссии было выявлено несоблюдении услугодателем принципа «Одного окна»:

«... я вначале поехала в управление занятости. Там сказали, что нужно ехать в ЦОН. С ЦОНа я опять еду в управление занятости. Для меня это было проблематично потому, что я была с грудным ребенком. Это было в этом году. И нас не информируют посредством SMS, мы сейчас все с телефонами. Сколько исследуем, все равно не приходим к общему мнению. Мое мнение: инвалида не нужно гонять, все должно быть доступно!» (ФГ, г.Нур-Султан);

Также озвучены проблемы получения услуги в ЦОН:

«...я ездила в центр занятости. В целом все неплохо. Единственное, были проблемы в ЦОНе с базой, были неполадки, очереди. В первый день я приехала, час просидела, сотрудники ЦОНа даже не смогли мне сказать точно, когда заработает программа. Я ушла, пришла на следующий день. Сразу спросила, работает ли база, сказали мне, что работает. Я просидела опять в очереди час, через час мне говорят, что опять не работает. Я опять ушла. И потом вернулась в ЦОН только на следующей неделе...» (ФГ, г.Нур-Султан);

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Нестабильная работа электронного портала приводит к недоступности услуги некоторых случаях.
- Несоблюдение принципа «Одного окна» услугодателем.
- Недостаточно качественная консультация и информирование услугополучателей.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Проводить более тщательную и качественную работу по полному разъяснению и консультированию услугополучателей по вопросам, связанным с процедурой получения услуги.
2. Ввести дополнительные меры по внутреннему контролю сотрудников на предмет компетентности и соблюдению профессиональной этики.
3. Рассмотреть возможность упрощения и пересмотра порядка требования документов у услугополучателей, предусмотреть принцип «Одного окна».

Госкорпорация

4. Введение специального окна/стола/специалиста в ЦОНе для работы с людьми с особыми потребностями;
5. Обслуживание людей с особыми потребностями вне очереди в ЦОНе.
6. Обеспечить бесперебойную работу электронных систем.

3.59. Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00705006 Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением.

Код услуги: L19.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 28.04.2015г. №279.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление об оформлении документов в произвольной форме на предоставление санаторно-курортного лечения.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

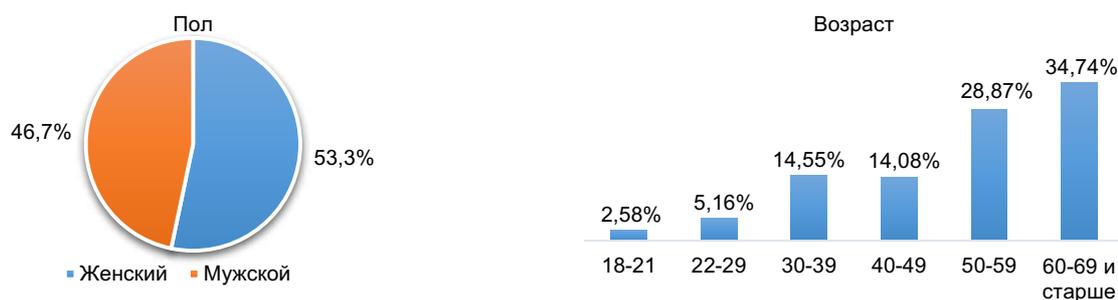
Основные результаты исследования

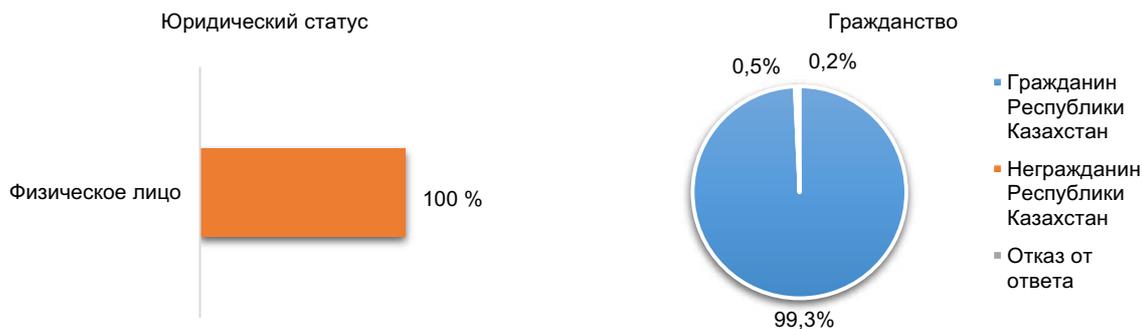
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и фокус-группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 426 респондентов, из них большинство (53,3%) женского пола и 46,7% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60 до 69 лет – 34,74%, от 50 до 59 лет – 28,87%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,3% являются гражданами Республики Казахстан. 46% не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 195. Социально-демографический блок



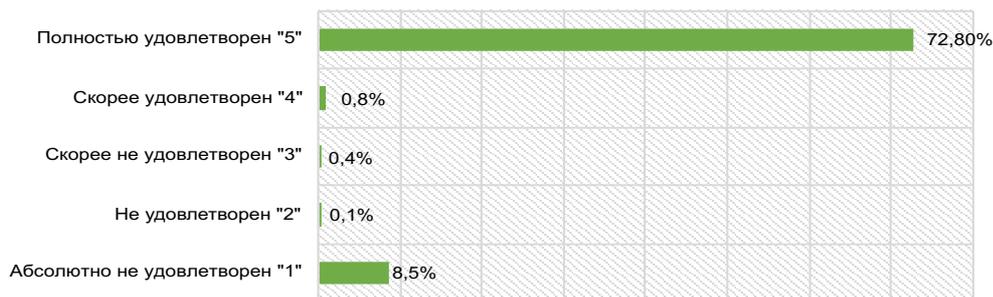


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 72,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,45 баллов.

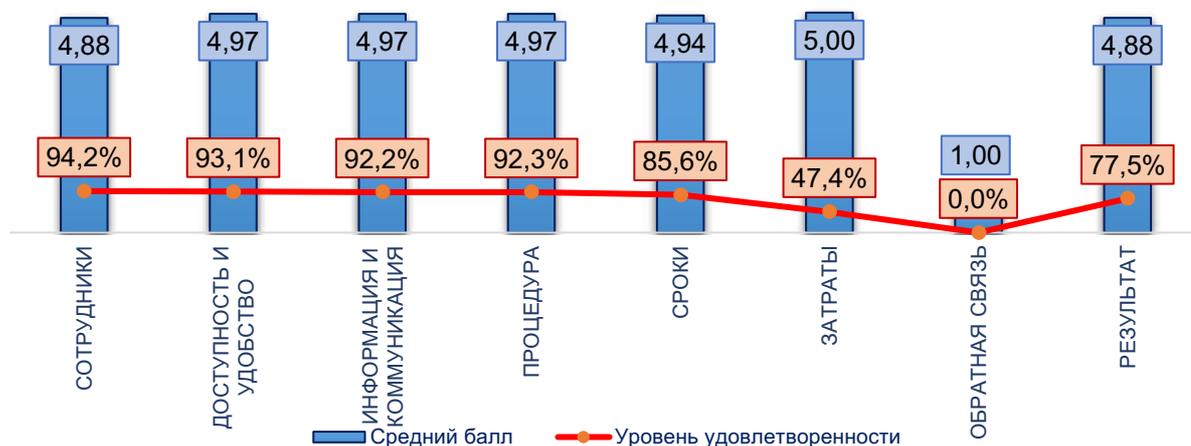
По итогам общественного мониторинга 72,8% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,8% из числа опрошенных – 4 балла. 0,4% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,1% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 8,5% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 196. Основные Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 197. Основные Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,87), оперативность (4,88), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,89). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,88 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 94,2%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Қызмет деңгейі өте төмен», «Не владеют всей информацией, некомпетентные» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, ЦОН); «Чтобы у них было больше точной информации» (Костанайская обл., г. Рудный, ЦОН); «Были нюансы», «Не очень оперативные», (г.Нур-Султан, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные» (СКО, р-н Шал акына, г.Сергеевка, ЦОН); «Білікті ақпаратқа ие емес», «Грубые» (Атырауская обл., п.Индер, ЦОН); «Неоперативные» (Актюбинская обл.); «Некомпетентные, неоперативные, медленное обслуживание» (Атырауская обл., Макатский р-н, ЦОН); «Недовольна по оказанию сроков на очередь по санаторному лечению, требует быстрого рассмотрения» (СКО, Айыртауский р-н, с.Сарбулак, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Жамбылская обл., Шуский р-н, с.Толе би, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленное обслуживание» (г.Алматы, ЦОН); «Грубые», «Медленно обслуживают, не решают вопрос», «Невежливые, дискриминацию чувствовал» (г. Шымкент, ЦОН); «Қызметкерлер аз, очередь көп болады» (Актюбинская обл., г. Эмба, Мугалжарский р-н, ЦОН) «Сотрудники неоперативные, не проинформировали меня должным информациям» (Костанайская обл., г.Костанай); «Медленно работают, неумные» (Карагандинская обл., г.Шахтинск, ЦОН); «Грубые» (Жамбылская обл. п.Жанатас, ЦОН); «Проехать в Астану, в Алматы посмотреть на других сотрудников ЦОНа, как они работают» (Жамбылская обл., Т.Рыскуловский р-н, ЦОН); «Очереди много» (Туркестанская обл., г.Туркестан, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 93,1% уровень удовлетворенности (4,97 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Повышенные потребности обеспечения физического доступа» (г.Алматы, ЦОН); «Сделать отдельный столик который обслуживает инвалидов» (г.Шымкент, ЦОН) «Көлік қоюға орын аз» (Атырауская обл., Жылыойский р-н, г.Кульсары, ЦОН); «Очень долго ехать до госоргана» (ВКО, Бородулихинский р-н, п.Жезкент); «Зимой бывает скользко, так что есть барьеры», «Очередь большая» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Побольше посадочных мест» (СКО, г.Тайынша, ЦОН); «Здание не удобно расположено, не предусмотрены места для инвалидов нет мест для коляски нет дорожек на лестнице» (СКО, г. Петропавловск, ЦОН); «Тесно» (ВКО, с.Урджар, ЦОН); «Далеко» (Карагандинская обл. с.Ново-Дубовка) «Очень неудобно, не обслуживают нормально» (г.Шымкент, ЦОН); «Очередь», «Чтобы добавили лифт» (г.Алматы, ЦОН); «Очень большие очереди» Туркестанская обл., п.Тулкибас).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов), 92,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Указатели в хаотичном порядке расположены, неудобно» (г.Шымкент, ЦОН); «Хотелось бы, чтобы была справочная по вопросам», «Возможности было мало насчет получения информации» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Хорошо не работают, неоперативные, не работают» (Жамбылская обл., Шуский р-н, с.Толе би, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 92,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 4,97 баллов. Наблюдались следующие комментарии: «Сроки не устраивают, слишком долго ждать, выбор места отдыха, чтобы не повторялось, сезон отправки тоже не устраивает», «Бланки документы были на рус. языке, непонятно было» (Карагандинская обл. г.Абай); «С временем не можем соориентироваться» (г. Уральск).

Сроки полностью удовлетворили 85,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,94 балла.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 47,4%, где средний балл равен 5,0. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (5,0 баллов, 54,5% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 40,4% удовлетворенности). Был отмечен единичный случай: «Да сотрудники центра занятости населения просили взятку, чтобы ускорить процесс в размере 50 000 тнг, но я не дал» (г. Шымкент).

Обратная связь ни один услугополучатель полностью не удовлетворен. Средняя оценка удовлетворенности составляет – 1,0 баллов. От респондента получен следующий негативный отзыв: «Не удовлетворен, отфутболили» (г.Шымкент).

Что касается **результата** оказания услуги (4,88 баллов), в 77,5% случаев услугополучатели полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Полностью не удовлетворяет», «Некомпетентные, неоперативные» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Некомпетентные», «Некомпетентные, неоперативные, медленное обслуживание», «Предоставлять несколько вариантов на выбор санаторий»(г.Алматы, ЦОН); «Ускорить сроки предоставления курортного санаторного лечения» (Акмолинская обл., Бурабайский р-н, г.Щучинск, ЦОН); «Отказался от санаторно курортного лечения» (Актюбинская обл., г. Эмба, ЦОН); «Кызмет деңгейін жақсарту»(Алматинская обл., г. Есик); «Плохо работают, все не устраивает. некомпетентные, медленное обслуживание» (Атырауская обл., Мақатский р-н, ЦОН); «Невежливые, грубые, не работают вообще» (Жамбылская обл. Шуский р-н, с.Толе би, ЦОН); «Ждет своей очереди» (Карагандинская обл., Шетский р-н, ЦОН); «Сотрудники не информированы» (Карагандинская обл., г.Шахтинск,ЦОН); «Быть вежливыми, оперативными» (Карагандинская обл., г.Сарань, ЦОН); «Дал обратный эффект ребенку при болезни», «Жолақасы төленбеді, жеке көмекшінің қысқартып тастады» Кызылординская обл., Жанакорганский р-н, ЦОН). «Требуем быстрого рассмотрения заявки по отправке в санаторий» (СКО, Айыртауский р-н, с.Сарбулак, ЦОН); «Сезон отправки в санаторий сделать на выбор», «Все устраивает»,«Ужасно относятся к инвалидам», «Ждал 3 года один раз получил на жалобу ответ, не получили взятку, просили», «Медленно работают, не решают вопрос», «Дурыстап карамады» (г.Шымкент, ЦОН). Также наблюдаются положительные комментарии: «Все устраивает» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н,ЦОН); «Все устраивает» (Акмолинская обл., г.Кокшетау,ЦОН); «Все устраивает» (Актюбинская обл.,г. Кандыагаш, ЦОН); «Все отлично»(Жамбылская обл.г.Тараз,ЦОН); «Все устраивает» (г.Шымкент, ЦОН).

Так как при получении государственной услуги, респонденты обращались как в ЦОН к менеджеру, так и в сам госорган, ниже приводятся сравнительные данные по основным компонентам качества в разрезе места получения услуги .

Таблица 46. Уровень удовлетворенности по основным компонентам качества в разрезе Госорган/ Госкорпорация

	Сотрудники	Доступность и Удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Затраты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация	4,88	4,97	4,98	4,98	4,95	5		4,88	4,95
Госорган	4,88	4,96	4,95	4,94	4,88	5	1	4,89	4,44
Всего по услуге	4,88	4,97	4,97	4,97	4,94	5	1	4,88	4,45

Сравнительные данные в таблице демонстрируют различные уровни оценок в зависимости от места получения государственной услуги, практически по всем

компонентам оценки, полученные в Госкорпорации выше, чем аналогичные оценки по госоргану.

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, были проведены глубинное интервью и фокус-группа с услугополучателями результаты которых указаны ниже.

В данной услуге существует ряд нерешенных проблем, которые существенно снижают уровень удовлетворенности качеством услуги. Во-первых, число претендентов на получение услуги значительно превосходит число тех, кто смог воспользоваться санаторно-курортным лечением. Вот, что говорят об этой ситуации услугополучатели:

«...Что касается по санаторно-курортному лечению, получается, что полностью 100% охвата нет. Кто у нас в прошлом году успел с помощью электронно-цифровой подписи встать в первый день. Кто в первый день успел встать на очередь, тот и поехал. Остальные, у нас в этом году очень много детей, которые не смогли, не успели... Ну в резерв поставили, но резерв не осуществился...» (ФГ, г. Нур-Султан);

Кроме нехватки мест, существует и проблема отсутствия выбора, отсутствует также и индивидуальная ориентированность услуги – все услугополучатели направляются в санатории по месту жительства несмотря на то, что этот санаторий может специализироваться на лечении совершенно других систем организма.

«...Если в Астане проживаешь, то в Катырколь поедешь, другого варианта нет...» (ФГ, г. Нур-Султан);

«...Чтобы человек имел право выбирать. Пусть они предложат несколько вариантов, штук шесть, чтобы человек мог выбрать. Катырколь, им все обеспечат, им даже конкуренции нету. Нужно, чтобы конкурировали, чтобы уровень был. В этом году в августе месяце у всех поносы и так далее отравились то ли, что даже на карантин не закрыли...» (ФГ, г. Нур-Султан);

«...Не хватает и разнообразия. Вот им с суставами лучше поехать в Павлодар санатории для грязелечения. Кому-то может быть лёгочным, в другое место...» (ФГ, г. Нур-Султан);

Также для многих услугополучателей остается непонятной система отбора кто едет, кто не едет. Отсутствие прозрачности порождает в людях подозрительность, те, кто не смог воспользоваться правом на санаторно-курортное лечение, не получил путевку, строят собственные предположения:

«... у них там все равно все распределено по своим заранее, я в другой год не стану подавать...» (ФГ, г. Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Респонденты указывают на некомпетентность сотрудников и не владение ими полной и точной информацией об услуге.
- Недостаточно эффективная работа по разъяснению по процессу услуги.
- Отсутствие учета профильности предоставляемого санаторно-курортного лечения также можно отнести к барьерам в получении услуги. Инвалиды должны получать лечение именно по своей болезни или в связи со своим состоянием, однако этого не происходит, услугополучатель получает путевку в то учреждение, которое функционирует в регионе, которое ближе, пусть даже в учреждении нет специалистов, необходимых для организации санаторно-курортного лечения конкретного услугополучателя. Отсутствие обратной связи с услугодателем.
- Уровень предоставляемого в рамках государственной услуги санаторно-курортного лечения оставляет желать лучшего и нуждается в улучшении. В каждом регионе существует только одно учреждение, принимающее на санаторно-курортное лечение инвалидов, в связи с чем отсутствует конкуренция, учреждениям нет

необходимости повышать свой уровень, наращивать качество обслуживания, так как они являются монополистами.

- Жалобы на дискриминацию по признаку инвалидности.
- Отсутствие нужного количества путевок ежегодно оставляет многих инвалидов без возможности воспользоваться своим правом на получение санаторно-курортного лечения, в связи с чем ряд услугополучателей, в том числе участники фокус-группы, просят монетизировать ее результат, ввести определенные ваучеры, которые инвалид мог бы потратить на санаторно-курортное лечение самостоятельно, в том числе с возможностью их накопления.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Обеспечить полную физическую доступность людей с ограниченными возможностями в места оказания услуги.
2. Проводить освещение информации об услуге в СМИ, в рамках информирования услугополучателей.
3. Санаторно-курортное лечение, предоставляемое в рамках государственной услуги, должно быть профильным, а услугополучатель должен иметь возможность выбора учреждения, на базе которого лечение будет осуществляться.
4. В рамках усовершенствования процесса оказания услуги принимать во внимание международный опыт, не допускать случаи дискриминации по любому признаку.
5. Внедрить и обеспечить исправную работу портала, через который будет оказываться услуга. Предоставлять возможность самостоятельного выбора санатория услугополучателями.
6. Рассмотреть возможность финансирования по данной услуге за счет средств республиканского бюджета вместо местного. Это позволит нивелировать все текущие проблемы доступности услуги.
7. Монетизация результата государственной услуги – введение определенного ваучера с возможностью накопления суммы – возможное решение многих проблем. В частности, имея такого рода ваучер, услугополучатель сможет самостоятельно выбрать место и время получения услуги, если в текущем году по каким-либо причинам услуга не получена, то сумма должна оставаться и накапливаться. Также данный ваучер может быть использован и на оплату проезда до места получения лечения и обратно. Таким образом, вместо получения ежегодного санаторно-курортного лечения в не устраивающем по профилю и качеству учреждении, но расположенном в данном регионе, услугополучатель будет иметь возможность по прошествии определенного количества времени (пока накапливается сумма за неиспользованные путевки) получить услугу в другом регионе, в другой санатории.

Госкорпорация

8. Обеспечить полную физическую доступность людей с ограниченными возможностями в места оказания услуги.
9. Регулярно актуализировать всю информацию по услуге для сотрудников, для полного и качественного консультирования услугополучателей.

3.60. Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00402009 Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями.

Код услуги: L20.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 08.04.2015г. №174.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов услугодателю и проведения первичного психолого-медико-педагогического обследования и консультирования – ожидание психолого-медико-педагогического обследования 30 календарных дней; проведение первичного психолого-медико-педагогического обследования и консультирования 1 час.

Результат оказания госуслуги: письменное заключение с указанием рекомендуемых образовательных, медицинских и социальных услуг, типа образовательной программы.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

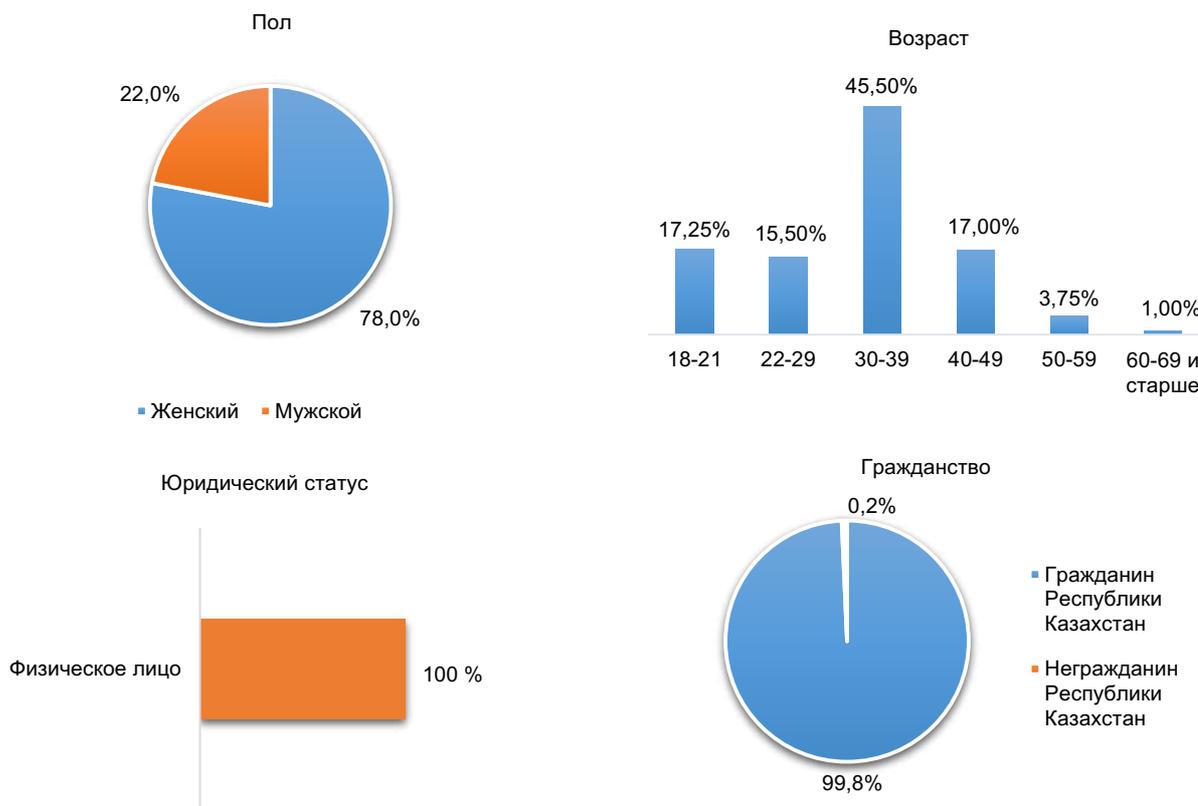
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 400 респондентов, из них большинство (78%) женского пола и 22% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 45,5%, от 18 до 21 лет – 17,25%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,8% являются гражданами Республики Казахстан. 88,3% не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 198. Социально-демографический блок

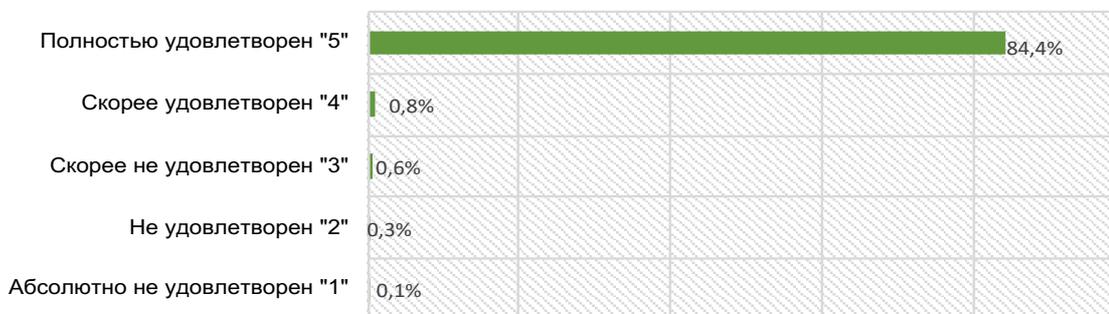


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 84,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,95 баллов.

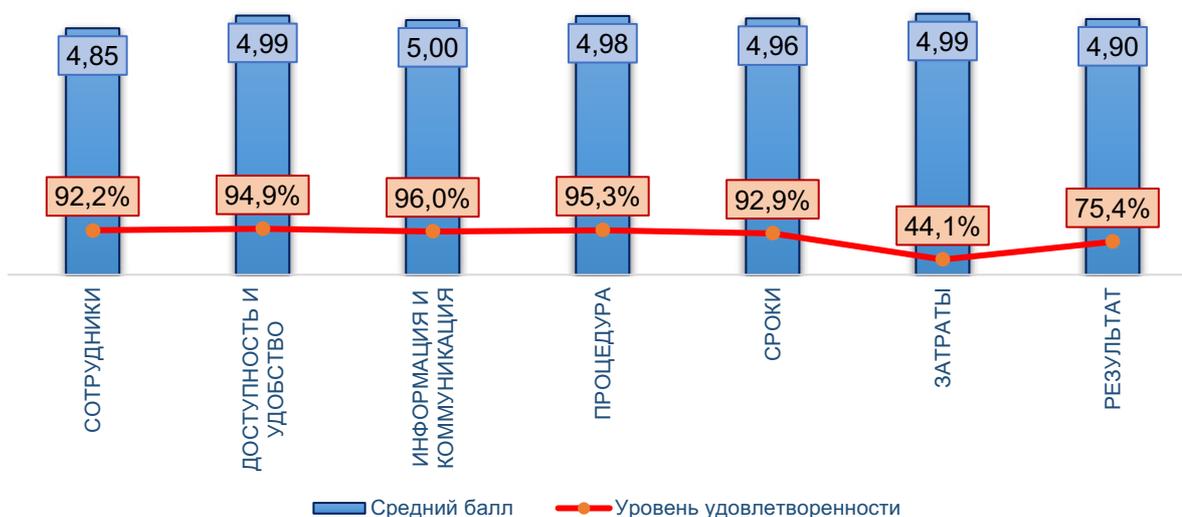
По итогам общественного мониторинга 84,4% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,8% из числа опрошенных – 4 балла. 0,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,3% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 199. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям:

Диаграмма 200. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,85), оперативность (4,85), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,86). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,85 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 92,2%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Большая очередь» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Поставили неправильный диагноз, не умеют работать, участковой врач Шахина ужасно работает», «Не правильно дали направление, его отправили в казахский класс, а я писала что нужно в русский», «Қызықтырып өтпейді, одно и то же каждый кун», «Қызметкерлер сыпайы емес, дұрыс жұмыс істей алмайды, отказ берді» (г.Нур-Султан); «Улучшить компетентность»

(г. Алматы, ЦОН); «Не работают как надо», «Специалистов мало», «Проблемы с очередью» (г. Алматы); «Чтобы были быстрые, исправили программу, больше сотрудников-операторов» (Акмолинская обл., ЦОН); «Некомпетентные неоперативные, медленно работают» (Актюбинская обл., г. Хромтау, ЦОН); «Плохая работа сотрудников» (Алматинская обл., г. Талгар); «Барлығы жаксы» (ЗКО, Чапаево); «Некомпетентные», «Некомпетентные невропатологи и гинекологи тоже» (Жамбылская обл.); «Казахского языка не было» (Карагандинская обл., г. Караганда, Казыбекбийский р-н); «Некомпетентные, неоперативные» (Карагандинская обл., г. Караганда, ЦОН); «Медленно работают» (Карагандинская обл., г. Каркаралинск, ЦОН); «Грубые» (Костанайская обл., Сарыкольский р-н, п. Сарыколь, ЦОН); «Барлығы жаксы» (Кызылординская обл., п. Казалы); «Мүлдем қарамайды», «Грубо разговаривали» (Мангистауская обл., г. Жанаозен); «Невнимательные к своей работе, дают неправильные направления» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н); «Медленно работают» (Туркестанская обл., Жетисайский р-н, ЦОН); «Хорошо работают, но не отлично» (Павлодарская обл., г. Павлодар); «Медленно работают», «Грубые» (СКО, г. Петропавловск, ЦОН); «Неграмотные» (СКО, г. Петропавловск); «Не владеют информацией, неоперативные, невнимательные к потребностям» (СКО, с. Новосельский); «Нагрubiла, невежливые» (ВКО); «Казыгурт микрор-н поликника. Сотрудник по имени Кенже, обращается очень грубо» (г. Шымкент).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,9% уровень удовлетворенности (4,99 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Далеко» (Павлодарская обл., г. Павлодар); «Долго добираться» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н); «Барлығы ынгайлы» (ЗКО, п. Чапаево); «Часто не бывает на месте работы» (Жамбылская обл. Жамбылский р-н); «Далеко» (Карагандинская обл., г. Караганда, Казыбекбийский р-н); «Парковок мало» (Атырауская обл.); «Барлығы ынгайлы» (Кызылординская обл., п. Казалы); «Здание неудобное, старое» (г. Шымкент);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 96,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев наблюдаются следующие: «Мне не позвонили не предоставили информацию во время, потом из-за них прошла моя очередь для получения мед.прибора» (Алматинская обл.); «Больше сотрудников» (г. Нур-Султан, ЦОН).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 95,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 4,98 баллам.

Сроки полностью удовлетворили 92,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,96 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 44,1%, где средний балл равен 4,99. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,97 баллов, 50,1% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 38,1% удовлетворенности).

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Что касается **результата** оказания услуги (4,90 баллов), то только в 75,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: «Результат оказанной услуги полностью не удовлетворил», «Көрсетілген қызмет нәтижесіне толықтай қанағаттанбаймын» (г. Нур-Султан); «Все хорошо» (г. Алматы); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Актюбинская обл., г. Хромтау, ЦОН); «Мен балама инвалидность ала алмай жүрмін, жәрдем ақы ешқандай жоқ, документтерімді ешқандай жер қабылдамайды»; «Побольше внимательности сотрудникам» (Алматинская обл., Кегенский р-н, с. Кеген); «Плохая работа» (Алматинская обл., г. Талгар); «Лечение вовремя не получаем» (Жамбылская обл., Жамбылский р-н); «Очередей много» (Карагандинская обл., г. Караганда, Казыбекбийский р-н, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Карагандинская обл., г. Караганды, ЦОН); «Проблемы не решают, вопросы остаются

открытыми, посылают друг к другу» (Карагандинская обл., г.Каркаралинск, ЦОН); «Увеличить число специалистов» (Мангистауская обл., г.Актау); «Қызметкерлер ауруханаға жатқызу барысында көңіл бөлмейді» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Не дали точного расписания» (Туркестанская обл., Жетисайский р-н); «Медленно работают, неоперативные» (Туркестанская обл., Жетисайский р-н, ЦОН); Не получили пособие» (СКО, г.Петропавловск, ЦОН); Также наблюдались положительные комментарии: «Все устраивает» (Туркестанская обл., г.Кентау, ЦОН); «Все устраивает» (Туркестанская обл., Жетисайский р-н, ЦОН).

Результаты качественного исследования

По итогам проведенного качественного исследования, в рамках которого проведены глубинные интервью и фокус-группа, услугополучателями даны следующие предложения, пожелания и рекомендации. Так следует отметить, что наблюдается весьма длительное ожидание людей в очереди, где согласно примерам, приведенным из глубинных интервью время ожидания, доходят до 1 месяца:

– «...они меня записали на определенное число и сказали, что документы могу принести через месяц, то есть я сразу уже пришла с ребенком и документами. Ждали месяц...» (ГИ, г.Костанай);

– «...Месяц ждать своей очереди, далее около двух часов ждать очереди в кабинет ПМПК, я думаю, что месяц ожидания в очереди – это очень много...» (ГИ, г.Нур-Султан);

Данное обстоятельство приводит к тому, что услугополучатель, использует личные связи, и знакомства для сокращения времени ожидания в очереди:

– «...Я писала жалобу в акимат и мне перезвонили, сказали, чтобы я пришла пораньше...» (ГИ, г.Нур-Султан);

– «...у кого есть знакомые, тем услугу оказывают быстрее...» (ГИ, г.Костанай);

Важно отметить, что данная услуга является достаточно сложной, так как, в процесс и качество получения услуги входит компетенция специалистов – членов комиссии – и их методика оценки, которой составляется индивидуальное итоговое заключение на получение различных услуг в т.ч.: «Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии», «Выдача направления детям с ограниченными возможностями в специальные коррекционные и другие организации для получения медицинских, специальных образовательных и специальных социальных услуг» и др.

В этой связи, возникает вопрос информирования, консультирования официальных опекунов (родителей и т.д.) о критериях и стандартов развития в соответствии с индивидуальным состоянием ребенка.

«...Я обо всех услугах, которое предоставляет государство, узнаю только от родителей. У нас нет четкой инструкции о том, что делать, если с твоим ребенком что-то не так ...» (ФГ, г.Нур-Султан);

«...Из-за этого они попадают к мошенникам, то есть существуют всякие методики, которые не имеют доказательной базы и это целая сфера недобросовестных людей, наживающихся на незнании родителей попавших такую ситуацию...» (ГИ, г.Нур-Султан);

«...Когда мы, мамы особенных детей, приходим туда, нас держат на расстоянии, якобы они нас не понимают. Я считаю, это огромная проблема. Почему в ПМПК мне не подсказали специальную группу для моей дочки, подходящую для ее развития. Я сама миллиметровыми шагами, узнаю информацию...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Также наблюдается и недостаточное оснащение, и условия пребывания услугополучателей в помещениях, где оказывается услуга:

«...Я считаю, что оборудования в помещениях устаревшие. Есть более современные методы диагностики и способы, материал, на котором диагностируются ребенок...» (ГИ, г.Костанай);

«Кабинет около шестнадцати квадратов, в нем сидят 5 сотрудников. Нет доступа к игрушкам, определенного оснащения, наглядной информации, буклетов не наблюдалось» (ГИ, г.Костанай);

«...нехватает инвентаря практически всегда, а инфраструктура города и расположение здания, где ПМПК не позволяет передвигаться на общественном и другом транспорте...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Есть некоторые трудности при сборе и сдаче документов:

«...что слишком много необоснованных документов, требуют 3 характеристики на ребенка, множество справок...» (ГИ, г.Костанай);

«...Да, документы приняли с первого раза, но уже в процессе сдачи, требуют дополнительные документы, о которых нас не оповещали...» (ГИ, г.Костанай);

«...Трудности возникали в сборе характеристик и ежегодный, сбор одного и того же пакета документов, в базе у них ничего не сохраняется...» (ГИ, г.Костанай).

Вместе с тем, указывается и низкое качество кадрового состава задействованных в оказании услуги:

«...В ПМПК сотрудники не имеют понятия, как обращаться с ребенком определенного диагноза. Уровень профессионализма оставляет желать лучшего...» (ГИ, г.Костанай);

«...К нам такое отношение, лишь бы ты ушла. Никто не читает характеристику от учителя. Какой изначально был диагноз, он не меняется...» (ФГ, г.Нур-Султан);

«...Свое ПМПК оцениваю на оценку «1», даже поставила бы «0» ...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Общие пожелания, рекомендации услугополучателей:

«...Повысить качество услуги. Отправлять сотрудников на повышение квалификации несколько раз в год. Повлиять на доступность данной услуги...»;

«...Хотелось бы видеть более подготовленных специалистов в своей сфере...».

Проблемные вопросы

- Несмотря на высокую оценку при массовом опросе, оценка работы и уровня профессионализма, вежливости, тактичности специалистов каждого ПМПК значительно отличаются друг от друга.
- Крайне низкая информированность официальных опекунов (родителей) о возможности получения данной услуги, о ее стандарте, а также об образовательных программах, их методике, показателях, критериях и нормативах развития ребенка.
- В ходе массового исследования были даны комментарии, где указываются низкий уровень компетентности сотрудников, грубость, не соответствие графику работы.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 29.12.18 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Провести качественную работу по расширению возможности получения информации и консультативной помощи от специалистов о существующих в алгоритмах методике, критериев диагностики, которые ознакомят родителей на основании чего специалисты выносят, то или иное решение о дальнейшей реабилитации. Например, организация информационных площадок, таких как единый открытый информационно-консультативный портал ПМПК для всех заинтересованных лиц с функцией FAQ, методических рекомендаций, форума для родителей на котором компетентные специалисты отвечают на интересующие вопросы.

2. Обеспечение межведомственного взаимодействия. Получение первичной информации, консультативной помощи по услуге через работу с родителями специалистами медицинских учреждений, наблюдающих детей с рождения до 1-3 лет.
3. В ПМПК указывать контакты ответственных руководителей, либо других ответственных лиц, номера телефонов для возможности обеспечения обратной связи – консультации, подачи жалоб и т.д.
4. Организовать электронную предварительную запись на консультацию, возможность отслеживать свою очередь онлайн, рассмотреть возможность автоматической передачи справок, заключений и других необходимых документов для комиссии по электронным базам с медицинских учреждений.
5. Сократить сроки ожидания результатов с помощью открытия дополнительных ПМПК и/или расширения действующего штатного расписания.
6. Обеспечить регулярное повышение квалификации педагогов, сотрудников в дошкольных и школьных учреждениях, введение официальной инклюзии в массы. Рассмотреть международный опыт по скрининговому обследованию в раннем возрасте для более точного определения особенностей развития.
7. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.
ЕКЦ-1414
8. Наладить взаимодействие с ЕКЦ-1414, предоставить актуализированную первичную информацию об услуге.

3.61. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00403008 Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах.

Код услуги: L21.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 13.04.2015г. №198.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: справка о предоставлении бесплатного и льготного питания в общеобразовательной школе.

Услугополучатели: физические лица.

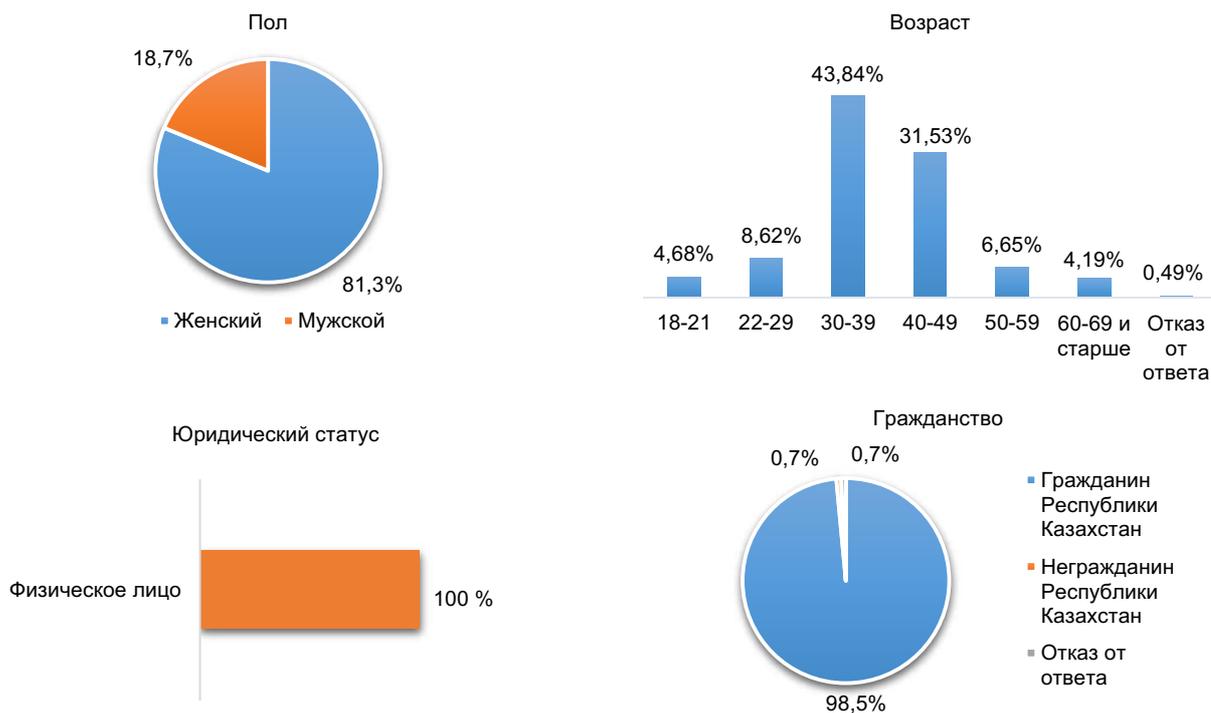
Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 406 респондентов, из них большинство (81,3%) женского пола и 18,7% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 43,84%, от 40 до 49 лет – 31,53%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,5% являются гражданами Республики Казахстан. 95,3% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

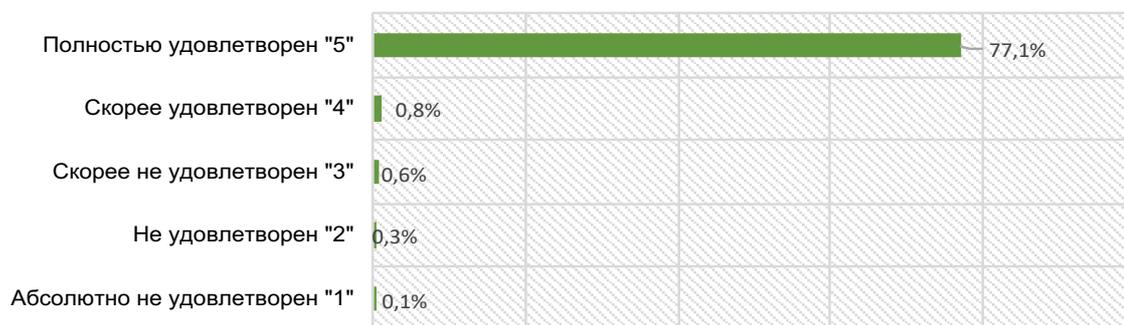


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 77,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,95 баллов.

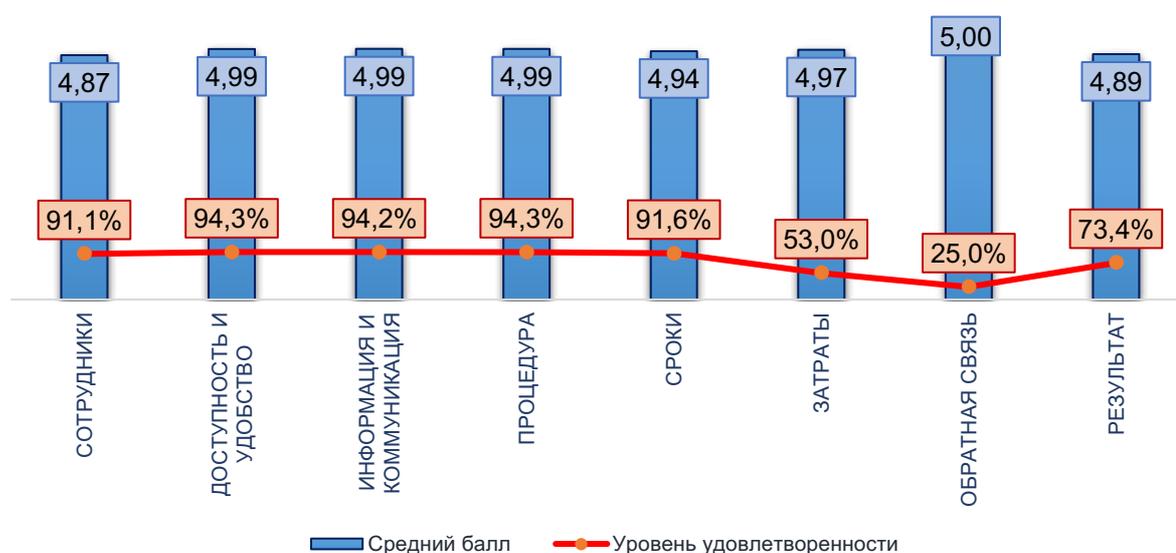
По итогам общественного мониторинга 77,1% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,8% из числа опрошенных – 4 балла. 0,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,3% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,1% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 202. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 203. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,87), оперативность (4,86), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,86). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,87 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 91,1%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Некоторые сотрудники грубые» (Алматинская обл., Жамбылский р-н, село Каргалы); «Грамотные сотрудники нужны» (г.Шымкент, ЦОН); «Грубые не умеют общаться» (СКО, г.Петропавловск); «Сказали что закон отменили» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г.Есик); «Еще не получала документы» (СКО, г. Петропавловск, ЦОН); «Невежливые, неоперативные, не предоставляют информацию» (Павлодарская обл., г.Экибастуз, ЦОН); «Не было полной информации» (Туркестанская обл., Мактааральский р-н, п.Мырзакент) «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Павлодарская обл., Успенский р-н, с.Тимирязево, ЦОН); «Некомпетентные» (Павлодарская обл., Иртышский р-н, с.Косколь, ЦОН); «Прошу старшему ребенку дать бесплатную еду в школе» (ВКО, Урджарский р-н); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Мангистауская обл., г.Актау, ЦОН); «Форму не дали в школе» (Павлодарская обл., Успенский р-н, с. Равнополь); «Не полностью информировали» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н, г.Есик); «Неоперативные» (СКО, Тайыншинский р-н, г. Тайынша, ЦОН); «Интернетти жаксартуын сурайды» (Атырауская обл., Коктогайский р-н, ЦОН); «Предложения нет» (г. Алматы, ЦОН); «Нужны много компьютеров для зоны самообслуживания» (г. Алматы, ЦОН); «Сыпайлығы орташа» (г.Нур-Султан); «Барлығы жаксы» (ЗКО, г.Чапаево); «Не очень оперативные» (Атырауская обл., г.Атырау); «Неоперативные, некомпетентные» (Атырауская обл., г.Атырау, ЦОН); «Неоперативные, некомпетентные» (Атырауская обл., г.Атырау, ЦОН); «Не владеют информацией» (Костанайская обл., г.Костанай); «Не очень оперативные» (ЗКО, г.Уральск); «Психиатр невежливый» (Мангистауская обл.); «Не владеют информацией» (Костанайская обл., г.Костанай).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,3% уровень удовлетворенности (4,99 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Испытывала дискриминацию, не обслуживали быстро» (Алматинская обл., Жамбылский р-н, село Каргалы); «Фимарат алыстау орналасқан» (г. Алматы, ЦОН); «Ұсыныс жок» (Атырауская обл., с.Коктогай, ЦОН);

«Ұсыныс жок» (г. Алматы, ЦОН) «Ускорить процесс работы» (г.Алматы, ЦОН); «Барлығы ынғайлы» (ЗКО, г.Чапаево); «Күту залы сәл ыңғайсыз» (Ақмолинская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,99 баллов), 94,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Пусть обслуживание проходит на 2 языках» (Алматинская обл., Жамбылский р-н, с. Каргалы); «Не получила пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги» (СКО, г.Петропавловск);

В части **процедуры** получения государственной услуги, 94,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов. Были отмечены следующие комментарии: «Перечень документов не понятен» (СКО, г. Петропавловск); «Требовали некорректные документы» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Много бумажной волокиты» (Мангистауская обл., г. Актау).

Сроки полностью удовлетворили 91,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,94 балла.

В части **затрат** данной услуги – 53,0%, где средний балл равен 4,97. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги(ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,97 баллов, 58,6% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,97 баллов, 47,3% удовлетворенности).

Обратная связь полностью удовлетворили 25,0% услугополучателей. Средняя оценка составляет – 5,0 баллов.

Что касается **результата** оказания услуги (4,89 баллов), в 73,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Мангистауская обл. г.Актау, ЦОН); «Связь плохая из-за этого медленное обслуживание» (СКО, Есильский р-н, с.Явленка, ЦОН); «Кәрсетілген қызмет нәтижесіне толықтай қанағаттанбаймын, отказ берілді» (г.Шымкент); «Не получают бесплатное питание» (Ақмолинская обл.,Зерендинский р-на, с.Зеренда); «Грубые, невежливые» (Атырауская обл., г.Атырау); «Полную информацию не дают» (Атырауская обл., г.Атырау); «Побольше специализированных центров для детей» (Мангистауская обл.); «Очень грубые сотрудники, не квалифицированные, некомпетентные» (ЗКО, г.Уральск); «Грубые, невежливые» (ЗКО, г.Уральск, ЦОН); «Быть лояльными, вежливыми с родителями», «Очень долго ждем очереди» (Мангистауская обл.); «Выделять больше мест, учитывать что в семье 3 детей набирать больше сотрудников», «Ускорить процесс ожидания очереди», «Не нашли работу» (Павлодарская обл.); «Не получают дети бесплатное питание» (Актюбинская обл., Темирский р-н, п.Шубаркудык, ЦОН); Также наблюдались положительные комментарии: «Все хорошо» (Актюбинская обл., Темирский р-н); «Все устраивает»(Туркестанская обл., г.Туркестан, ЦОН); «Все устраивает» (Костанайская обл., р-н Беимбета Майлина, с. Елизаветинка, ЦОН); «Все устраивает» (СКО, Тимирязевский р-н, с.Жаркен, ЦОН); «Все устраивает» (Карагандинская обл., г.Сампаев, ЦОН).

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, была проведена фокус-группа с услугополучателями и выявлены нижеследующие факты.

Услугополучатели рекомендовали полную автоматизацию услуги:

«... полная автоматизация, и чтобы сбор документов каждые полгода автоматически производились: вам не приходится собирать документы, бегать каждые полгода, тратить на это свое время...»;

«... хотелось бы чтобы можно самим следить в приложении; к примеру, как очереди в детских садах там же все автоматизировано. И чтобы сообщение приходило в школу педагогам, что-такой-то человек – его фамилия, документы сданы. Или хотя бы родителям дать информацию о том, что им одобрено, чтобы сообщение было показано педагогам...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Другие характерные комментарии респондентов:

«... Я являюсь мамой. Дочь в 8 классе. Чтобы получить гос. услугу, я обратилась в школу, к социальному педагогу. Социальный педагог предоставил мне перечень документов, по оказанию услуги, я собрала документы, и прошла по категории, по которой получают бесплатное питание. Трудностей никаких не было...»;

«... об услуге мы узнаем из самой школы уже. Классные руководители сами говорят и предлагают. Также дали специальное объявление. Во время смены школы с №24 мне передали документы, и я их сдала...»;

«... я соглашусь я тоже многодетная мама, в течение 10 минут сдала справку я сдала все в школу без проблем особых...»;

«... да, до начала учебного года мы готовились насчет этого всего, ну и еще нас предупредили в августе чтобы мы подготавливали документы...» (ФГ, г.Нур-Султан);

Как видно из комментариев в целом услуга проста и доступна для респондентов и серьезных проблем не выявлено.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы.

- В числе недостатков процедуры получения данной государственной услуги респонденты в ходе количественного исследования в ряде случаев отметили:
 - низкую компетентность сотрудников, предоставлявших услугу;
 - грубость и непрофессионализм сотрудников;
 - недостаток технических средств и перебои в их работе;
 - недостаток мест ожидания.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 30.09.19 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

Таким образом, результаты проведенного мониторинга позволяют утверждать, что уровень реализации государственной услуги является средним. Однако отмечается низкий уровень использования цифровых возможностей данной государственной услуги.

1. Провести комплекс мероприятий, направленный на разъяснение возможности получения данной услуги через ПЭП
2. Обратить внимание на уровень подготовки и соблюдение служебной этики сотрудниками, предоставляющими услугу.
3. Информировать потенциальных услугополучателей о возможности получения данной государственной услуги.
4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

Госкорпорация

5. Обратить внимание на создание более комфортных условий в зонах ожидания.
6. Обеспечить и поддерживать необходимый уровень подготовки и соблюдения служебной этики сотрудниками, предоставляющими услугу.

3.62. Вызов скорой медицинской помощи

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00601012 Вызов скорой медицинской помощи.

Код услуги: L22.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги 27.04. 2015г. №272.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи услугополучателем сведений услугодателяю – в течение 1 рабочего дня. максимально допустимое время сдачи услугополучателем сведений услугодателяю – 5 минут; максимально допустимое время обслуживания – в течение 1 рабочего дня.

Результат оказания госуслуги: оказание скорой медицинской помощи.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

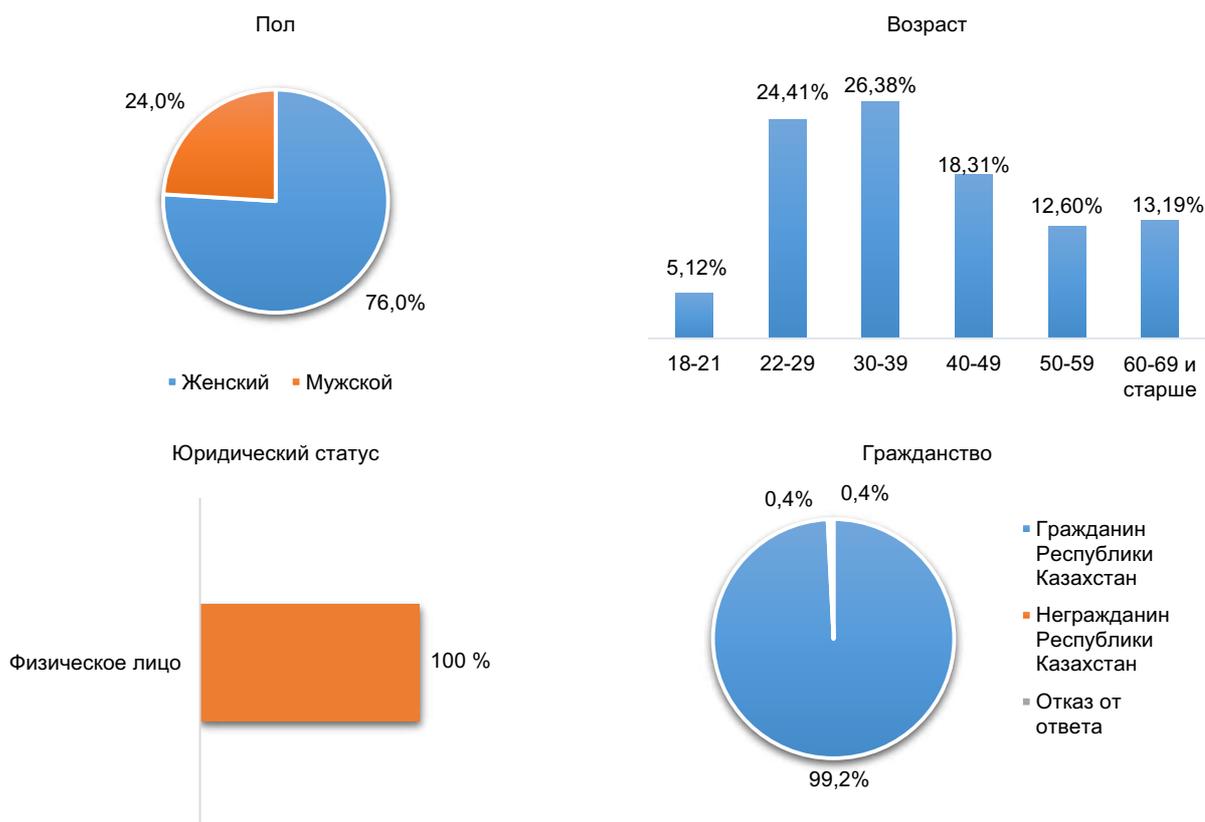
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 508 респондентов, из них большинство (76%) женского пола и 24% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 26,38%, от 22 до 29 лет – 24,41%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 99,2% являются гражданами Республики Казахстан. 92,5% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 204. Социально-демографический блок

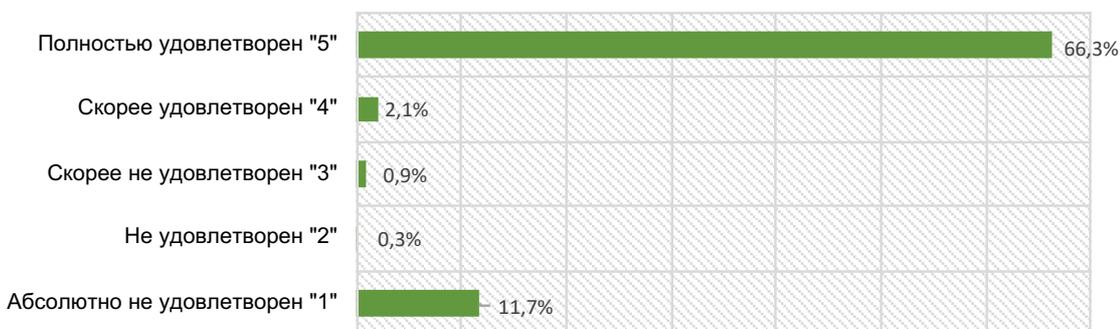


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 66,3%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,34 балла.

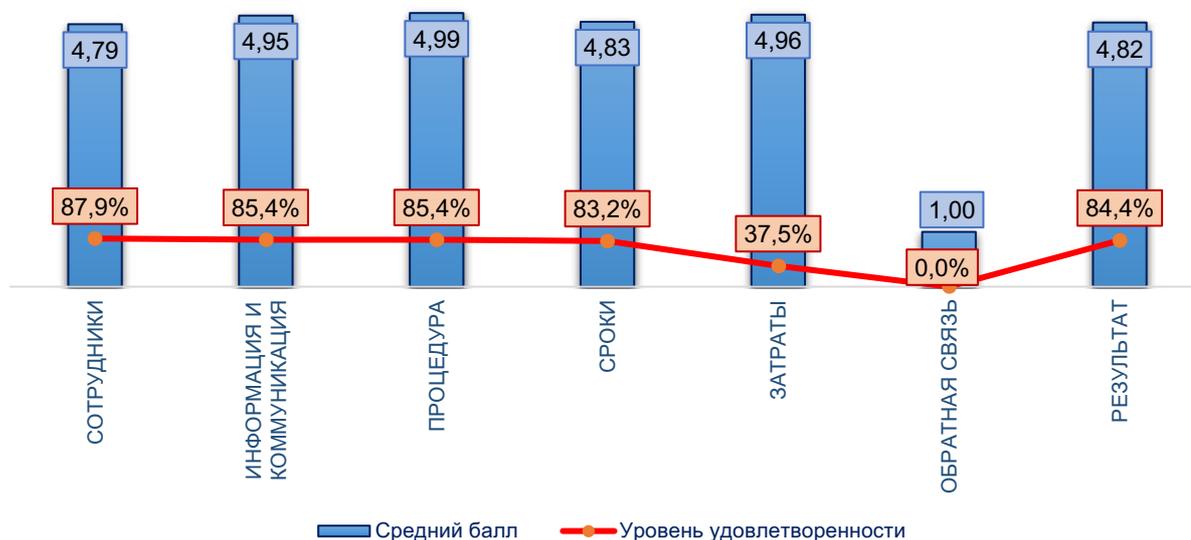
По итогам общественного мониторинга 66,3% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 2,1% из числа опрошенных – 4 балла. 0,9% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,3% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 11,7% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 205. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям. Необходимо отметить, что данная услуга занимает последнее место в рейтинге. Понять природу исключительно низкой удовлетворенности анализируемой услугой может помочь более подробное рассмотрение комментариев по каждому критерию, полученных от респондентов в результате массового опроса.

Диаграмма 206. Критерии качества государственной услуги



Сотрудники услугодателя оценивались по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,78), оперативность (4,79), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,80). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,79 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 87,9%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Не всегда полная информация» (г.Нур-Султан); «34 бригада хорошо работают» (г.Нур-Султан); «Некомпетентные. лекарств мало», «Пришел 20 летний врач который ничего не знает, не владеет информацией», «Некомпетентные, «Долго ждать» , «Невежливые» (г. Алматы); «Хватать подход к клиенту, находить общение, не заикливаться на

документах», «Ужасно», «Скорая вообще не приехала, сказали самим прийти в поликлинику» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «Не специалисты» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Долго ехали, были некомпетентные» (Актюбинская обл. г. Актобе); «Хорошо»(Актюбинская обл. г. Актобе); «Оперативнее быть», «Некомпетентные, безграмотные, информацией не владели» (Актюбинская обл., г. Актобе); «Врачи просто уехали» (Актюбинская обл., Шалкарский р-н, г.Шалкар); «Некомпетентные» (Алматинская обл., Ескельдинский р-н); «Не владеют информацией неоперативные, очень долго ждала целых два часа»(ЗКО, Сырымский р-н, с.Жымпиты); «Быть оперативными» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Не владеют информацией. Неправильный диагноз поставили. Хотели сделать операцию хотя ненужно», «Неоперативные», «Не очень оперативные, «Не забирают в больницу», «Не очень компетентны», «Не владеют Информацией», «Не оказали первую помощь», «Некомпетентные не вежливы», «Не владеют информацией. Не могут оказать помощь человеку», «Невежливые, не оперативные, некомпетентные», «Больше компетентных сотрудников», «Жас студенттер келді, толық сұраққа жауап бере алмады» , «Толық билмейді» (Карагандинская обл. г. Караганда); «Неоперативные» (Костанайская обл.); «Быть вежливыми, компетентными, оперативными» (Костанайская обл., г.Костанай); «Ұзақ күттім жедел жәрдемді, маған көмек көрсете алмады», «Не обращают внимание как всегда» (Костанайская обл., г.Рудный); «Все разные, кто-то с характером» (Костанайская обл., Сарыкольский р-н); «Кешігіп келді» (Кызылординская обл. г.Кызылорда); «Скорой 1-інші көмекті бере алмады, керекті жерлерге алып кетпеді. Диагноз қоя алмады. інім қайтыс болды». (Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Звондасаң көтермейді, көп сұрақ қояды, ауру адамға телефонда»(Кызылординская обл., г.Кызылорда); «Недостаток шприцов», «Чтобы врачи хорошо смотрели, слушали, были вежливыми, давали лекарство»; «Не предоставили должное лечение» (Туркестанская обл. г. Туркестан); «Ускорить время приезда скорой», «С больными обращались не очень нежно», «У них закончилось лекарство», «Неоперативные», «Быть оперативными» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Неоперативные, сразу не приняли» , «Не очень оперативные» (г. Шымкент); «Не владеют информацией» (г. Шымкент); «Другой был грубый», «Молчат ничего не знают» (г.Шымкент); Также наблюдались положительные комментарии: «Очень хорошо обращаются» (Алматинская обл., Балхашский р-н); «Только благодарность» (Атырауская обл., г. Атырау); «Все хорошо» (ЗКО, Сырымский р-н. с.Жымпиты); «Все хорошо» (Актюбинская обл., г.Актобе); «Все молодцы, оперативны» (Кызылординская обл., г. Кызылорда); «Отлично» (Павлодарская обл., г. Павлодар); «Отлично» (ВКО г.Усть-Каменогорск)». «Не могу оценить, сотрудники вообще не приехали на вызов» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «Очень медленно едут, нету нужных лекарств» (Павлодарская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,95 баллов), 85,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Не оказали нужной помощи сотрудники клиники» (г.Нур-Султан); «Ничего не говорили полностью не могут объяснить» (Кызылординская обл., Казалинский р-н); «Выбора языка не было, пошаговую инструкцию не получала» (Актюбинская обл., Темирский р-н, Шубаркудыкский, Шубаркудык); «Не приезжали только звонили и узнавали как самочувствие, не дождалась их»(Карагандинская обл., г.Караганды); «Нет сразу повезли в реанимацию» (Костанайская обл. Карасуский р-н); «Не получала инструкцию, не объяснили» (Костанайская обл., г.Костанай).

В части **процедуры** получения государственной услуги 85,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов. Оставлен следующий отзыв: «Выполнять обещания быть компетентнее» (Атырауская обл., г. Атырау).

Сроки полностью удовлетворили 83,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,83 балла.

В части **затрат** данной услуги – 37,5%, где средний балл равен 4,96. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги(ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,95 баллов, 38,0% удовлетворенности) и

«Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,98 баллов, 37,0% удовлетворенности).

Обратной связью ни один услугополучатель полностью не удовлетворен. Средний балл составляет – 1,0 баллов. Оставлен следующий комментарий: «Они вообще на жалобы внимание не обращают» (г. Нур-Султан).

Что касается **результата** оказания услуги (4,82 балла), то только в 84,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Не оснащен необходимыми антибиотиками, нет постоянных квот РДРЦ», «После инсульта не дали инвалидность врач Ларионова», «Не вежливый доктор Тен его фамилия», «Ускорить время приезда скорой» (г.Нур-Султан); «Долго ждали», «Ускорить время ожидания скорой», «Долго не берут трубку, долго едут не оказывают первую помощь» (г.Алматы); «Ужасно работают», «Сотрудники вообще не приехали на вызов, сказали самим прийти в поликлинику» (Акмолинская обл., г.Кокшетау); «Оперативно быстро отвечать на звонок 103 ускоренно приезжать», «Грамотности, информация, не оперативность» (Актюбинская обл., Темирский р-н, с.Шубаркудык); «С 3 его вызова подняли трубку, чтобы быстро отвечали на звонки», «Ускорить приезд скорой помощи 103», «У них аппараты не работают, пришлось самой пройти платно услугу, туда-сюда всегда перекидывают больного человека, из-за того, что у них нет аппаратов нужных», «Все было оперативно» (Актюбинская обл., г. Актобе); «Много компетентных сотрудников» (Алматинская обл., Ескельдинский р-н); «Долго ждали» (Алматинская обл.,Кербулакский р-н); «Ускорить процесс дозвона и приезда скорой» (Алматинская обл., г.Текели); «Машин мало, «Не очень оперативные», «Ускорить время приезда», «Оперативно, быстро, хорошо», «Очень долго ехала скорая» (Атырауская обл. г. Атырау); «Предоставить дополнительные транспортные средства» (Жамбылская обл., г.Тараз); «Попадают некомпетентные врачи», «Долгое обслуживание, неоперативные», «Медленно приезжают, по звонку неоперативные», «Больше компетентных сотрудников», «Долго едут», «Долгий приезд», «Поставили неправильный диагноз», «Оснащение скорой плохая. Трясло что вызвало кровотечение», «Ускорить срок приезда скорой», «Нет нужных лекарств часто», «Долго едут», «Не забрали маму в больницу», «Просто вкололи обезболивающее. пусть снимают свою обувь или пусть наденут бахилы когда находятся дома у пациента», «Быть вежливее», «Долго дозванивались, долго ехали», «Не оказывают полную мед.помощь, некомпетентные», «Некомпетентные, неоперативные, грубые» (Карагандинская обл. Караганды); «Үйге келген кезде мамандар аяқ киімді үнемі шешпей кіреді, ол неге десең сіздер бахила дайындап қою керексіздер дейді. Сол жөнінен сұрағым бар еді, біздің үйде алдын ала дайындалып тұру керек пе еді ол?! Неге оны өздерімен алып жүруге болмасқа? Айтсан да аяқ киімін шешпейді» (Костанайская обл., Карасуский р-н, с.Октябрьское); «Долго ждать, 40 мин. ждали», «Ускорить приезд скорой» (Костанайская обл. г.Костанай); «Скоройдың және врачтардың қызметтеріне қанағаттанбаймын», «1-1,5 сағатсыз келмейді, Арал ауданында тұрамын, ауданда скорый жоқ, өте қатты күтеміз, ауырып құлап жатсаң ғана облысқа қосады» (Кызылординская обл. г. Кызылорда); «Долго дозваниваюсь» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Ждем очень долго скорую» (Мангистауская обл., Мангистауский р-н); «Не могла дозвониться до скорой», «Не прописали ничего, до сих пор болеет» (Туркестанская обл., г. Туркестан); «Необходимо однимать всегда трубку» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Улучшить скорость дозвона 103» (СКО, г.Петропавловск); «Долго едет через час приехали» (СКО, г. Петропавловск); «Ждала 1,5 часа скорую, хочу чтобы специалисты нас быстро принимали» (СКО, г. Петропавловск); «Долго едут» (СКО, г. Петропавловск); «Ускорить время приезда», «Скорость дозвона среднее», «Ускорить ожидание», «Ускорить время приезда» (ВКО, г.Семей); «Медленное обслуживание, неоперативные, некомпетентные. На 1414 долгое обслуживание», «40 мин. ждали. пусть будут оперативнее», «Транспорт плохой», «Быть более информированными», «Долго очень ждали» (г. Шымкент). Также наблюдались и положительные отзывы: «Все быстро» (г.Нур-Султан); «Вежливые сотрудники оперативные» (ЗКО, Сырымский р-н, с.Жымпиты); «Отлично», «Все устраивает» (Карагандинская обл. Караганды); «Все устраивает» (Костанайская обл. Костанай); «Все устраивает» (Костанайская обл.г. Аркалык); «Отлично все хорошо»

(Костанайская обл., Амангельдинский р-н, село Амангельды); «Оперативные, вежливые, молодцы» (Костанайская обл. Карасуский р-н); «Все хорошо»; (Костанайская обл., с.Аулиеколь); «Все классно молодцы», «Все отлично сотрудники молодцы» (Павлодарская обл., г. Павлодар); «Все хорошо, удачи в работе», «Все устраивает» (СКО, г. Петропавловск); «Быстрый приезд и быстрый ответ» (г. Шымкент); «Все устраивает» (Алматинская обл., Ескельдинский р-н); «Все устроило, компетентные сотрудники» (ЗКО, Сырымский р-н., с.Жымпиты);

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, была проведена фокус-группа с услугополучателями, где респонденты в целом положительно отозвались о качестве услуги:

«... все было нормально. Поздоровались, зашли в спец одежде, с медикаментами. Ребенка осмотрели...»;

«... по телефону диспетчер спросил адрес, кому вызываем, что случилось, записали наши данные. Мы довольны, претензий нет, сотрудники были вежливы, компетентны...» (ФГ, Акмолинская обл.).

Также указали о возможности получения услуги через специализированное приложение:

«... через приложение «Дамумед»? Да, знали. Нас обучали в поликлинике. Там есть «Срочная кнопка». Но мы еще не пользовались...» (ФГ, Акмолинская обл.).

Озвучены некоторые предложения:

«... хотелось бы чтобы стоял знак для парковки скорой помощи возле ЖК, организаций и т.д. чтобы скорая без задержек добиралась до больного»;

«...Их здание находится далеко. Я думаю, для улучшения работы, их нужно переселить ближе к центру города, чтобы в любую часть города можно было добираться быстрее. И здание у них старое. Можно было бы построить новое большое здание...» (ФГ, Акмолинская обл.).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы.

В числе недостатков процедуры получения данной государственной услуги респонденты в ходе количественного исследования в ряде случаев отметили:

- Грубость, низкую компетентность сотрудников, предоставлявших услугу недостаток технических средств и перебои в их работе, а также долгое время ожидания.
- Интервьюированием установлен низкий уровень информированности граждан о возможности получения данной услуги онлайн через портал «Дамумед».

Выводы и рекомендации

Таким образом, результаты проведенного мониторинга позволяют утверждать, что уровень реализации государственной услуги «Вызов скорой медицинской помощи» является низким. Также отмечается низкий уровень использования цифровых возможностей данной государственной услуги.

Уполномоченный госорган

1. Провести комплекс мероприятий, направленный на разъяснение возможности получения данной услуги через портал «Дамумед». Проводить системную работу по популяризации современных средств, способствующих повышению удобства процесса получения государственной услуги (мобильные приложения, дополнительные услуги, интернет-ресурсы и т.д.).
2. Обратить внимание на уровень подготовки и соблюдение служебной этики сотрудниками, предоставляющими услугу.
3. Ввести более тщательный контроль за должным исполнением стандарта услуги. Обеспечить оперативное прибытие бригады скорой помощи и их компетентность,

квалификацию для обеспечения высокого уровня удовлетворенности услугополучателей.

4. Обеспечить полную техническую оснащенность для качественного и своевременного оказания скорой медицинской помощи при обращении граждан.

3.63. Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00803002 Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования.

Код услуги: L23.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 14.04.2015г. №200, доп. 18.05.2018г. №212.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: направление о предоставлении общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

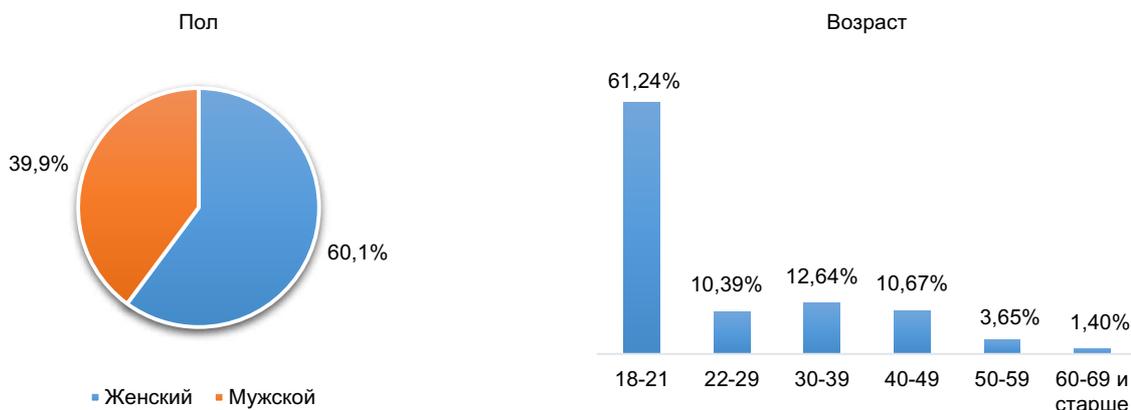
Основные результаты исследования

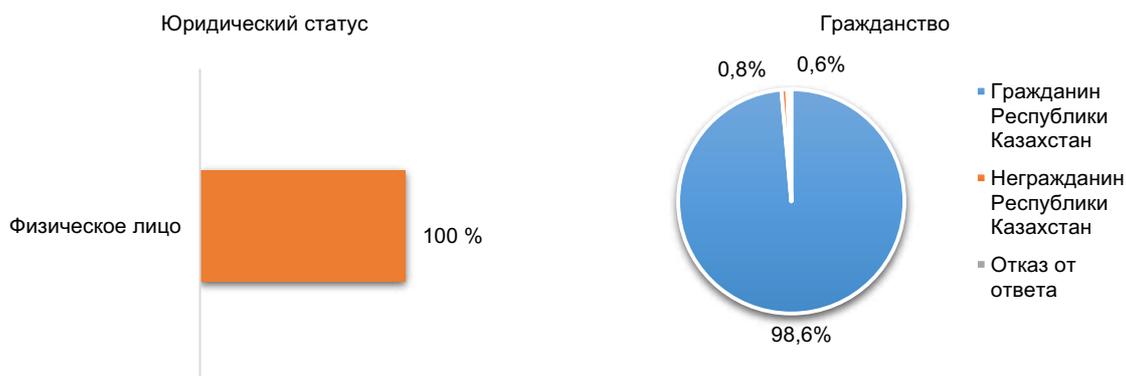
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и фокус-группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 356 респондентов, из них большинство (60,1%) женского пола и 39,9% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 18 до 21 лет – 61,24%, от 30 до 39 лет – 12,64%. В 100% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,6% являются гражданами Республики Казахстан. 96,6% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 207. Социально-демографический блок



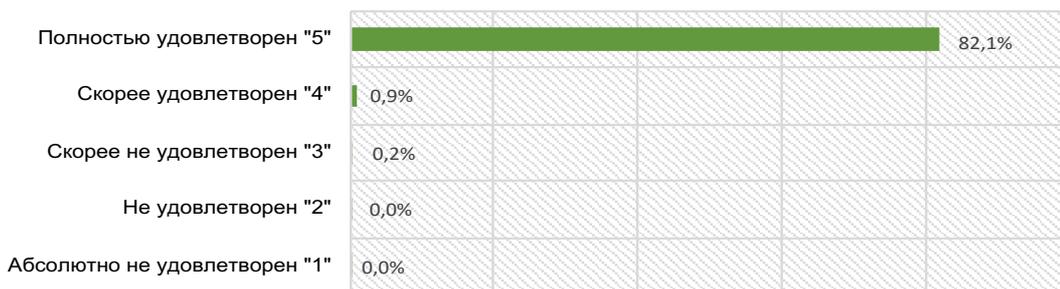


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 82,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,98 баллов.

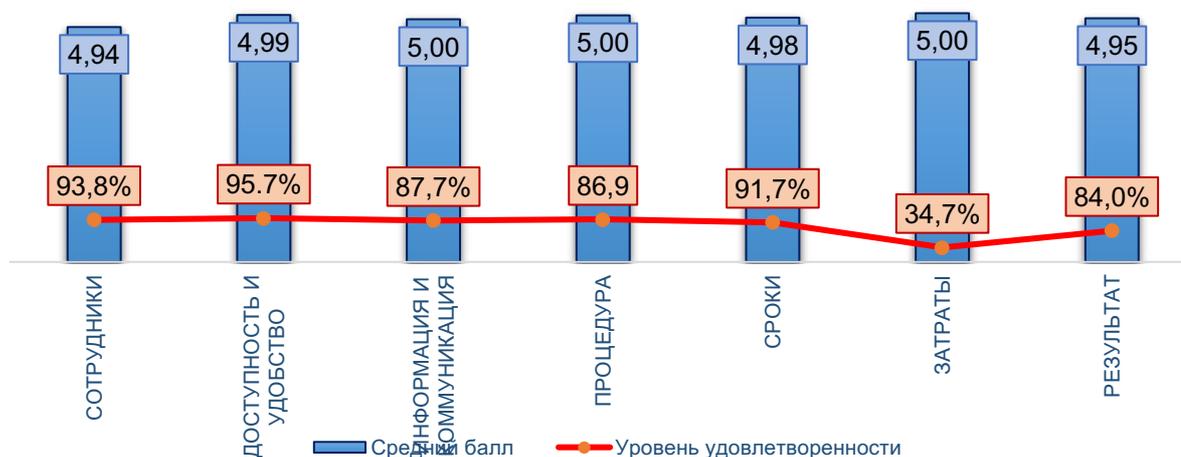
По итогам общественного мониторинга 82,1% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,9% из числа опрошенных – 4 балла. Скорее не удовлетворены, чем да – 0,2% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности.

Диаграмма 208. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 7 критериям.

Диаграмма 209. Критерии оценки качества государственной услуги



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,94), оперативность (4,94), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,94). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,94 балла и уровень удовлетворенности составляет – 93,8%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Быть оперативнее» (г.Нур-Султан); «Они сказали что у них обед не во время обеда» (г.Алматы, ЦОН); «Некомпетентные» (Акмолинская обл., с.Астраханка); «Медленно работают» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН); «Проблемы с очередью» (Атырауская обл., г.Кульсары); «Не правильно дали заключение, не умеют работать» (Атырауская обл., г.Атырау); «Не владеение информацией, не правильно информируют» (Жамбылская обл.); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Карагандинская обл. г.Караганда, ЦОН); «Не всегда вежливы» (Костанайская обл., Житикаринский р-н, г.Житикара); «Неоперативные» (Костанайская обл.); «Медленное обслуживание» (Костанайская обл., Сарыкольский р-н, п. Сарыколь, ЦОН); «Медленное обслуживание, некомпетентные, полностью не проинформировали о смене удостоверения и сотрудники обещали обратную «Связь, но не дали грубый персонал не слушают клиентов, отговариваясь наличием многих клиентов» (Костанайская обл., Узункольский р-н, ЦОН); «Неоперативные» (Костанайская обл., Аулиекольский р-н, с.Аулиеколь, ЦОН); «Нет места очередь» (Туркестанская обл., г.Кентау, ЦОН); «Пособию не получает» (Туркестанская обл., г. Арысь, ЦОН); «Көптеген компьютерлер бос тұрды.Қызметшілерді тағайындау керек» (Павлодарская обл., ЦОН); «Не компетентные неоперативные», «Не помогли», «Сотрудники были грубы» (СКО, г. Петропавловск); «Некомпетентные», «Больше секций в общежитии» (г. Шымкент).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 95,7% уровень удовлетворенности (4,99 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Алыстау орналасқан» (Карагандинская обл., г.Жезказган, ЦОН); «Здание далеко расположено», «Не удобные часы работы» (СКО.г. Петропавловск); «Нет замков в общежитии надо за свой счет их ставить» (Мангистауская обл., Актау); «Слишком далеко» (г. Алматы).

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (5,0 баллов), 87,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги, 86,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 5,0 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 91,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,98 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 34,7%, где средний балл равен 5,0. Данный критерий состоит из двух компонентов: «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (5,0 баллов, 40,0% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 29,4% удовлетворенности).

Жалоб в устной и/или письменной форме, среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Что касается **результата** оказания услуги (4,95 баллов), то только в 84,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (Карагандинская обл. Караганды, ЦОН); «Поставить замки на дверях в общежитии» (Мангистауская обл., г. Актау); «Не корректно информация» (Костанайская обл.); «Медленное обслуживание некомпетентные полностью не проинформировали о смене удостоверения и сотрудники обещали обратную «Связь но не дали грубый персонал не слушают клиентов отговариваясь наличием многих клиентов» (Костанайская обл., Узункольский р-н, ЦОН); «Сделать ремонт в общежитии» (СКО, г.Петропавловск); «Медленное обслуживание много очередей время ожидания большое» (Костанайская

обл., Аулиекольский р-н, с.Аулиеколь, ЦОН); «Провести wi-fi в общежитии» (Костанайская обл., с.Боровское); «1414 қоңырау ұзақ барады» (Мангистауская обл., г. Жанаозен, ЦОН); «Работать еще лучше» (Мангистауская обл. Актау); «Үйдің кезегінде тұрмыз, тезірек жылжыса екен кезегіміз» (Мангистауская обл., г.Жанаозен); «Не компетентные неоперативные, медленно работают» (СКО, г. Петропавловск, ЦОН); «Починить душевую женскую» (г. Шымкент); «Медленно обслуживают» (Алматинская обл., г.Талдыкорган ЦОН); Также наблюдались положительные комментарии: «Все устраивает» (СКО, г. Петропавловск, ЦОН); «Все устраивает» (Костанайская обл., с.Аулиеколь, ЦОН);

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, были проведены глубинное интервью и фокус-группа с услугополучателями и выявлены следующие факты.

Несмотря на то, что проведена оптимизация услугодатель вынужден осуществлять сбор заявлений в нарочной форме.

«... ал біздің жатаханаға өтініш беретін студенттердің барлығы қағаз жүзінде өтініш беріп, құжаттардың барлығын жыл сайын қағаз жүзінде жинауға мәжбүр...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Недостигшие 18 лет вынуждены осуществлять сбор необходимых документов совместно с родителем, что крайне проблематично учитывая, что 80% услугополучателей являются приезжими из сельских местностей и несут транспортные затраты, а также времени и денег:

«... сосын 18-ге толмаса ата-анасы қасында жүру керек болады. Сол кезде бұл жердегі қиындық ата-анасының бірге жүруі және екеуінде бірдей әртүрлі мемлекеттік орындарға барып, құжат жинауы оның өзі бір-екі күнді талап етеді. Ал оған біздегі қазіргі қоғам дайын емес, 80% ауылдан келеді олар онымен қолдана алмайды. Сол үшін біз бірінші қағаз жинап аламыз, бүкіл құжаттарды бір адамға жинаймыз, сосын сол кісінің уақытын алмай ЦОНға жіберіп, артынан соны электронды түріне аударамыз...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Также, одобрительно поддержана полная автоматизация услуги в дальнейшем:

«...студенттердің өтінішін ЦОНда қабылдаса, яғни халыққа қызмет көрсету орталығында қабылдаса, ешқайда бармай ЦОНға барып өзінің колледжін айтып олар жаңағы общежитияны бөліп береді...»;

«...слишком много людей задействовано, когда можно сразу в ЦОН идти...» (ГИ, г.Нур-Султан).

Участники фокус-группы единогласно указали на затруднения ввиду оплаты ежемесячной за общежитие:

«... біздің колледжімізде қазіргі таңда, бір айлық жатахананың құны ол 6000 теңге көлемінде болып жатыр, бұнын енді мен үшін жұмыс істеп жүрген адам үшін аз болуы мүмкін бірақ студент үшін бұл менің ойымша көп деп ойлаймын. Яғни студент өзі 16000 мың теңге стипендия алады, сонын 6000 теңгесі жаңағындай общежитияға берсе, ар жағында 10000 мың теңгенің 7,5 мың теңгесін проезіне жұмсайды. Ар жағында өзіне 1000-2000 теңгесі қалады...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы.

- Для многих услугополучателей ежемесячная плата за проживание является значительной финансовой нагрузкой.
- Процедура получения услуги сложная учитывая положение услугополучателей.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована (с 29.12.12 г.), в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

Таким образом, результаты проведенного мониторинга позволяют утверждать, что уровень реализации государственной услуги является высоким.

1. Вместе с тем, необходимо провести работу, направленную на полный перевод данной услуги в цифровой формат с централизованным выделением мест в общежитиях. Указанные мероприятия позволят существенно снизить риски бытовой коррупции, а также повысят прозрачность и доступность услуги.
2. Снизить стоимость ежемесячной оплаты за проживание.
3. Проводить тщательную работу по разъяснению и содействию услугополучателям в сборе необходимых документов.
4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

3.64. Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201017 Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта.

Код услуги: L24.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 27.03.2015г. №270.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 1 этап: изготовление акта выбора земельного участка, с положительными заключениями согласующих органов и организаций 28 рабочих дней; 2 этап: при согласовании окончательного акта выбора и оплате за услуги земельно-кадастровых работ услугополучателем – вынесение решения о предоставлении права землепользования на земельный участок 22 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: решение услугодателя о предоставлении права землепользования на земельный участок с приложением земельно-кадастрового плана или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

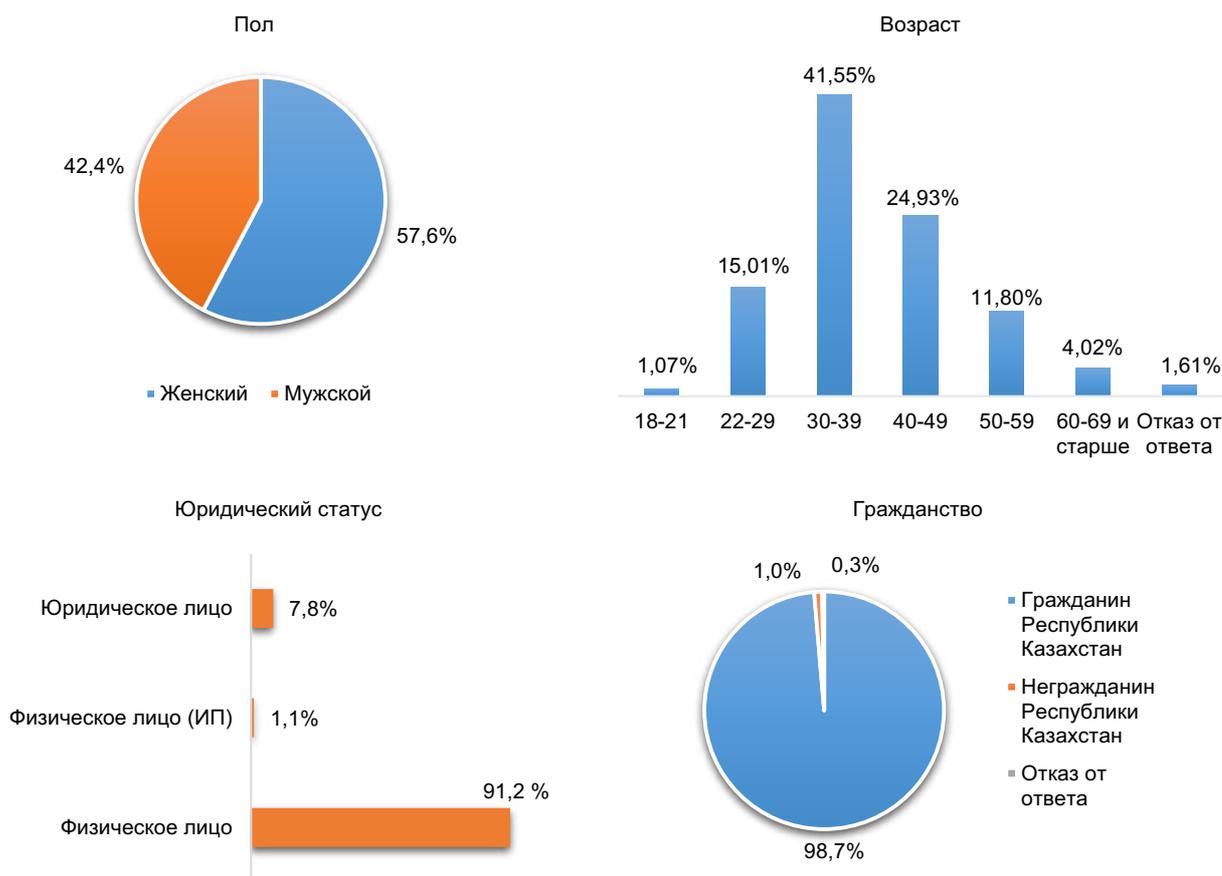
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 373 респондентов, из них большинство (57,6%) женского пола и 42,4% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 41,55%, от 40 до 49 лет – 24,93%. В 91,2% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 7,8% юридические лица, 1,1% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,7% являются гражданами Республики Казахстан. 96.5% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 210. Социально-демографический блок

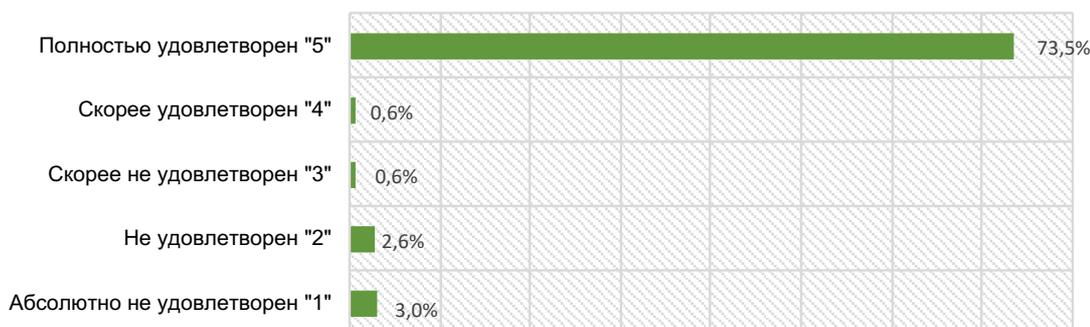


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,62 балла. Уровень удовлетворенности – 73,5%.

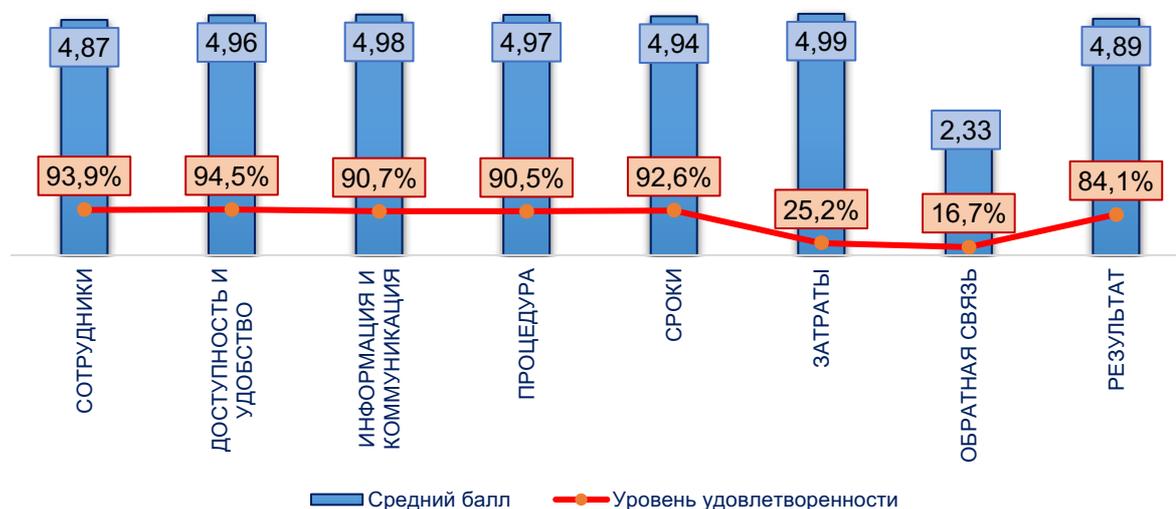
По итогам общественного мониторинга 73,5% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 0,6% из числа опрошенных – 4 балла. 0,6% услугополучателей скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 2,6% не удовлетворены – 2 балла, и еще 3,0% опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 211. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 212. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,85), оперативность (4,88), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,88). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,87 баллов и уровень удовлетворенности составляет – 93,9%. Остальные услугополучатели остались недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Увеличить сотрудников» (г.Нур-Султан); «Некомпетентные» (г.Нур-Султан, ЦОН); «Были вежливые, работали. чтобы владели информацией» (Акмолинская обл., Сандыктауский р-н, с.Балкашино, ЦОН); «Чтобы больше специалистов своего дела, грамотного юриста» (Акмолинская обл., Бурабайский р-н, ЦОН); «Некомпетентные» (Актюбинская обл. п.Богетсай, ЦОН); «Быть вежливыми, оперативными, компетентными находить индивидуальный подход» (Актюбинская обл., г.Хромтау, ЦОН); «Неоперативные»(Карагандинская обл., г. Сампаев,ЦОН); «Мало оперативные, мало компетентны» (Карагандинская обл., Жезказган); «Не владеют информацией» (Карагандинская обл. г.Каражал, ЦОН); «Качество работы ноль нет никакого результата» (Карагандинская обл., г.Сампаев); «Направляли в неправильные места, футболили»(Костанайская обл., г.Костанай, ЦОН); «Плохо работают» (Кызылординская обл., г.Кызылорда, ЦОН); «Сбои со связью медленно принимают» (Мангистауская обл., Мунайлинский р-н, ЦОН); «Некомпетентные сотрудники» (Мангистауская обл. Мангистауской, р-н, с.Шетпе, ЦОН); «Было много очереди» (Мангистауская обл., г. Жанаозен,ЦОН); «Не очень оперативные» (Мангистауская обл., г.Актау); «Нужно улучшать штаб» (Туркестанская обл.); «Некомпетентные, Неоперативные, невежливые» (Павлодарская обл., г.Павлодар); «Медленно работают своими делами заняты, уволить их» (СКО, Самарский р-н, ЦОН); «База зависает» (ВКО, ЦОН); «Не довольны работой и оперативной». (ВКО, Кокпектинский р-н, с. Сарыбел, ЦОН); «Не всегда владеют информацией» (ВКО, Катон-Карагайский р-н). Также был отмечен положительный комментарий: «Меня все устраивает» (Акмолинская обл, Кокшетау, ЦОН).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 94,5% уровень удовлетворенности (4,96 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «ЦОН перенесли теперь далеко «Плохая работа сотрудников» (ВКО, ЦОН); «Больше сотрудников, чтобы очереди было меньше и работу

портала улучшить чтобы не было зависаний», «Очередь» (СКО, ЦОН); «Мало мест» (Атырауская обл.); «Далеко» (Костанайская обл.); «Было расположено в 60 км от дома» (Карагандинская обл.); «Слишком долгая очередь» (г. Нур-Султан).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,98 баллов), 90,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев отмечены следующие: «Мало указателей» (Карагандинская обл.); «Меня все устраивает» (Акмолинская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 90,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 4,97 баллов. Отмечены следующие комментарии: «ЦОН перенесли теперь далеко» (ВКО, г. Усть-Каменогорск, ЦОН); «Больше сотрудников, чтобы очереди было меньше и работу портала улучшить чтобы не было зависаний» (СКО, Аккайынский р-н, с. Смирново, ЦОН); «Далеко» (Атырауская обл., с. Махамбет, ЦОН); «Мало мест» (Костанайская обл., Костанай, ЦОН); «Предложений нет» (Акмолинская обл., г. Кокшетау); «Слишком долгая очередь» (г. Нур-Султан); «Здание далеко находится» (г. Нур-Султан); «Было расположено в 60 км от дома» (Карагандинская обл., г. Каражал, ЦОН); «Очередь (СКО обл., с. Явленка, ЦОН); «Очень далеко находится в 70 км расстоянии» (Туркестанская обл., г. Созак, ЦОН); «Плохая работа сотрудников» (ВКО, Кокпектинский р-н, с. Сарыбел, ЦОН).

Сроки полностью удовлетворили 92,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,94 балла.

В части **затрат** данной услуги – 25,2%, где средний балл равен 4,99. Данный критерий состоит из четырех компонентов: «Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)» (4,98 баллов и 17,0% удовлетворенности); «Способ оплаты был удобным (для платной услуги)» (5,0 баллов и 17,3% удовлетворенности); «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,99 баллов, 43,1% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (5,0 баллов, 23,5% удовлетворенности).

Обратная связь оценивается респондентами на 2,33 балла, уровень удовлетворенности составляет 16,7%. Оставлены следующие комментарии: «Связь плохая из-за этого медленное обслуживание» (Мангистауская обл.); «Нет никакого результата, все отделяваются» (Карагандинская обл.).

Что касается **результата** оказания услуги (4,89 баллов), в 84,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Увеличить число сотрудников» (ВКО, г. Усть-Каменогорск, ЦОН) «Улучшить работу портала» (СКО, Аккайынский р-н, с. Смирново, ЦОН); «Все устраивает» (ВКО, Жарминский р-н, ЦОН); «Еще не получил документ» (Атырауская обл., г. Атырау, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленное обслуживание» (Актюбинская обл. п. Богетсай, ЦОН); «Не квалифицированы» (Карагандинская обл., г. Сатпаев, ЦОН); «Цон Кшт чтобы открыли было бы удобно» (ВКО, г. Усть-Каменогорск, ЦОН); «Не информированные сотрудник сроки оказания услуги тоже плохо» (Карагандинская обл. г. Каражал, ЦОН); «Сөйлесіп жатқанда бір оператордан екіншіге ауыстырып отыруы» (Алматинская обл., Ескельдинский р-н, с. Карабулак); «Много очереди не работают компьютеры» (СКО Тайыншинский р-н с. Роцинск, ЦОН); «Не очень оперативные и некомпетентные» (Кызылординская обл. г. Кызылорда, ЦОН); «Келісімдіі ғаламтор арқылы жасап қойса, бір қағаз үшін 800 км жүріп барамыз» (Актюбинская обл., Ырғыз ауданы); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (СКО, Жамбылский р-н, с. Пресновка, ЦОН); «Большая очередь. не получил ответа» (СКО, р-н М. Жумабаева, село Каракога, ЦОН); «Тіл кемістігі бар балаларға арналған балабақшаға направление берілмей жатыр» (Жамбылская обл.); «Обратной связи не дают» (Кызылординская обл., г. Кызылорда, ЦОН); «Недозвон» (ВКО, Кокпектинский р-н, с. Сарыбел, ЦОН).

При существовании единого процесса предоставления государственных услуг, который следует принципам «Одного окна», в процессе предоставления каждой отдельной государственной услуги может быть задействован не только услугодатель в лице ответственного уполномоченного органа.

Таким образом, помимо общей оценки качества оказания государственной услуги, в данном случае необходимо показать оценку услугополучателей в разрезе «Фронт-офис» (Госкорпорация, ПЭП) и «Бэк-офис» (Уполномоченный орган):

Таблица 47. Уровень удовлетворенности в разрезе фронт-офис/бэк-офис (в приложении развернутые таблицы)

	Сотрудники	Доступность и удобство	Информация и коммуникация	Процедура	Сроки	Заплаты	Обратная связь	Результат	Средний балл
Госкорпорация (фронт-офис)	4,87	4,96	4,98	4,97	4,94	5	2,33		4,58
Госорган (бэк-офис)		4,97	4,98	4,97	4,94	4,99	2,33	4,89	4,58
Всего по услуге	4,87	4,96	4,98	4,97	4,94	4,99	2,33	4,89	4,62

Из таблицы видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса и для бэк-офиса – по 4,58 баллов из 5 возможных.

Результаты качественного исследования

В ходе общественного мониторинга, были проведены глубинное интервью и фокус-группа с услугополучателями по результатам которого даны нижеследующие рекомендации и замечания.

При первичном обращении услугополучателю не удалось, получить конкретную информацию оп оплате:

«Проблема была в том, что нужно было изначально внести определенную сумму для участия в аукционе. Сотрудники слабо ориентировались по данной проблеме»; «...Я посещал довольно часто, порядка 10 раз. И посещал структуры, которые проинформируют о данной услуге. Два органа: земельный комитет и акимат...»; «...Насколько быстро Вам удалось получить полную информацию об услуге? – Порядка 3-4 дней. В принципе очень много времени было потрачено на сбор получения услуги и в дальнейшем, довольно долгие сроки...» (ГИ, г.Костанай).

Респонденты внесли предложения по оптимизации процесса оказания услуги:
«... – Что особенно трудно было в процессе сбора и подачи документов для Вас?

– Очень важно в этой процедуре, чтобы онлайн можно было увидеть, где он именно будет. Для получения данной услуги, я потратил месяц...» (ГИ, г.Костанай); «...Информированность, финансовая доступность позволит улучшению государственной услуги. Необходимо, чтобы ЦОН расширял возможности упростить порядок оказания услуг. Непосредственно отдать одному органу. Таким образом, повысим качество услуги...»; «...Как эта госуслуга появилась, с того момента не поменялся процесс. Единственно, не понятно; почему на 1-ый этап дается около 40 дней, а на 2-ой этап 20-30 дней. Хотя первый этап я прохожу за 10 дней. А во втором этапе задействовано больше госорганов...»; «...Меня не удовлетворили расценки на данную услугу, это дорого...»; «...Мне не нравится бегать по коммунальным предприятиям и собирать подписи для согласования. Часто специалистам приходится показывать участок, выезжать с ними. И самим сотрудникам это тоже не нравится, им приходится бросать свое рабочее место и выезжать. Т.е. было бы хорошо перевести 1-ый этап в бесконтактную электронную работу. Можно придумать электронную карту города, в которой будут указаны все коммуникации. Сам архитектор по карте может все увидеть...» (ФГ, Акмолинская обл.).

«Тайный покупатель» оценил порядок оказания данной услуги по основным 8 критериям, на основании которого сделан расчет средней оценки по 5-балльной шкале: 4,0 баллов. «Тайным покупателем» отмечены следующие замечания и предложения: *«Нужен туалет, нет питьевой воды. Нет условий для инвалидов».* (ТП, ул. Ауэзова, г.Нур-Султан, ЦОН).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы.

- В ходе массового исследования были даны комментарии, где указываются низкий уровень компетентности сотрудников, грубость, медлительность, занятие личными делами при обслуживании.
- Некомпетентность сотрудников и нехватка квалификации для корректного и полного разъяснения процедуры получения услуги в некоторых случаях.
- Излишняя процедурная загруженность услуги.
- Значительное количество времени, необходимо на получение результатов данной услуги.
- Высокая стоимость услуги в совокупности с дополнительными и косвенными затратами.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

Таким образом, результаты проведенного мониторинга позволяют утверждать, что уровень реализации государственной услуги является средним, близким к низкому. Часть посетителей услугодателя – граждане, обратившиеся за первичной консультацией. Соответственно, от того, насколько достоверная будет выдана информация, в дальнейшем будет зависеть весь процесс получения государственной услуги. Следовательно, услугодателю необходимо обратить пристальное внимание на компетентность, профессионализм, оперативность и стрессоустойчивость сотрудников, оказывающих первичную консультацию.

1. Пересмотреть стандарт и регламент данной государственной услуги в сторону уменьшения числа административных процедур и согласований.
2. Снизить сроки предоставления результатов данной государственной услуги.
3. Рассмотреть возможность снижения оплаты за услугу.
4. Повысить полноту и качество консультаций, актуализировать полный и исчерпывающий перечень документов необходимых для получения услуги.

Госкорпорация

5. Проработать комплекс мер по переводу данной услуги в полностью цифровой стандарт (все необходимые базы данных для этого созданы).
6. Следует принять меры по повышению квалификации персонала Госкорпорации, оказывающего первичную консультацию в части компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости.

3.65. Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для 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, а также специальных машин повышенной проходимости

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00501009 Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для 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, а также специальных машин повышенной проходимости.

Код услуги: L25.

Ответственный госорган: МИО.

Стандарт госуслуги: 6.05.2015г. № 4-3/421.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: 15 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной проходимости.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

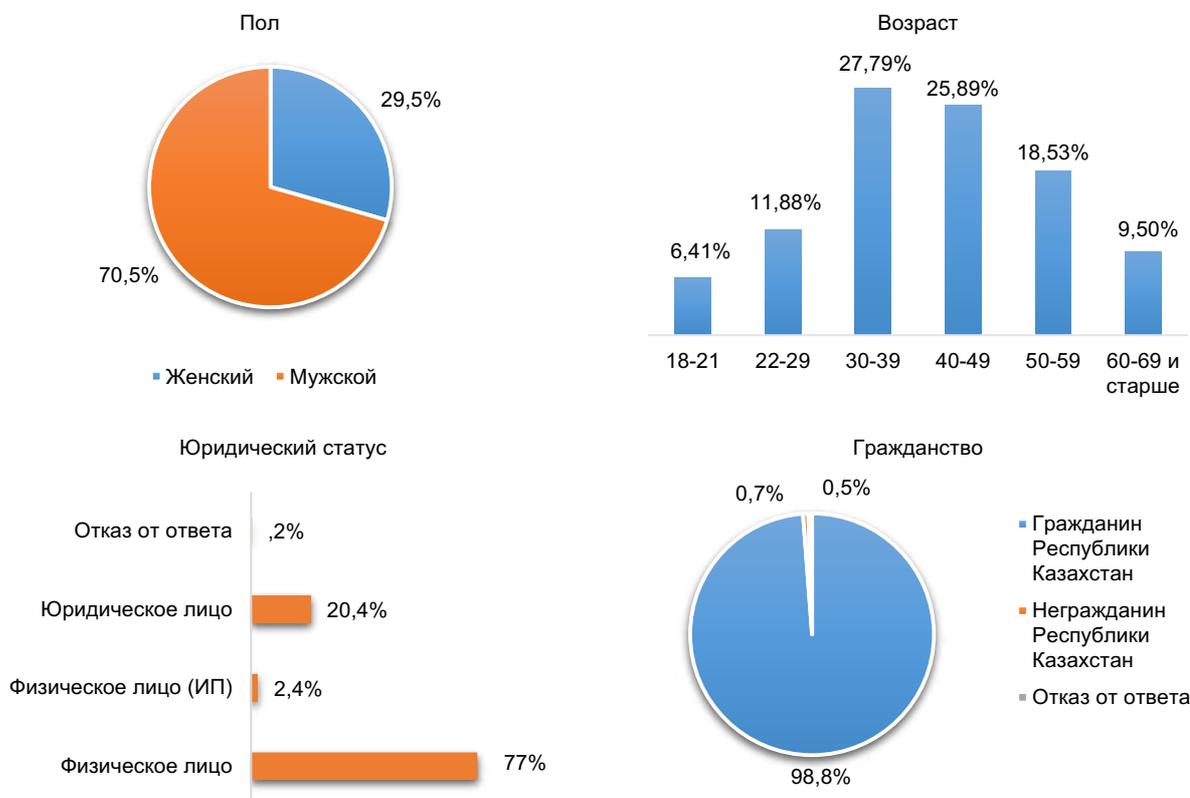
Основные результаты исследования

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

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 421 респондент, из них большинство (70,5%) мужского пола и 29,5% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30 до 39 лет – 27,79%, от 40 до 49 лет – 25,89%. В 77% случаев услугополучатели обращались за услугой как физические лица, 20,4% юридические лица, 2,4% – ИП. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,8% являются гражданами Республики Казахстан. 96,9% не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 213. Социально-демографический блок

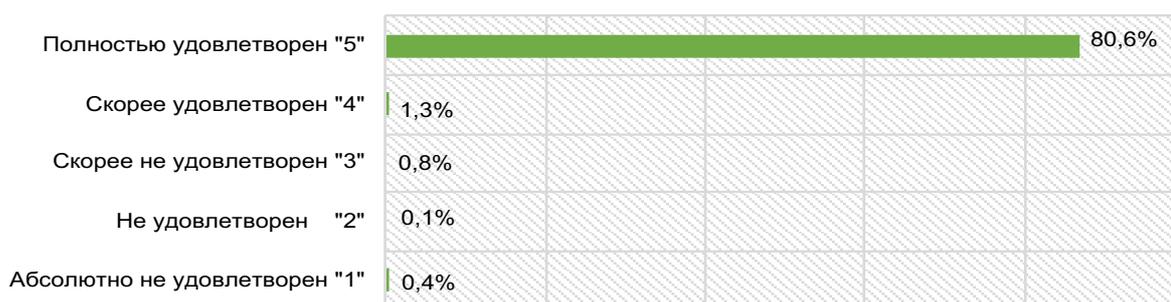


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги: 80,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,92 балла.

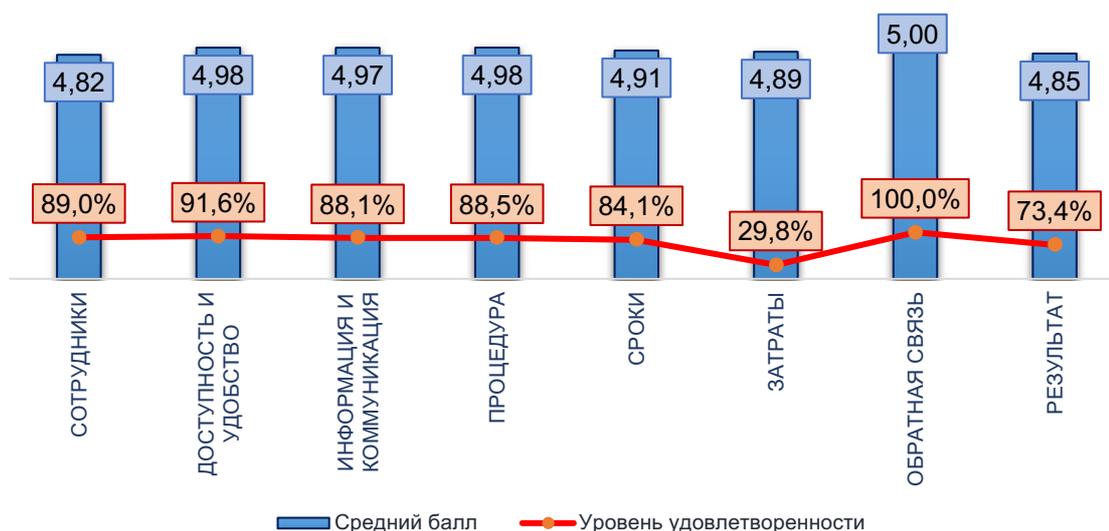
По итогам общественного мониторинга 80,6% услугополучателей полностью удовлетворены результатом оказания государственной услуги – 5 баллов. Скорее удовлетворены, чем нет – 1,3% из числа опрошенных – 4 балла. Скорее не удовлетворены, чем да – 3 балла, что говорит о частичной неудовлетворенности. 0,8% не удовлетворены – 2 балла, и остальные 0,4% – 1 балл опрошенных остались абсолютно не удовлетворены качеством оказания услуги.

Диаграмма 214. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (услугополучатель 2019, в %)



На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственной услуги по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности (%) по основным 8 критериям:

Диаграмма 215. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,82), оперативность (4,82), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,82). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,82 балла и уровень удовлетворенности составляет – 89,0%. Остальные услугополучатели остались

недовольными работой сотрудников. Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: «Пусть работают еще лучше» (г.Нур-Султан); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают», «Много молодых сотрудников без опыта» (г.Алматы, ЦОН); «Заведующая терапевтическим отделом некомпетентная, не решает вопрос, грубо разговаривала», «Медленное обслуживание, грубые не квалифицированные» (г. Алматы); «Очереди много» (Акмолинская обл.); «Неоперативные» (Актюбинская обл.); «Медленное обслуживание» (Алматинская обл., Алакольский р-н, г.Ушарал,ЦОН); «Медленное обслуживание» (Алматинская обл.,Сарканский р-н); «Не владели нужной информацией» (Атырауская обл., Исатайский р-н) «Медленное обслуживание, неоперативные» (Атырауская обл.,Курмангазинский р-н); «Медленное обслуживание» (Атырауская обл., Кызылкогинский р-н, село Мукур); «Именно старший по залу некомпетентный, невежливый» (Атырауская обл., г.Атырау, ЦОН); «Были некомпетентными» (ЗКО, г.Уральск); «Очень плохо оценка 0 сотруднице, некомпетентна, не воспитана, не умеет общаться с клиентами, приходится только к ней обращаться, просит улучшить сервис обслуживания» (ЗКО, г.Уральск); «Долго ждали» (ЗКО, Жангалинский р-н); «Не квалифицированные сотрудники»(ЗКО, Жангалинский р-н, ЦОН); «Не давали направления чтобы пройти бесплатно узи» (Костанайская обл. Мендыкаринский р-н, село Первомайское); «Не было травматолога» (Костанайская обл., п.Сарыколь); «Плохо осматривают» (Кызылординская обл. Казалинский Р-н); «Ускорить процесс оказания услуги» (Кызылординская обл. Сырдарьинский р-н) «Нет предложений» (Кызылординская обл., Шиелинский р-н, ЦОН); «Неоперативные медленное обслуживание, грубый персонал» (Мангистауская обл., г.Актау) «Нехватка сотрудников» (Мангистауская обл., Бейнеуский р-н); «Поднимать трубку телефона» (Мангистауская обл., г.Актау); «Некомпетентные» (Туркестанская обл., г. Туркестан, ЦОН); «Задерживание документов» (СКО, Кашкенеколь); «Не знали суть работы своей» (СКО, Кызылжарский р-н, с.Бесколь); «Плохо работают. не владеют нужной информации. Неучи» (ВКО, р-н Алтай, с.Тургусун); «Каждый раз собирает все документы» (ВКО, Кокпектинский р-н, ЦОН); «Медленное обслуживание» (ВКО, Уланский р-н, п.Касым Кайсенова, ЦОН); «Невежливые. грамотно не работают» (г. Шымкент, ЦОН) «Быть компетентными вежливыми» (г. Шымкент).

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 91,6% уровень удовлетворенности (4,98 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: «Недалеко, но никакой транспорт туда не едет» (г. Нур-Султан); «Парковочные места» (Костанайская обл. Р-н п.Затобольск, ЦОН); «Мало мест парковки» (Карагандинская обл., г. Темиртау, ЦОН); «Мало мест для парковки» (г. Нур-Султан); «Грязно в уборной» (Алматинская обл., г.Талгар, ЦОН); «Мало мест парковки» (Акмолинская обл.,Зерендинский р-н, с.Зеренда); «Далеко расположено здание». (Атырауская обл., Исатайский р-н); «Не удобные график работы врачей» (Жамбылская обл.,Сарысуской р-н); «Мало мест для парковки» (Карагандинская обл. Осакаровский р-н.с. Озерное); «Далеко» (г. Шымкент, ЦОН); «Нехватка оборудования один только ксерокс» (Атырауская обл., г.Атырау, ЦОН); «Далеко» (Костанайская обл., г.Аркалык) «Не удобно, много очередей пришлось обратиться в платную клинику» (г. Нур-Султан); «Все хорошо но много очереди» (Костанайская обл., г.Житикара); «Все отлично» (ВКО, г.Усть-Каменогорск, ЦОН); «Мало мест на парковке»(Кызылординская обл., Шиелинский р-н, ЦОН); «Пропуска нет. очередей очень много» (г. Шымкент, ЦОН); «Күту залдары өте тар, очередь көп болады, и талонный система мүлдем жоқ, фамилиялымызды дауыстап айтып шақырады, естімей қаламыз» (г.Шымкент).

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,97 баллов), 88,1 % респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: «Никакую информацию я не получил от сотрудников» (г. Нур-Султан); «Долго загружалась программа» (СКО Тимирязевский р-н, с.Тимирязево, ЦОН); «Трудно найти сотрудников» (Атырауская обл., Исатайский р-н); «Нехватка сотрудников» (г. Нур-Султан); «Уборные чтобы были отдельные муж. от жен.» (Мангистауская обл., г.Актау); «Уменьшить сбор документов» (ЗКО, Акжайыкский р-н).

В части **процедуры** получения государственной услуги, 88,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов.

Сроки полностью удовлетворили 84,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,91 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 29,8%, где средний балл равен 4,89. Данный критерий состоит из четырех компонентов: «Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)» (4,78 баллов и 23,0% удовлетворенности); «Способ оплаты был удобным (для платной услуги)» (4,84 балла и 23,5% удовлетворенности); «Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)» (4,96 баллов, 43,7% удовлетворенности) и «Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)» (4,97 баллов, 29,0% удовлетворенности).

Обратная связь оценивается респондентами на 5,0 баллов (100% уровень удовлетворенности).

Что касается **результата** оказания услуги (4,85 баллов), то только в 73,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев, наблюдаются следующие возмущения: «Сроки оказания услуги ускорить» (ВКО, Урджарский р-н); (Павлодарская обл., р-н Аккулы, ЦОН); «Все услуги были платные в Достар Меде сотрудники некомпетентные не владеют информацией грубые» (г.Нур-Султан); «Большая очередь некомпетентные больше справочной информации» (Алматинская обл., г.Талгар, ЦОН); «Некомпетентные, неоперативные, медленно работают» (г. Алматы, ЦОН); «Зав. Терап. отдел некомпетентная не решает вопрос грубо разговаривала 3 года назад», «Медленное обслуживание грубые не квалифицированные», «Медленное обслуживание» (Алматинская обл., г.Талдыкорган, ЦОН); «Когда хочешь попасть к узкому специалисту. большая очередь. увеличить количество персонала» (г.Алматы); «Добавить больше узких специалистов» (Акмолинская обл., г.Щучинск); «Медленное обслуживание очередей много» (Карагандинская обл., г.Темиртау, ЦОН); «Очередей меньше, сотрудников больше нужно» (Жамбылская обл., г.Тараз) «Медленное обслуживание, неоперативные» (Атырауская обл., Курмангазинский р-н); «Медленное обсл, неквалифицированные работники» (Атырауская обл., Кызылкогинский р-н, село Мукур); «Компьютеры зависают очень долго ждал» (Атырауская обл., г.Атырау, ЦОН); «Больше сотрудников, меньше очередей и бесплатные услуги для сдачи анализов», «Уменьшить сумму услуги обращаемся очень часто обходится дороговато» (г. Нур-Султан); «Улучшить работу чтобы меньше очередей было» (Карагандинская обл., г. Караганда); «Предоставить бесплатные анализы» (Алматинская обл., Енбекшиказахский р-н); «Не доволен. Не положили в больницу» (Кызылординская обл., Казалинский р-н); «Неоперативные медленное обслуживание грубый персонал» (Мангистауская обл., г.Актау); «Нет врачей, нет беспл услуг отправляют в другие платные клиники» (Мангистауская обл. Бейнеуский р-н); «Уборная мужская, женская плохо сумма оплаты за услугу не приемлемая 4500, сроки ожидания долгие с очередями» (Мангистауская обл., г.Актау); «То что хотели не получили» (СКО, Кызылжарский р-н, с.Бесколь); «Несколько раз переделывала документ. сейчас ждет» (ВКО р-н Алтай, с. Тургусун); «Ускорить процесс ожидания услуги» (г. Алматы); «Чтобы база не зависала чтобы ставили генераторы» (г. Шымкент).

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-группа с услугополучателями и выявлены следующие факты.

«...предлагаю, по примеру Дорожной полиции, базу спецтехники сделать, где будут указаны наименование, номера техники, БИН или ИИН владельца, это даст уменьшить количество бумажных документов и сроки получения услуги. Это также защитит от некомпетентных сотрудников в р-нах областей, так как имелись факты указания в графе владелец Лизингополучателя, а не Лизингодателя, что приводило к наложению ареста судoisполнителями на спецтехнику...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Касательно доступности услугополучатель внес следующее предложение:

– Что бы вы могли порекомендовать для улучшения государственной услуги?

– Я бы порекомендовал сделать специальный ЦОН, в котором можно сделать это в течении 1-2 часа. Чтобы ты пришел, и они сразу через час или два часа рассмотрели, там же все оплачиваешь чтобы все кассы были и уже было все готова, а то надо пойти сначала туда сдать потом оплатить в другое место потом опять сдавать потом забрать да, просто эта беготня туда надо сюда надо, а так оплатил и взял проща же... (ФГ, г.Нур-Султан);

– С какими проблемами вы столкнулись при получении услуги?

– Лишний документы я считаю гигиенический документы сроки на них 30 дней и вообще зачем она нужна я предлагаю ее вообще убрать У меня техника вообще не стоит просто зарегистрирована здесь а вообще у меня больше 500 единиц техники по всей стране и компания отдаст и просит комиссия осмотреть но когда они пока доезжают сюда сроки 30 дней истекают Моя техника не успеет приехать за 30 дней как вы не понимаете... Мне туда ехать 1900 км, лично для меня эта техника едет 2 месяца как я могу за один месяц с другого конца страны на другой перевести? Предлагаю убрать это требование в стандарте! ... (ФГ, г.Нур-Султан);

«...я юридическое лицо, а не физическое, я прошу при подаче мы подаем заявление, и мы просим поставить на учет техники, и я там должен сидеть на 900 техники с 8.00 утра до 20.00 сидеть и писать, хочу попросить, чтобы на все техники сделать одно заявление у кого много техники. Так вот, я прихожу сюда беру бланки и на 80 техники с 8.00 утра до 20.00 сижу и пишу заявления — это только в неделю иногда и больше в месяц у нас бывают разные ситуации, в год я прихожу и заполняю 1000-2000 бланков с заявлениями...» (ФГ, г.Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Процесс получения услуги не оптимизирован в достаточной степени, в особенности при оформлении у услугодателя.
- Нет возможности выбора способа оплаты.
- Некоторые требования усложнены и создают барьер при получении услуги.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована, в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

Таким образом, результаты проведенного мониторинга позволяют утверждать, что уровень реализации государственной услуги является высоким. Вместе с тем, следует указать на явно недостаточный уровень цифровизации данной услуги и возможности ее получения в режиме онлайн или через соответствующее приложение.

1. Необходимо полностью автоматизировать услугу и подачу заявлений перевести в онлайн режим для юридических лиц, так как приходится заполнять до 80 экземпляров заявления.
2. Пересмотреть требования некоторых документов при предоставлении услуги, где будут учитываться сроки доставки техники ввиду удаленности ее местонахождения.
3. Создать, по примеру Дорожной полиции, единую электронную базу спецтехники, где будут указаны наименование, номера техники, БИН или ИИН владельца. Функционирование данной базы, с предоставлением права доступа услугодателям, позволит значительно сократить количество бумажных документов и время получения данной услуги. Данная база исключит человеческий фактор, а именно

действия некомпетентных сотрудников в регионах, так, к примеру, имелись факты указания в графе владелец Лизингополучателя, а не Лизингодателя, что приводило к наложению ареста судoisполнителями на спецтехнику.

4. Предусмотреть возможность оплаты онлайн или открыть кассу в здании услугодателя. Соблюдать принцип «Одного окна». Проводить системную работу по популяризации современных средств, способствующих повышению удобства процесса получения государственной услуги (мобильные приложения, дополнительные услуги, интернет-ресурсы и т.д.).
5. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга должно быть оформлено надлежащим образом, с учетом необходимости комфортного пребывания в нем услугополучателей, иметь информационные стенды с информацией об услуге и порядке ее предоставления на двух языках.
Госкорпорация
6. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

4. Выводы и рекомендации

4.1 Выводы

Большинство получателей государственных услуг (74,8%) полностью удовлетворены качеством их предоставления, при этом средняя оценка составила 4,73 балла по пятибалльной шкале.

Таким образом, наилучшие результаты получены по такому критерию, как информация и коммуникация, средний балл составил 4,97, а доля полностью удовлетворенных услугополучателей – 90,3%. Среди трудностей, которые испытывали услугополучатели, чаще всего встречается упоминания отсутствия пошаговой инструкции, а также жалоба на то, что сотрудники, предоставлявшие услугу, не всегда дают полную информацию по государственной услуге.

Такой же показатель в части процедуры (4,93) получения услуг, уровень удовлетворенности оценили на 90,1%. По всем показателям критерия процедуры получены достаточно высокие оценки, тем не менее, этот критерий также имеет потенциал для дальнейшего улучшения. Среди трудностей, которые испытывали услугополучатели, чаще других упоминались сложность сбора документов, отсутствие информации об услуге.

По критерию доступность и удобство. В среднем, доступность и удобство получения государственной услуги было оценено респондентами на 4,96 баллов, что соответствует высокому уровню удовлетворенности 92,4%. Среди показателей доступности и удобства, наименьшее удовлетворение у услугополучателей вызывает достаточность мест парковки, в том числе для инвалидов, что также неоднократно подтверждалось в исследовании методом «Тайного покупателя».

Оптимальность срока получения государственной услуги, в среднем оценена на 4,91 баллов, однако доля полностью удовлетворенных услугополучателей по этому критерию несколько меньше, чем по предыдущим показателям, она составляет 84,9%. Оценка производилась по двум основным показателям: сроку, необходимому для получения услуги и времени ожидания на месте предоставления услуги.

По ряду услуг, в числе мер по улучшению качества, услугополучатели рекомендовали сократить сроки получения результата оказания услуги: «Государственная регистрация рождения ребенка за рубежом», «Присвоение спортивных званий: «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан» ...», «Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан» и др.

Совокупная работа сотрудников услугодателя была оценена на 4,83 балла при уровне удовлетворенности 91%. Работа сотрудников оценивалась по таким показателям как: компетентность, оперативность и вежливость. При достаточно высоких средних оценках работы сотрудников, услугополучатели жаловались чаще всего на недостаточную профессиональную подготовку консультантов и оперативность. В 1,1% случаев услугополучатели остались недовольными и 1,3% услугополучателей абсолютно не удовлетворены работой сотрудников.

Несколько более низкую среднюю оценку имеет такой критерий качества государственной услуги, как результат. Данный критерий оценивается респондентами на 4,88 баллов, однако удовлетворенность составляет лишь 73,7%.

Критерий «Затраты» имеет относительно низкие средние оценки по уровню удовлетворенности. Средний балл составляет 4,86 баллов, доля полностью удовлетворенных респондентов – 40%. Значительную часть затрат составляют косвенные и дополнительные затраты, возникающие при сборе документов, различных справок (в т.ч. медицинских). В особенности этот блок показателей связан с трудностями для таких категорий граждан, кому приходится получать услугу систематически что приводит к затратам времени и средств.

Наименьшими баллами услугополучатели оценили обратную связь: средний балл – 3,43 балла, уровень удовлетворенности 35,8%. Чаще других с жалобой на качество оказания обращались получатели таких государственных услуг, как «Аккредитация медицинских организаций в целях признания соответствия их деятельности стандартам аккредитации», «Изготовление и выдача актов на земельные участки», «Субсидирование

повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур», «Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество». При этом 19% из общего числа обратившихся с жалобой, абсолютно не удовлетворены сроками получения ответа, а 17,7% не удовлетворены мерами, последовавшими в ответ на жалобу. Чаще всего услугополучатели объясняли свое недовольство тем, что обращения игнорировались, долго приходилось ждать ответа либо его отсутствие, отказ в услуге и жалобе.

4.2 Рекомендации

По итогам анализа результатов общественного мониторинга следует отметить, что значительная часть государственных услуг имеет потенциал для улучшения качества предоставления ее услугополучателям. Следует продолжить работу по оптимизации деятельности государственных органов и Госкорпорации связанную с предоставлением услуг населению, что способствует повышению качества данных услуг и обеспечивает рост уровня удовлетворенности услугополучателей. Необходимо отметить, что немаловажным является здесь и качественная взаимосвязь между государственными органами и отделениями Госкорпорации.

Уполномоченные госорганы

1. Работа по контролю и повышению уровня компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости сотрудников должна проводиться на постоянной основе. Повысить квалификацию сотрудников по эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях с услугополучателями.

2. Оказание государственных услуг, предоставляемые в электронной форме должны полностью соответствовать принципу «Одного окна» и не допускать административные барьеры. Сама подача заявки электронная, а по факту, в некоторых случаях услугополучателю приходится посещать госорган лично, доносить документы, получать результат оказания услуги и др.

3. Обеспечить более качественный информационный материал, об услуге размещенный на главной странице официального интернет ресурса услугодателя, включающий точный бизнес-процесс оказания услуги.

4. Создание единой интегрированной базы данных услугодателей. Если каждый факт об изменениях в процессе жизни услугополучателя будет иметь электронную регистрацию и быть доступным для каждого услугодателя, это позволит значительно облегчить и ускорить многие процессы, связанные со сбором и предоставлением справок, заключений, разрешений, лицензий и прочих документов.

5. Рассмотреть возможность присвоения государственным услугам упрощенного наименования в целях удобства для услугополучателей.

6. Клиентоориентированность процесса предоставления государственной услуги невозможна без стабильной и четкой обратной связи. Необходимо обеспечить понятный и простой механизм подачи жалобы, рекомендаций и предложений. Недопустимо игнорирование жалоб, как и недопустимы ответы на жалобу в форме «Отписки». Реакция на все факты недовольства должна быть объективной, оперативной и понятной для услугополучателя.

7. Рассмотреть возможность расширения перечня государственных услуг, предоставляемых на дому. Также расширить список категорий граждан, имеющих право на надомное получение услуги. Посещение мест оказания услуги сопряжено со значительными проблемами не только для инвалидов, но также и для многодетных матерей, пенсионеров по возрасту. Надомное оформление услуги (при невозможности электронной формы) повысит ее уровень доступности, и как следствие, общий уровень удовлетворенности услугополучателем.

8. Дальнейшее развитие электронной формы услуг должно происходить параллельно с массовой просветительской работой, направленной на ее популяризацию. Рассмотреть возможность внедрения в учебные планы средне-специальных, высших

учебных заведений краткого спецкурса, направленного на обучение получению государственных услуг онлайн, посредством мобильных приложений и пр.

9. Своевременно обеспечивать качественным техническим и материальным оснащением, интернет связью подразделения осуществляющие оказание государственной услуги в отдаленных регионах, сельских местностях для недопущения перебоев в работе по оказанию услуги.

10. Обеспечить бесперебойную работу информационных, электронных систем при оказании услуг через ПЭП (egov.kz; elicense.kz), обратить внимание на недоработки и проводить своевременные технические предупредительные работы.

Госкорпорация

11. Усилить контроль работы информационных систем в залах обслуживания. Технические сбои отмечаются повсеместно в организациях Госкорпорации. В зоне Egov обеспечить поддержку работоспособности всей имеющейся оргтехники для недопущения скопления традиционных очередей.

12. Ряд услугополучателей отмечают некорректное, неуважительное, грубое отношение со стороны сотрудника, предоставившего услугу. Работа с людьми – это всегда сложная работа, сопряженная с ежедневным стрессом и значительным напряжением. В связи с этим необходимо рассмотреть возможность внедрения в практику психологических контрольно-измерительных инструментов, которые на научной основе позволят еще на этапе отбора кандидатов, претендующих на должности, не допускать склонных к конфликтности и менее стрессоустойчивых. Также для действующих сотрудников необходимо обучение по основам конфликтологии, путям разрешения конфликтных ситуаций, правильной реакции на негативные вызовы и пр.

13. В рамках повышения доступа к государственным услугам, оказываемым в электронном виде предусмотреть возможность увеличения срока действия индивидуальных ЭЦП. Также рассмотреть возможность внедрения более современных альтернатив ЭЦП.

14. Для более широкого обеспечения физической доступности отделов по обслуживанию населения Госкорпорации, учитывать мнение граждан касательно их расположения, а также предусматривать достаточность парковочных мест у зданий.

15. Предоставить возможность прикрепления дополнительных файлов при подаче заявок на получение услуги, в электронном виде убрав ограничения по объему. Это позволит услугополучателям не обращаться дополнительно к услугодателю напрямую.

Приложение

Таблица 48. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1 Компетентность, владение информацией	4,83	4,82	4,83		4,82	
	2 Оперативность	4,82		4,82			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,82		4,82			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,94	4,93	4,94		4,93	4,96
	2 Удобные часы работы	4,94		4,94			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,84		4,84			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,96		4,96			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,96		4,96			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,96		4,96	4,96		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,98	4,97	4,98	4,98	4,97	4,98
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,98		4,98			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,96		4,96			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,96		4,96			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,96		4,96			
ПРОЦЕДУРА							
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,99	4,99		4,99	4,99	4,99
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,99		4,99			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,99			4,99		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,98		4,98			
СРОКИ							
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,89	4,90		4,89	4,91	4,89
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,91		4,91			
ЗАТРАТЫ							
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		4,91			4,89	4,91
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,92			4,92		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,89		4,89	4,89		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили						
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,94	4,94		4,94		4,94
						4,92	4,94

Таблица 49. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу			Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1	Компетентность, владение информацией	4,87	4,87	4,87	4,87	
	2	Оперативность	4,87		4,87		
	3	Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,88		4,88		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,99	5,00	4,99	5,00	4,99
	2	Удобные часы работы	5,00		5,00		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	5,00		5,00		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		5,00		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		5,00		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,99		4,99		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,96	4,96	4,96	4,96	4,96
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,96		4,96		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,96		4,96		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,96		4,96		
	5	У меня был выбор казахского и русского языков	4,97		4,97		
ПРОЦЕДУРА							
4	1	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,99	4,99	4,99	4,99	4,99
	2	Процедура подачи документов простая и понятная	4,99		4,99		
	3	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,99		4,99		
	4	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,99		4,99		
СРОКИ							
5	1	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,95		4,95		
ЗАТРАТЫ							
6	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		5,00		5,00	5,00
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)					
	3	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00		5,00		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00		5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		4,92		4,92	4,92
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92

Таблица 50. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам и дубликатов удостоверений		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1 Компетентность, владение информацией	4,85	4,86	4,85		4,86	
	2 Оперативность	4,84		4,84			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,88		4,88			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	5,00	4,99	5,00		4,99	5,00
	2 Удобные часы работы	5,00		5,00			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,97		4,97			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		5,00			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,98		4,98			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00		5,00	5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		5,00			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		5,00			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		5,00			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00		5,00			
ПРОЦЕДУРА							
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,99	4,99		4,99	4,99	4,99
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,99		4,99			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,99			4,99		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,98		4,98			
СРОКИ							
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,93	4,93		4,93	4,94	4,93
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,94		4,94			
ЗАТРАТЫ							
6	1 Сумма оплаты приема (для платной услуги)		4,98			4,98	4,98
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,98			4,98		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,98		4,98	4,98		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили						
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,87	4,87		4,87		4,87
						4,96	4,96

Таблица 51. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Присвоение спортивных званий: заслуженный мастер спорта Республики Казахстан, мастер спорта международного класса Республики Казахстан, мастер спорта Республики Казахстан, заслуженный тренер Республики Казахстан и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1	Компетентность, владение информацией	4,89	4,91		4,91	
	2	Оперативность	4,92		4,89		
	3	Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,92		4,92		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,96	4,95		4,95	4,96
	2	Удобные часы работы	4,97		4,96		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,87		4,97		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,95		4,87		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,97		4,95		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,96		4,97		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,99	4,99		4,99	4,99
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,99		4,99		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,99		4,99		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,99		4,99		
	5	У меня был выбор казахского и русского языков	4,99		4,99		
ПРОЦЕДУРА							
4	1	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,98	4,98		4,98	4,98
	2	Процедура подачи документов простая и понятная	4,98		4,98		
	3	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,98		4,98		
	4	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,98		4,98		
СРОКИ							
5	1	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,92	4,92		4,91	4,92
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,91		4,92		
ЗАТРАТЫ							
6	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		4,93		4,93	4,93
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)					
	3	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,93		4,93		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,93		4,93		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		4,95		4,95	4,95
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили			4,95		
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,95	4,95		4,95	4,95
						4,94	4,95

Таблица 52. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,74	4,74		4,77	
	2 Оперативность	4,78	4,78			
	3 Вежливость и внимание к потребностям получателей	4,78	4,78			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,93	4,93		4,94	4,97
	2 Удобные часы работы	4,99	4,99			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,87	4,87			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,96	4,96			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,94	4,94			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,97	4,97	4,97		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,99	4,99	4,99	4,99	4,99
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,99	4,99			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,99	4,99			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,99	4,99			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,99	4,99			
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,99		4,99	4,99	4,99
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,99	4,99			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,99		4,99		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,99	4,99			
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,83		4,83	4,82	4,83
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,81	4,81			
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,80		4,80	4,83	4,85
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,78	4,78			
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,86		4,86		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,89	4,89	4,89		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,50	4,50		4,75	4,75
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00	5,00	5,00		
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,91		4,91	4,91	4,91
					4,87	4,90

Таблица 53. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача согласия на совершение сделок с имуществом субъекта естественной монополии, если балансовая стоимость имущества, в отношении которого совершается сделка, учтенная в бухгалтерском балансе на начало текущего года, превышает 0,05 процентов от балансовой стоимости его активов в соответствии с бухгалтерским балансом на начало текущего года		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,80	4,80		4,80	
	2 Оперативность	4,80	4,80			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,80	4,80			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00		5,00	5,00
	2 Удобные часы работы	5,00	5,00			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	5,00	5,00			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00	5,00			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00	5,00			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00	5,00	5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,80	4,80			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,80	4,80			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,80	4,80			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,80	4,80			
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,80		4,80	4,80	4,80
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,80	4,80			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,80		4,80		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,80	4,80			
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,60		4,60	4,60	4,60
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,60	4,60			
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)				5,00	5,00
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)					
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00		5,00		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00	5,00	5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки					
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00	5,00	5,00		5,00
					4,83	4,87

Таблица 54. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Постановка на учет и снятие с учета опасных технических устройств		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,79	4,79		4,79	
	2 Оперативность	4,79	4,79			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,79	4,79			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,97	4,97		4,99	5,00
	2 Удобные часы работы	4,99	4,99			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,99	4,99			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,99	4,99			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00	5,00			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00	5,00	5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,95	4,95			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93	4,93			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95	4,95			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,95	4,95			
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,95		4,95	4,95	4,95
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,95	4,95			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,95		4,95		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,95	4,95			
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,90		4,90	4,90	4,90
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,90	4,90			
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)				5,00	4,99
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)					
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,98		4,98		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00	5,00	5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки					
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,89		4,89		4,89
					4,93	4,95

Таблица 55. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,65	4,65		4,71	
	2 Оперативность	4,73	4,73			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,73	4,73			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00		5,00	5,00
	2 Удобные часы работы	5,00	5,00			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,98	4,98			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00	5,00			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00	5,00			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00	5,00	5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	4,96	5,00
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,91	4,91			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00	5,00			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,91	4,91			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00	5,00			
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,91		4,91	4,91	4,91
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,91	4,91			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,91		4,91		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,91	4,91			
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,88		4,88	4,93	4,88
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,98	4,98			
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00	5,00			
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00		5,00		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00	5,00	5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,00	3,00	3,00		
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00		5,00		5,00
					4,65	4,68

Таблица 56. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,94	4,94		4,94	
	2 Оперативность	4,94	4,94			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,94	4,94			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00		5,00	5,00
	2 Удобные часы работы	5,00	5,00			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	5,00	5,00			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00	5,00			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00	5,00			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00	5,00	5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00	5,00			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00	5,00			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00	5,00			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00	5,00			
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	5,00	5,00			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		5,00		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00	5,00			
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00	5,00			
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,67		4,67	4,92	4,89
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,83	4,83			
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00		5,00		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00	5,00	5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки					
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,94	4,94	4,94		4,94
					4,98	4,97

Таблица 57. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

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 из арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,87	4,87	4,87	4,87	
	2 Оперативность	4,87		4,87		
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,87		4,87		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,94	4,97	4,94	4,97	4,98
	2 Удобные часы работы	4,97		4,97		
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,96		4,96		
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,98		4,98		
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,98		4,98		
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,98		4,98		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,99	4,99	4,99	4,99	4,99
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,99		4,99		
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,99		4,99		
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,98		4,98		
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00		5,00		
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,98	4,99	4,98	4,99	4,99
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,98		4,98		
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,99		4,99		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,99		4,99		
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,95		4,95		
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		4,98		4,98	4,98
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)					
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,98		4,98		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,98		4,98		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		5,00		
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92
					4,96	4,97

Таблица 58. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса	
1	СОТРУДНИКИ		4,86	4,87		4,86		
	1	Компетентность, владение информацией			4,85			4,85
	2	Оперативность			4,85			4,85
	3	Вежливость и внимание к потребностям получателей			4,87			4,87
2	ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,98	4,98		4,98	5,00	
	1	Здание услугодателя удобно расположено			4,96			4,96
	2	Удобные часы работы			5,00			5,00
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)			4,94			4,94
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)			5,00			5,00
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно			4,99			4,99
6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00	5,00	5,00				
3	ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		5,00	4,87		5,00	5,00	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)			5,00			5,00
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты			5,00			5,00
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны			5,00			5,00
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги			4,99			4,99
5	У меня был выбор казахского и русского языков	5,00	5,00					
4	ПРОЦЕДУРА		4,98	4,98		4,98	4,98	
	1	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная			4,99			4,99
	2	Процедура подачи документов простая и понятная			4,97			4,97
	3	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания			4,98			4,98
4	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,98	4,98					
5	СРОКИ		4,95	4,95		4,95	4,94	
	1	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый			4,94			4,94
2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,95	4,95					
6	ЗАТРАТЫ		5,00	5,00		5,00	5,00	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)			5,00			5,00
4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00	5,00					
7	ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		4,33	4,33		4,33	4,33	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки			4,33			4,33
2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,33	4,33					
8	РЕЗУЛЬТАТ		4,89	4,89		4,89	4,89	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет			4,89			4,89
						4,87	4,88	

Таблица 59. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
1	СОТРУДНИКИ					
	1	Компетентность, владение информацией	5,00	5,00	5,00	
	2	Оперативность	5,00	5,00		
3	Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	5,00	5,00			
2	ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО					
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,83	4,83	4,64	5,00
	2	Удобные часы работы	5,00	5,00		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	3,50	3,50		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00	5,00		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,50	4,50		
6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00	5,00			
3	ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ					
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	5,00
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00	5,00		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00	5,00		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00	5,00		
5	У меня был выбор казахского и русского языков	5,00	5,00			
4	ПРОЦЕДУРА					
	1	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	5,00	5,00
	2	Процедура подачи документов простая и понятная	5,00	5,00		
	3	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00	5,00		
4	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00	5,00			
5	СРОКИ					
	1	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,83	4,83	4,83	4,83
6	ЗАТРАТЫ					
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)			5,00	5,00
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)				
	3	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00	5,00		
4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00	5,00			
7	ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ					
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
8	РЕЗУЛЬТАТ					
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00	5,00	5,00	5,00
					4,91	4,97

Таблица 60. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1 Компетентность, владение информацией	4,87	4,89	4,87		4,89	
	2 Оперативность	4,90		4,90			
	3 Вежливость и внимание к потребностям получателей	4,90		4,90			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,97	4,97	4,97		4,97	4,98
	2 Удобные часы работы	4,97		4,97			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,97		4,97			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,98		4,98			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,98		4,98			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,98		4,98	4,98		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,99	4,99	4,99	4,99	4,99	4,99
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,99		4,99			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,98		4,98			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,99		4,99			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,99		4,99			
ПРОЦЕДУРА							
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,98	4,98		4,98	4,98	4,97
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,98		4,98			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,97			4,97		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,98		4,98			
СРОКИ							
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,93	4,93		4,93	4,93	4,93
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,93		4,93			
ЗАТРАТЫ							
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00		5,00			
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,99			4,99		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00		5,00	5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	2,33	3,00	3,00	2,33	2,33
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,67		1,67	1,67		
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,90	4,90		4,90		4,90
						4,58	4,59

Таблица 61. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1 Компетентность, владение информацией	4,74	4,73	4,74		4,73	
	2 Оперативность	4,73		4,73			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,73		4,73			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,94	4,93	4,94		4,93	4,94
	2 Удобные часы работы	4,94		4,94			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,88		4,88			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,94		4,94			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,94		4,94			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,94		4,94	4,94		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,90	4,90	4,90	4,90	4,90	4,90
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,90		4,90			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,90		4,90			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,94		4,94			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,90		4,90			
ПРОЦЕДУРА							
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,92	4,92		4,92	4,92	4,92
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,92		4,92			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,92			4,92		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,92		4,92			
СРОКИ							
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,92	4,92		4,92	4,92	4,92
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,92		4,92			
ЗАТРАТЫ							
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		4,83			4,83	4,83
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,83			4,83		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,83		4,83	4,83		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		5,00	5,00		
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,82	4,82		4,82		4,82
						4,89	4,90

Таблица 62. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача лицензии на осуществление деятельности по обращению с приборами и установками, генерирующими ионизирующее излучение		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1 Компетентность, владение информацией	4,88	4,88	4,88		4,88	
	2 Оперативность	4,88		4,88			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,88		4,88			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	5,00	4,96	5,00		4,96	5,00
	2 Удобные часы работы	5,00		5,00			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,73		4,73			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		5,00			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		5,00			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00		5,00	5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		5,00			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		5,00			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		5,00			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00		5,00			
ПРОЦЕДУРА							
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	5,00		5,00			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			5,00		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		5,00			
СРОКИ							
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,94	4,94		4,94	4,94	4,94
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,94		4,94			
ЗАТРАТЫ							
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00		5,00			
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			5,00		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00		5,00	5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		5,00	5,00		
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00	5,00		5,00		5,00
						4,97	4,99

Таблица 63. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

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		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,82	4,82		4,82	
	2 Оперативность	4,82		4,82		
	3 Вежливость и внимание к потребностям получателей	4,82		4,82		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,88	4,90		4,90	4,83
	2 Удобные часы работы	5,00		4,88		
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	5,00		5,00		
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,83		4,83		
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,83		4,83		
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,83		4,83		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	4,90		5,00	5,00
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		5,00		
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		5,00		
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		5,00		
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00		5,00		
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00		5,00	5,00
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	5,00		5,00		
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		5,00		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		5,00		
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00		5,00	5,00
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		5,00		
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		5,00		5,00	5,00
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)					
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00		5,00		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00		5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,50	4,50		4,50	4,50
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,50		4,50		
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00	5,00	5,00	4,89	4,90

Таблица 64. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	5,00	5,00	5,00	5,00	
	2 Оперативность	5,00		5,00		
	3 Вежливость и внимание к потребностям получателей	5,00		5,00		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Удобные часы работы	5,00		5,00		
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	5,00		5,00		
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		5,00		
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		5,00		
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00		5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		5,00		
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		5,00		
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		5,00		
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00		5,00		
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	5,00		5,00		
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		5,00		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		5,00		
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,69	4,69	4,69	4,69	4,69
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,69		4,69		
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00	4,65	5,00	4,45	4,76
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,33		4,33		
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,70		4,70		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,57		4,57		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		5,00		5,00	5,00
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00	5,00	5,00	4,86	4,91

Таблица 65. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача административным органом разрешений на ввоз на территорию Республики Казахстан и вывоз с территории Республики Казахстан видов животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,43	4,43	4,43	4,43	
	2 Оперативность	4,43		4,43		
	3 Вежливость и внимание к потребностям получателей	4,43		4,43		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,86	4,81	4,86	4,81	4,86
	2 Удобные часы работы	4,86		4,86		
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,83		4,83		
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,57		4,57		
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,86		4,86		
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,86		4,86		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,86	4,80	4,86	4,80	4,86
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,57		4,57		
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,86		4,86		
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,86		4,86		
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,86		4,86		
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	5,00		5,00		
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		5,00		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		5,00		
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		5,00		
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00		5,00		
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00		5,00		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00		5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		3,86			
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86
					4,84	4,76

Таблица 66. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт		Единая оценка качества оказания государственной услуги		Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1 Компетентность, владение информацией	4,85	4,85	4,85		4,85	
	2 Оперативность	4,85		4,85			
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,85		4,85			
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00	5,00		5,00	5,00
	2 Удобные часы работы	5,00		5,00			
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	5,00		5,00			
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		5,00			
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		5,00			
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00		5,00	5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		5,00			
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		5,00			
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		5,00			
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	5,00		5,00			
ПРОЦЕДУРА							
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	5,00		5,00			
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			5,00		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		5,00			
СРОКИ							
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,70	4,70		4,70	4,70	4,70
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,70		4,70			
ЗАТРАТЫ							
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00	5,00		5,00	5,00	5,00
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00		5,00			
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			5,00		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00		5,00	5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили						
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00			5,00		5,00
						4,92	4,95

Таблица 67. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям			Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1	Компетентность, владение информацией	4,73	4,77	4,73	4,77	
	2	Оперативность	4,73		4,73		
	3	Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,86		4,86		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93
	2	Удобные часы работы	4,93		4,93		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,93		4,93		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,93		4,93		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,93		4,93		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,93		4,93		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,80	4,84	4,80	4,80	4,80
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,80		4,80		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,79		4,79		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,80		4,80		
	5	У меня был выбор казахского и русского языков	4,80		4,80		
ПРОЦЕДУРА							
4	1	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2	Процедура подачи документов простая и понятная	5,00		5,00		
	3	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		5,00		
	4	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		5,00		
СРОКИ							
5	1	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,87	4,87	4,87	4,87	4,87
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,87		4,87		
ЗАТРАТЫ							
6	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,67	4,73	4,67	4,67	4,75
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,67		4,67		
	3	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,93		4,93		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,67		4,67		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки					
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,77	4,77	4,77	4,77	4,77
						4,84	4,85

Таблица 68. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций			Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ							
1	1	Компетентность, владение информацией	5,00	5,00	5,00	5,00	
	2	Оперативность	5,00		5,00		
	3	Вежливость и внимание к потребностям получателей	5,00		5,00		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО							
2	1	Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2	Удобные часы работы	5,00		5,00		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	5,00		5,00		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		5,00		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		5,00		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00		5,00		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ							
3	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		5,00		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		5,00		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		5,00		
	5	У меня был выбор казахского и русского языков	5,00		5,00		
ПРОЦЕДУРА							
4	1	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2	Процедура подачи документов простая и понятная	5,00		5,00		
	3	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		5,00		
	4	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		5,00		
СРОКИ							
5	1	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		5,00		
ЗАТРАТЫ							
6	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		2,50	0,00	2,50	3,33
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)			0,00		
	3	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00		5,00		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	5,00		5,00		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ							
7	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		5,00		5,00	5,00
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили					
РЕЗУЛЬТАТ							
8	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
						4,58	4,72

Таблица 69. Распределение баллов в разрезе фронт-офис/бэк-офис

Выдача карантинного сертификата на перемещение подкарантинной продукции на территории Республики Казахстан		Единая оценка качества оказания государственной услуги	Фронт-офис	Бэк-офис	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для фронт-офиса	Средний балл оценки качества оказания государственной услуги для бэк-офиса
СОТРУДНИКИ						
1	1 Компетентность, владение информацией	4,82	4,82	4,82	4,82	
	2 Оперативность	4,82		4,82		
	3 Вежливость и внимание к потребностям услугополучателей	4,82		4,82		
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1 Здание услугодателя удобно расположено	4,91	4,89	4,91	4,89	4,88
	2 Удобные часы работы	4,95		4,95		
	3 Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов)	4,87		4,87		
	4 Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,88		4,88		
	5 Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,88		4,88		
	6 Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,88		4,88		
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1 У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.)	4,86	4,86	4,86	4,86	4,86
	2 Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		4,86		
	3 Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,86		4,86		
	4 Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,86		4,86		
	5 У меня был выбор казахского и русского языков	4,86		4,86		
ПРОЦЕДУРА						
4	1 Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,86	4,86	4,86	4,86	4,86
	2 Процедура подачи документов простая и понятная	4,86		4,86		
	3 Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,86		4,86		
	4 Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,86		4,86		
СРОКИ						
5	1 Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	2 Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		5,00		
ЗАТРАТЫ						
6	1 Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)		4,86		4,86	4,86
	2 Способ оплаты был удобным (для платной услуги)					
	3 Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,86		4,86		
	4 Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (взятки, связи)	4,86		4,86		
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1 Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,33	2,33	2,33	2,33	2,33
	2 Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,33		2,33		
РЕЗУЛЬТАТ						
8	1 Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет	4,86	4,86	4,86	4,86	4,86
					4,52	4,52