

Общественное объединение  
«Восточно-Казахстанское молодежное  
информационно-аналитическое агентство»

**РЕЗУЛЬТАТЫ  
ОБЩЕСТВЕННОГО  
МОНИТОРИНГА  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

**egov**

**2024 жыл**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>7</b>
<b>1. МЕТОДОЛОГИЯ И ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ .....</b>	<b>8</b>
1.1 Методология исследования .....	8
1.2 Выборка социологического исследования.....	17
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА .....</b>	<b>26</b>
2.1 Анализ социально-демографического блока .....	27
2.2 Основные показатели по результатам исследования .....	29
2.2.1 Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях .....	39
2.2.2 Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 70 государственных услуг .....	42
2.2.3 Результаты онлайн мониторинга на портале «Электронное правительство» .....	47
2.3 Рейтинг центральных государственных органов.....	81
2.4 Рейтинг местных исполнительных органов .....	84
2.5 Рейтинг регионов .....	92
<b>3. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ....</b>	<b>94</b>
3.1 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу .....	94
3.2 Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства.....	99
3.3 Применение процедуры внесудебного банкротства .....	104
3.4 Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий .....	109
3.5 Выдача прокатного удостоверения .....	113
3.6 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	117
3.7 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию .....	124
3.8 Утверждение отчета об итогах размещения акций .....	128
3.9 Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций .....	132
3.10 Выдача сертификата государственного аудитора .....	135
3.11 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания .....	140
3.12. Разработка, производство СТС, предназначенных для проведения ОРМ. Ремонт и реализация СТС, предназначенных для проведения ОРМ.....	144
3.13 Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему.....	148
3.14 Пломбирование приборов учета вод, устанавливаемых на сооружениях или устройствах по забору или сбросу вод физическими и юридическими лицами, осуществляющими право специального водопользования.....	154
3.15 Разрешение на специальное водопользование .....	158
3.16 Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством .....	162

3.17 Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи .....	167
3.18 Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации .....	172
3.19 Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей .....	176
3.20 Легализация документов .....	180
3.21 Выдача дубликатов документов о высшем и (или) послевузовском образовании .....	184
3.22 Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования .....	190
3.23 Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов .....	194
3.24 Постановка на воинский учет военнообязанных и призывников .....	199
3.25 Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, после среднего образования .....	203
3.26 Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании .....	207
3.27 Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств .....	212
3.28 Государственная регистрация подвижного состава .....	217
3.29 Выдача лицензии на импорт отдельных видов товаров .....	221
3.30 Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений .....	224
3.31 Включение (исключение) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга в реестр (из реестра) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга .....	228
3.32 Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ .....	232
3.33 Аттестация юридических лиц на право проведения работ в области промышленной безопасности .....	236
3.34 Выдача разрешений на производство взрывных работ .....	240
3.35 Выдача лицензии на обращение с радиоактивными веществами, приборами и установками, содержащими радиоактивные вещества .....	244
3.36 Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период .....	248
3.37 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции, регистрации актов гражданского состояния и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан .....	252
3.38 Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие деятельностью частного судебного исполнителя .....	256
3.39 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям .....	260
3.40 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком	

распространения официальной статистической информации .....	264
3.41 Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка .....	268
3.42 О выдаче дубликата договора аренды на земельный участок .....	274
3.43 Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения .....	279
3.44 Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности .....	283
3.45 Выдача лицензии на импорт специфических товаров .....	287
3.46 Выдача разрешений на пользование рыбными ресурсами и другими водными животными (рыболовство промысловое, любительское (спортивное), научно- исследовательский лов, мелиоративный лов, лов в воспроизводственных целях) .....	291
3.47 Выдача акта экспертизы (протокол испытаний), выдаваемой ветеринарными лабораториями .....	296
3.48 Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта .....	302
3.49 Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность) .....	307
3.50 Назначение пенсионных выплат по возрасту .....	311
3.51 Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей) .....	319
3.52 Регистрация лиц, ищущих работу .....	324
3.53 Выдача заключения по результатам оценки воздействия на окружающую среду .....	331
3.54 Выдача лицензии на ввоз на территорию Республики Казахстан из государств, не являющихся членами Евразийского экономического союза, и (или) вывоза с территории Республики Казахстан в эти государства озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции .....	334
3.55 Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды .....	337
3.56 Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании .....	340
3.57 Выдача разрешения на установление мемориальных досок .....	348
3.58 Назначение жилищной помощи .....	353
3.59 Назначение пособия лицу, осуществляющему уход .....	361
3.60 Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими- вспомогательными (компенсаторными) средствами .....	366
3.61 Предоставление отсрочки от призыва .....	375
3.62 Включение в региональную квоту приема кандасов .....	381
3.63 Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования) .....	389
3.64 Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан .....	394
3.65 Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел,	

поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты .....	401
3.66 Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования .....	407
3.67 Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам .....	416
3.68 Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей.....	421
3.69 Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности .....	426
3.70 Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков.....	431
<b>4. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ .....</b>	<b>435</b>

## Аббревиатуры и сокращения

РК	Республика Казахстан
АДГС	Агентство по делам государственной службы
АЗРК	Агентство по защите и развитию конкуренции
АРРФР	Агентство по регулированию и развитию финансового рынка
АСПИР	Агентство по стратегическому планированию и реформам
ВАП	Высшая аудиторская палата
ГП	Генеральная прокуратура
КНБ	Комитет национальной безопасности
МВРИ	Министерство водных ресурсов и ирригации
МЗ	Министерство здравоохранения
МИД	Министерство иностранных дел
МИО	Местные исполнительные органы
МКИ	Министерство культуры и информации
МНВО	Министерство науки и высшего образования
МНЭ	Министерство национальной экономики
МО	Министерство обороны
МП	Министерство просвещения
МПС	Министерство промышленности и строительства
МСХ	Министерство сельского хозяйства
МТСЗН	Министерство труда и социальной защиты населения
МТ	Министерство транспорта
МТИ	Министерство торговли и интеграции
МТС	Министерство туризма и спорта
МФ	Министерство финансов
МЦРИАП	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности
МЧС	Министерство по чрезвычайным ситуациям
МЭ	Министерство энергетики
МЭПР	Министерство экологии и природных ресурсов
МЮ	Министерство юстиции
НБ	Национальный Банк
НПО	Неправительственные организации
СА	Судебная администрация
Госкорпорация	Государственная корпорация «Правительство для граждан»
ПЭП или Egov.kz	Портал «Электронного правительства»
ГСЗ	Государственный социальный заказ
ЗКО	Западно-Казахстанская область
ВКО	Восточно-Казахстанская область
СКО	Северо-Казахстанская область
ЦГО	Центральные государственные органы
ЦОН	Центр обслуживания населения
ЭЦП	Электронная цифровая подпись
МИО	Местные исполнительные органы
Elicense.kz	Электронное лицензирование Республики Казахстан
(МКС)	Министерство культуры и спорта
(МИОР)	Министерство информации и общественного развития

## ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день качество государственных услуг является основным критерием оценки работы государственных органов. Предоставление качественных государственных услуг и увеличение их доступности, в том числе на основе использования новых технологий и возможностей искусственного интеллекта, совершенствование бизнес-процессов оказания услуг, является приоритетом развития сферы государственного управления страны, а также одним из ключевых условий достижения стратегических целей социально-экономического развития.

С целью минимизации рисков, связанных с административными, коррупционными и иными барьерами, внедрения клиентоориентированного подхода ведется работа по завершению процесса автоматизации оказания государственных услуг. Агентством по делам государственной службы РК ежегодно иницируется проведение социологического исследования по оценке качества оказания государственных услуг в рамках государственного социального заказа. При этом услуги, подлежащие мониторингу, определены как наиболее массовые, проблемные (забюрократизированные, коррумпированные, с нарушением сроков, с большим количеством жалоб и т.д.) и социально значимые.

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. В этой связи социологические методы определения удовлетворенности граждан доступностью и качеством государственных услуг широко используются как в практике зарубежных стран, так и в Республике Казахстан. Данный подход позволяет оценить эффективность деятельности органов государственного управления, провести мониторинг внедрения инноваций в сфере предоставления государственных услуг, а также сформировать приоритеты дальнейшего развития.

В ходе общественного мониторинга определяется уровень удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и процедурами оказания государственных услуг услугодателями, а также выявляются системные проблемные вопросы, возникающие при оказании государственных услуг.

Социологическое исследование проведено в период с мая по ноябрь 2024 года. Исследование состояло из массового опроса потребителей услуг, глубинного интервью с потребителями и поставщиками услуг, наблюдения методом «Тайного покупателя», а также дискуссий в фокус-группах.

В 2024 году в общественный мониторинг было включено 70 государственных услуг, в том числе центральных госорганов, местных исполнительных органов. Основными критериями выбора госуслуг были массовость, востребованность, проблемность, социальная значимость.

Также проведен анализ онлайн мониторинга по 364 услугам. Результаты исследования содержат как интегрированные показатели, так и оценки, выявленные отдельно в ходе общественного мониторинга и онлайн мониторинга.

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

# 1. МЕТОДОЛОГИЯ И ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

## 1.1 Методология исследования

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.



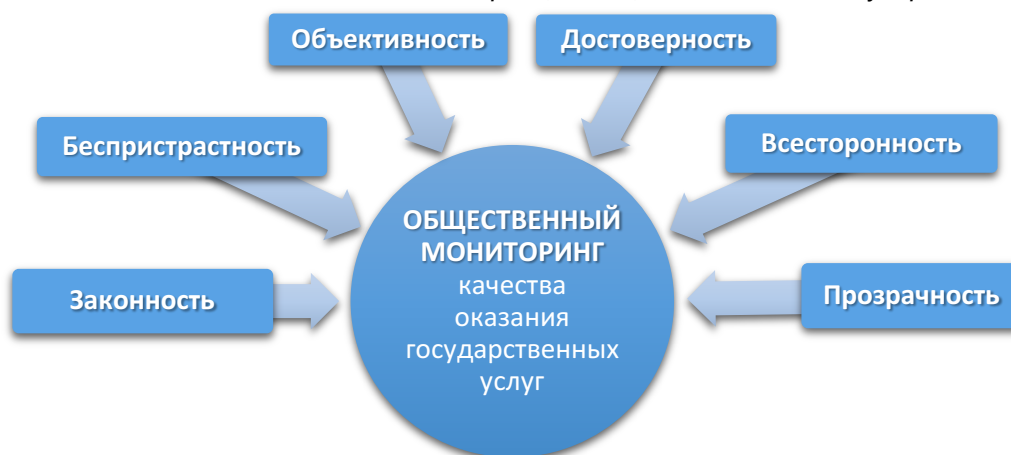
### Задачи общественного мониторинга

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):

Рис. 1. Принципы оценки качества государственных услуг



- 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 usługодателей;
- 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 отбора государственных услуг

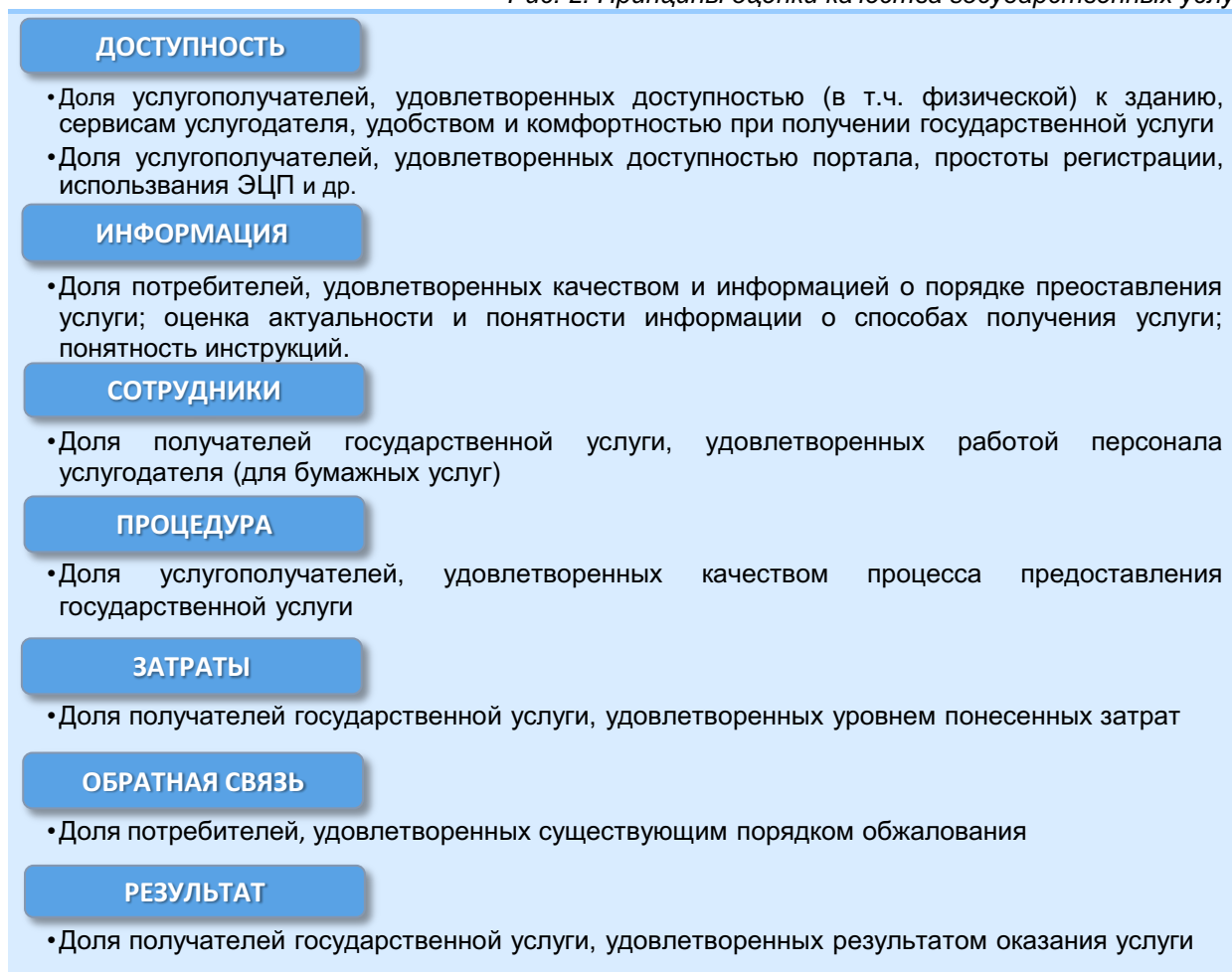
Критерии, по которым оценивается качество оказания государственных услуг:

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 (рис.2), а также получение качественных оценок для выработки рекомендаций по улучшению качества оказания государственных услуг.

Рис. 2. Принципы оценки качества государственных услуг



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 общественного мониторинга

Проведению общественного мониторинга предшествует определение общих контуров работ посредством разработки программы исследования, а также решение вопросов его финансового и материально-технического обеспечения.

### **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 вторичной информации о государственной услуге, стандарте ее оказания, проводится путем свободного поиска в сети интернет, на официальном сайте государственного органа, на портале «электронного правительства», информационно-правовой системе «Эділет», с фиксацией степени обновления и актуальности информации.

### **2 этап – полевой.**

Данный этап предусматривает сбор первичных 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, методы «тайного покупателя», который также может включать тестирование официальных call-центров (указанных на официальных сайтах центральных государственных органов и местных исполнительных органов), тестирование «Единого контакт-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.

После завершения полевых работ необходимо провести контроль поля, который предполагает проверку полученных данных (не менее 15%). Также после завершения всех работ заказчик может провести свой контроль поля по предоставленным маршрутным листам.

Также на данном этапе предполагается обработка полученных данных по результатам полевых работ в компьютерной программе для статистической обработки данных и вывод линейных и корреляционных таблиц по заданным параметрам в программе Excel.

### **3 этап – обработки и анализа результатов.**

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

Общественный мониторинг может проводиться, как разовое исследование (определять текущий уровень качества оказания государственных услуг), так и периодическое (замерять тенденции изменения удовлетворенности услугополучателей во временном отрезке), то есть отражать динамику изучаемого объекта исследования.

#### **Методы осуществления общественного мониторинга**

К **основным методам** общественного мониторинга относятся:

- массовый опрос
- тайный покупатель
- глубинное интервью

К **дополнительным методам** общественного мониторинга относятся:

- фокус-группы

- методы проведения кабинетных исследований

### **Массовый опрос**

Массовый опрос осуществляется офлайн и онлайн способами путем анкетирования, форма которого установлена в приложении 2 к настоящей Методологии и представляет собой метод получения первичной социологической информации. В целях повышения возможностей получения первичной социологической информации и обеспечения более объективных результатов общественного мониторинга массовый опрос может быть проведен любым из следующих способов: «на выходе» из места оказания услуг, по телефону (запись, согласно спискам услугополучателей), «снежным комом», также рекомендуется использовать как бумажные, так и электронные носители для заполнения анкетного массива.

Итоги проведения анкетирования отражаются в отчете, в котором в обязательном порядке отдельной графой отражается итоговая оценка по уровню удовлетворенности качеством оказания государственной услуги.

### **Тайный покупатель**

Метод «тайный покупатель» (или «Mystery Shopping») является одним из результативных методов проверки качества оказания государственных услуг. Данный метод применяется путем посещения «тайным покупателем» услугодателя для проведения исследования о порядке оказания государственной услуги, сбора необходимых документов и т.п.

В ходе метода «тайный покупатель» исследуется доступность и порядок оказания государственной услуги, в том числе:

- 1) достоверность, полнота и актуальность получаемой информации от сотрудников услугодателя;
- 2) соблюдение требований стандартов государственных услуг;
- 3) компетентность и соблюдение этических норм сотрудниками услугодателя;
- 4) создание необходимых условий на месте оказания государственных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями;
- 5) доступность информации о порядке получения государственной услуги;
- 6) работа оборудования и связи (компьютеры, терминалы, электронная очередь, скорость интернета, электронные базы данных и др.);
- 7) дополнительные затраты на получение государственной услуги.

В рамках исследования методом «тайный покупатель» применяется несколько подходов. Первый подход является классическим и заключается в том, что «тайным покупателем» является интервьюер, который самостоятельно проводит исследование.

Во втором подходе интервьюер производит поиск и потенциального услугополучателя, которому необходимо получить исследуемую услугу, получает устное согласие на проведение исследования методом «тайный покупатель». При данном подходе интервьюер фиксирует процесс получения данной услуги от начала и до конца в режиме реального времени с услугополучателем, в соответствии с утвержденными опросными листами (согласно приложению 3 к настоящей Методологии).

По каждой услуге может быть проведено от 1 до 3 тайных покупателей, в зависимости от существующих форм оказания услуги: в электронном виде через интернет-порталы, в бумажном виде в ЦОНе (государственном учреждении), в электронном виде в зоне самообслуживания ЦОНа, а также по требованию Заказчика.

По итогам применения данного метода составляется отчет о визите, который содержит заполненную «тайным покупателем» форму «опросный лист» и комментарии по процессу получения государственной услуги (см. Приложение 3).

Итоговая оценка по качеству оказания государственной услуги выводится и отражается в таблице.

В итоговом отчете детально фиксируются все отклонения по качеству предоставления государственной услуги, а также отражаются все рекомендации, предложения и пожелания по улучшению качества предоставления государственной услуги. К отчету прилагается фотоотчет визитов методом «тайный покупатель».

**Видеофиксация.** Рекомендуется производить видеофиксацию при возникновении нестандартных, конфликтных и иных ситуаций во время полевых работ «тайного покупателя», как доказательная база для отчетности, а также способствующая дальнейшей выработке рекомендаций по совершенствованию работы услугодателя.

### **Глубинное интервью**

Глубинное интервью проводится в целях получения мнений представителей целевой аудитории, экспертов в данной отрасли со стороны получателей услуги услугодателей.

Глубинное интервью применяется по проблемным услугам с обязательным отражением позиций респондента по критериям качества, доступности и процедур порядка оказания государственных услуг, а также конкретными предложениями по совершенствованию данных показателей и услуги в целом. Рекомендованный перечень вопросов для интервью установлен в приложении 4 к настоящей Методологии.

Необходимо проводить аудиофиксацию во время проведения интервью с информированного согласия респондента. По итогам проведения глубинного интервью аудиозапись транскрибируется, данные, полученные в ходе интервью, составляют описательную часть отчета.

### **Фокус-группы**

До применения данного метода необходимо провести предварительный анализ изучаемой государственной услуги в рамках кабинетных исследований.

Для использования данного метода собирается группа из 6-12 человек с целью обсуждения качества оказания государственной услуги. Необходимо проводить видеофиксацию применения метода интервью.

Конечная цель проведения фокус-исследования – выявление проблем оказания государственной услуги, причин и формулирование конкретных предложений по улучшению порядка их оказания.

По итогам проведения необходимо сделать транскрипт фокус-группы.

Данный метод рекомендован в качестве дополнительного/ вспомогательного метода при нехватке информации.

По итогам фокус-исследования оценка качества не выставляется.

### **Кабинетные исследования**

Кабинетное исследование (или deskresearch) – сбор, изучение, систематизация и анализ вторичной социологической информации о сфере оказания государственных услуг, полученной из доступных источников, т.е. данных, определенным образом обработанных и содержащихся, в основном, в официальных и иных печатных источниках: периодике, экономических изданиях, статистических справочниках, внутри фирменных отчетах и т.д.

Данный формат исследования предполагает, не прибегая к «полевым исследованиям», проводить работу по изучению, анализу и систематизации уже имеющейся вторичной информации.

В соответствии с целями и задачами общественного мониторинга, в рамках кабинетных исследований, рекомендуется:

1) изучить НПА по оказанию государственных услуг, подлежащих мониторингу, в т.ч. стандарт оказания каждой услуги;

2) изучить отчеты по итогам проведения общественного мониторинга предыдущих лет;

3) изучить официальную статистику услугодателя по основным параметрам оказания услуг (количество оказанных услуг в мониторинговый период, количество отказов, жалоб, долю услуг, оказанных в электронной и бумажной форме и т.д.);

4) провести анализ отказов от получения/предоставления государственной услуги;

5) проанализировать жалобы, предложения и комментарии услугополучателей, направленных услугодателю официально и неофициально (через социальные сети на блоги государственных органов/чиновников и т.д.);

6) провести мониторинг СМИ (в т.ч. социальных медиа) по проблемным вопросам, выявлению административных и иных барьеров, по услугам.

### **Оценка качества оказания государственных услуг**

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» – «неудовлетворен», «несогласен», «плохо»

«1» – «работа отсутствует», «очень плохо»

Интерпретация 5-ти 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:**

$$Q = \frac{n1 \cdot x1 + n2 \cdot x2 + n3 \cdot x3 + n4 \cdot x4 + n5 \cdot x5}{N}$$

где:

Q – уровень удовлетворенности качества оказания государственной услуги

X1– значение оценки «1»

X2 – оценка «2»

X3 – оценка «3»

X4 – оценка «4»

X5 – оценка «5»

n1...5 – количество респондентов, поставивших соответствующую оценку  
N– общее количество опрошенных респондентов, поставившие по данному критерию свои оценки (от 1 балла до 5 баллов).

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

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

### **Градации по зонам ответственности между уполномоченным государственным органом и «Правительством для граждан», порталом «электронного правительства».**

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

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

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

1. К ЦОНам отнесены такие подкритерии, как:

1.1 Сотрудники компетентные, владеют информацией, оперативные, вежливые и внимательные к потребностям услугополучателей

1.2 Доступность и удобство расположения здания ЦОНов/услугодателя, удобство часов работы, возможность парковки у здания, безбарьерно получить доступ в здание (к примеру, для людей с инвалидностью), наличие и комфортность зон для ожидания

1.3 Информация и коммуникация в здании услугодателя, в том числе наличие в здании необходимых и понятных указателей, легкий поиск необходимых кабинетов и сотрудников, предоставление пошаговой инструкции\информации по получению услуги, предоставление информации об услуги на языке общения услугополучателя (казахский, русский на выбор)

1.4 Предоставление полной информации о перечне документов необходимых для получения услуги

1.5 Организация очереди и приемлемое время ожидания в очереди на месте получения услуги

1.6 Понятный и удобный способ оплаты за услугу (в случае если услуга платная)

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

2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как:

2.1 Процедура сбора и подачи документов, а также формы и бланки для заполнения документов просты и понятны для услугополучателей

2.2 Сроки для получения услуги приемлемы для услугополучателей

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

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

3. Определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (ЦОН и госорган):

3.1 Расширенные возможности доступа к информации об услуге, о процедуре получения услуги (через интернет, call-центре).

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

1. К portalу «электронного правительства» отнесены такие подкритерии, как:
  - 1.1 Доступность и удобство регистрации на портале, простота получения и использования ЭЦП-ключа, а также внешний вид, дизайн, структурная организация портала (онлайн-площадки)
  - 1.2 Простота и скорость поиска информации об услуге на портале, актуальность и понятность информации об услуге на портале по требованиям, необходимым документам, инструкции по получению услуги, а также возможность выбора языка на портале
  - 1.3 Возможность, простота загрузки документов на портал
  - 1.4 Работа виртуального ассистента, в том числе удобство использования, полнота и скорость ответа на запрос
  - 1.5 Понятный и удобный способ оплаты за услугу (в случае если услуга платная)
  - 1.6 Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования (устной или письменной)
2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как:
  - 2.1 Отсутствие излишней бюрократии при сборе документов необходимых для получения услуги и отсутствие ошибок, недочетов в полученном документе
  - 2.2 Услуга оказана в краткие и/или установленные сроки
  - 2.3 Официальная плата за услугу приемлема (в случае если услуга платная), дополнительные затраты на получение услуги были минимальны, либо отсутствовали (ксерокопии, фото, проезд, проживание и др.), отсутствие коррупционных и административных барьеров при получении услуги (неофициальных затрат)
  - 2.4 Результат оказанной услуги удовлетворил услугополучателя (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия и т.д. не содержало ошибок и др.)
3. Также определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (портал «электронного правительства» и госорган):
  - 3.1 Процесс сбора документов для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн).



## 1.2 Выборка социологического исследования

Выборка социологического исследования предполагает участие не менее 12 507 респондентов, среди которых:

- Массовый опрос услугополучателей по 70 государственным услугам не менее 12 507 респондентов в 20 регионах РК;
- Проведение исследования методом «Тайный покупатель» в 20 замеров;
- Глубинное интервью - 65;
- Фокус-группы – 10;

Таблица 1. Выборка исследования, 2024

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги	Количество опрошенных			
			Массовый опрос	Глубинное интервью	Тайный покупатель	Фокус-группа
1	АДГС	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу	479			
2	СА	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	103			
3	МФ	Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	654			
4	МФ	Применение процедуры внесудебного банкротства	396		1	
5	МТСЗН	Назначение пенсионных выплат по возрасту	244	12	1	10
6	МКИ	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	353			

7	МКИ	Выдача прокатного удостоверения	30			
8	МЗ	Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством	361		1	10
9	МЗ	Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан РК на лечение за рубежом	7		1	
10	КНБ	Разработка, производство СТС, предназначенных для проведения ОРМ Ремонт и реализация СТС, предназначенных для проведения ОРМ	1			
11	ГП	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, следствия и дознания	65			
12	МП	Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования	678			
13	МП	Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании	6			
14	МЧС	Аттестация юридических лиц на право проведения работ в области промышленной безопасности	654			
15	МЧС	Выдача разрешений на производство взрывных работ	108			
16	МО	Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов	119	4	1	
17	МО	Постановка на воинский учет военнообязанных и	227		1	

		призывников				
18	МТ	Государственная регистрация подвижного состава	110	2		
19	МТ	Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств	297			
20	МНВО	Выдача дубликатов документов о высшем и (или) послевузовском образовании	473			
21	МНВО	Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	242			
22	МЮ	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции, регистрации актов гражданского состояния и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан	167			
23	МЮ	Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие деятельностью частного судебного исполнителя	52		1	10
24	МЗ	Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации	14			
25	АЗРК	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	10			
26	АРРФР	Утверждение отчета об итогах размещения акций	39			

27	АРРФР	Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций	1			
28	МИД	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей	28			
29	МИД	Легализация документов	22			
30	МТИ	Выдача лицензии на импорт отдельных видов товаров	75			
31	МТИ	Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений	28			
32	МВД	Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему	57	15	1	10
33	МЦРИАП	Включение (исключение) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга в реестр (из реестра) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга	15			
34	МЦРИАП	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	50			
35	МЭ	Выдача лицензии на обращение с радиоактивными веществами, приборами и установками, содержащими радиоактивные вещества	34			
36	МЭ	Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и	7			

		энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период				
37	НБ	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	37			
38	МВРИ	Пломбирование приборов учета вод, устанавливаемых на сооружениях или устройствах по забору или сбросу вод физическими и юридическими лицами, осуществляющими право специального водопользования	176			
39	МВРИ	Разрешение на специальное водопользование	28			
40	АСПР	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	6			
41	МНЭ	Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения	98			
42	МСХ	Выдача акта экспертизы (протокол испытаний), выдаваемой ветеринарными лабораториями	50			
43	МСХ	Выдача разрешений на пользование рыбными ресурсами и другими водными животными (рыболовство промысловое, любительское (спортивное), научно-исследовательский лов, мелиоративный лов, лов в воспроизводственных целях)	4		1	
44	МЭПР	Выдача заключения по	57			

		результатам оценки воздействия на окружающую среду				
45	МЭПР	Выдача лицензии на ввоз на территорию Республики Казахстан из государств, не являющихся членами Евразийского экономического союза, и (или) вывоза с территории Республики Казахстан в эти государства озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции	10			
46	МЭПР	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	8			
47	МТС	Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта	127			
48	МТС	Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность) выездной и внутренней	41		1	7
49	Госкорпорация	Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка	510			10
50	Госкорпорация	О выдаче дубликата договора аренды на земельный участок	242	1	1	10
51	МТСЗН	Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей)	350		1	10
52	МТСЗН	Регистрация лиц, ищущих работу	448		1	
53	МПС	Аккредитация юридических лиц,	47			

		осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности				
54	МПС	Выдача лицензии на импорт специфических товаров	8			
55	ВАП	Выдача сертификата государственного аудитора	73			
56	МИО	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	243			
57	МИО	Назначение жилищной помощи	284	2	1	
58	МИО	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	188			
59	МИО	Прием документов и зачисление в организации образования олимпийского резерва	65			
60	МИО	Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании	416			
61	МИО	Предоставление исходных материалов при разработке проектов	495			

		строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)				
62	МИО	Назначение пособия лицу, осуществляющему уход	81		1	
63	МИО	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования	389		1	
64	МИО	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	498		1	
65	МИО	Предоставление отсрочки от призыва	49	4		
66	МИО	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами	485	23	2	
67	МИО	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведение торгов (конкурсов, аукционов)	490			10
68	МИО	Включение в региональную квоту кандасов	135	1	1	11
69	МИО	Выдача разрешения на установление мемориальных досок	86			
70	МИО	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными	77			



		возможностями для обучения				
	<b>ВСЕГО</b>		<b>12 507</b>	<b>65</b>	<b>20</b>	<b>98</b>
<b>ИТОГО</b>			<b>12 690</b>			

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

Результаты анализа социально-демографических показателей опрошенных услугополучателей по 70 государственным услугам в рамках государственного социального заказа представлены следующим образом. Фактически в мониторинге приняло участие 12 690 респондентов, в массовом опросе – 12 507 респондентов.

В общественном мониторинге оценки качества оказания государственных услуг 2024 года в количественных и качественных исследованиях фактически приняли участие **12 690** респондентов.

- массовым опросом было охвачено 12 507 респондентов с применением аудио записи, сохранением исходника анкеты;
- проведены 10 фокус-групп по 10 государственным услугам, в которых приняли участие 98 человек (в состав фокус-групп включены представители государственного органа);
- проведены 20 интервью методом «тайный покупатель» (20 человек) по проблемным государственным услугам;
- проведены 65 глубинных интервью по 9 государственным услугам (65 человек).

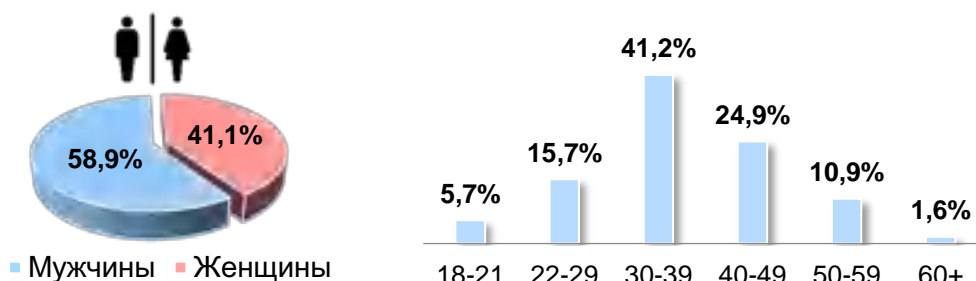
Также в 2024 году представлены результаты обработки полученных данных онлайн опроса на портале «электронного правительства», где с начала текущего года по ноябрь включительно было заполнено и обработано 13 786 анкеты по 364 государственным услугам.

Массовый опрос услугополучателей охватывал все **20 регионов** страны, включая 3 города республиканского значения по 70 государственным услугам, услугодателями которых являются как ЦГО, так и МИО. В таблице 1 приведен список 70 государственных услуг, охваченные как количественными, так и качественными методами получения информации и количество опрошенных услугополучателей по каждой услуге.

## 2.1 Анализ социально-демографического блока

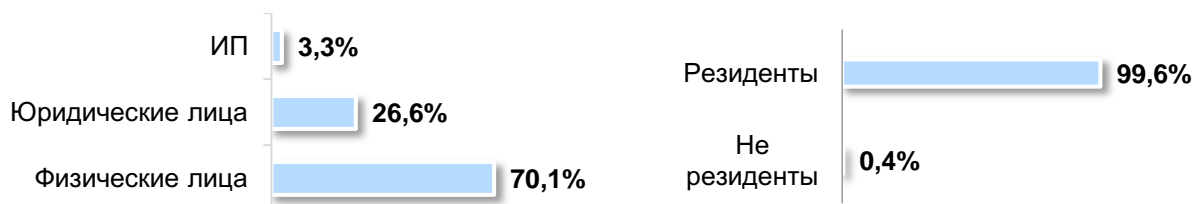
Среди опрошенных получателей услуг 41,1% женского и 58,9% мужского пола, наиболее значимая возрастная категория – это получатели услуг 30-39 лет (41,2%), а также 40-49 лет (24,9%). Доля респондентов молодого возраста до 29 лет составила 21,4%. Наиболее малочисленная категория получателей услуг в возрасте от 50 лет и выше в совокупности 12,5%.

Диаграмма 1. Половозрастная структура опрошенных респондентов



Также среди опрошенных получателей услуг основная масса (70,1%) являются физическими лицами, 3,3% обратились за услугой в качестве индивидуального предпринимателя, 26,6% получателей услуг обратились за услугой в качестве юридического лица.

Диаграмма 2. Распределение респондентов по отдельным категориям



При этом, среди обратившихся за услугами абсолютное большинство являются гражданами или резидентами страны – 99,6%, и только 0,4% не резиденты страны.

Среди опрошенных получателей услуг 97,9% не нуждались в дополнительных коммуникационных навыках, либо инфраструктурных приспособлениях со стороны услугодателя для получения услуги, тогда как в 2,1% случаев опрошенные обозначили, что при обращении за услугой нуждались в специальных приспособлениях для физического доступа в здание услугодателя.

Диаграмма 3. Доля респондентов с дополнительными потребностями

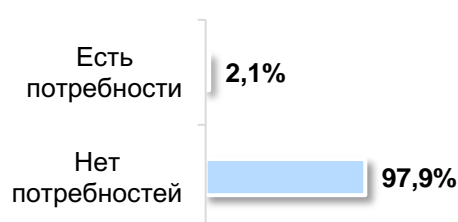


Таблица 2. Количество обращений в разрезе респондентов

№	Наименование	Количество	%
1	Юридические лица	3026	24,2%
2	Физические лица	9481	75,8%
<b>Итого</b>		<b>12507</b>	<b>100%</b>
1	Резиденты	11 393	91,1%
2	Не резиденты	1 114	8,1%
<b>Итого</b>		<b>12507</b>	<b>100%</b>

География массового опроса включает 20 регионов, включая 3 города республиканского значения. В целом распределение выборочной совокупности

соответствует распределению генеральной совокупности и является репрезентативной.

Таблица 3. География массового опроса

Регион	Количество	Процент
Кызылординская область	738	5,9%
Мангистауская область	1038	8,3%
Алматы	913	7,3%
Восточно-Казахстанская область	563	4,5%
Астана	1075	8,6%
Карагандинская область	813	6,5%
Атырауская область	513	4,1%
Жамбылская область	650	5,2%
Костанайская область	588	4,7%
Абайская область	388	3,1%
Павлодарская область	425	3,4%
Северо-Казахстанская область	288	2,3%
Акмолинская область	1038	8,3%
Западно-Казахстанская область	425	3,4%
Туркестанская область	700	5,8%
Жетысуская область	325	2,6%
Шымкент	500	4,0%
Алматинская область	638	5,1%
Улытауская область	314	2,5%
Актюбинская область	575	4,6%
<b>ВСЕГО:</b>	<b>12 507</b>	<b>100,0%</b>

Респонденты, участвующие в исследовании, были тщательно отобраны из всех 20 регионов страны, что обеспечило высокую репрезентативность выборки. Доля каждого региона в общем количестве опрошенных соответствует статистическим параметрам генеральной совокупности, что позволяет сделать выводы о состоянии изучаемого явления на национальном уровне. Такой подход гарантирует, что результаты исследования учитывают разнообразие взглядов и опыта, характерных для различных частей страны.

При этом была учтена социально-экономическая структура населения: выборка отражает возрастной состав, половое распределение, уровень образования и другие важные демографические характеристики. Пересечение данных из разных регионов предоставляет возможность выявить как общие тенденции, так и региональные особенности. Это не только обогащает анализ, но и позволяет исследователям глубже понять сложные социальные процессы.

Таким образом, с учетом всех факторов, выборка представляет собой надежный инструмент для дальнейших исследовательских и практических выводов, открывая новые горизонты для анализа актуальных проблем, стоящих перед обществом.

## 2.2 Основные показатели по результатам исследования

Большинство электронных услуг, предоставляемых гражданам и организациям, сегодня востребованы через электронные порталы и сервисы, о чем красноречиво свидетельствуют данные о их использовании. В частности, на портале «Электронного правительства» было зафиксировано 78,8% всех обращений за такими услугами. Это число подчеркивает значимость и удобство электронных технологий в повседневной жизни граждан, избавляя их от необходимости личного присутствия в государственных учреждениях.

Система позволяет быстро и эффективно получать необходимые документы, запрашивать справки и оформлять различные лицензии, что особенно актуально в условиях современного города, где каждая минута на счету.

В то же время, 21,3% граждан предпочитает традиционный путь – использование бумажной формы для получения услуг. Это может быть связано с привычками, отсутствием доступа к интернету или просто недоверием к цифровым технологиям. Тем не менее, тенденция к увеличению числа пользователей электронных услуг свидетельствует о высоком уровне адаптации населения к нововведениям, что является положительным знаком для дальнейшего развития цифровизации в государственном секторе.

При получении услуги в бумажной форме большинство обратилось в ЦОНЫ (14,3%), чуть меньшее количество опрошенных обратилось в государственные органы и учреждения – 7,0%.

Диаграмма 4. Форма получения госуслуги

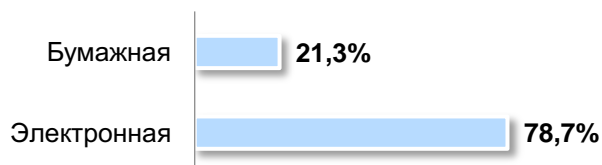


Таблица 4. Место получения

государственных услуг

Электронная форма	Количество	Процент
Портал «электронного правительства»	6220	49,7%
Портал электронное лицензирование	1379	11,0%
ЦОН в зоне самообслуживания	776	6,2%
Мобильное приложение портала «электронное правительство»	709	5,7%
Другие (акимат, единое окно РК для экспортно-импортных операций, автоматизированный сервис INDIGO, портал енбек кз, электронная школа SAKURA и др.)	758	6,1%
<b>Всего:</b>	<b>9 842</b>	<b>78,7%</b>
Бумажная форма	Количество	Процент
ЦОН через сотрудника	1791	14,3%
Государственный орган, учреждение	874	7,0%
<b>Всего:</b>	<b>2 665</b>	<b>21,3%</b>
<b>Общий итог:</b>	<b>12 507</b>	<b>100,0%</b>

Среди электронных порталов и сервисов опрошенные граждане отметили, что портал «электронное правительство» E-gov.kz занимает лидирующую позицию, обеспечивая доступ к различным государственным услугам в удобной и доступной форме. Этот портал обеспечивает пользователям возможность получать до 49,7% всех запрашиваемых услуг, включая регистрацию транспортных средств, подачу налоговых деклараций и получение выписок и справок.

Одним из значительных альтернатив является портал электронного лицензирования elicense.kz, который предоставляет необходимые инструменты

для получения и обновления лицензий. Он служит важным ресурсом для предпринимателей и компаний, стремящихся соблюдать законодательные нормы, 11,0%

Мобильное приложение eGovmobile, используемое 5,7% опрошенных, предлагает мобильным пользователям удобный доступ к услугам на ходу, что значительно упрощает процесс взаимодействия с государственными структурами. Дополнительные онлайн-сервисы на других платформах, набравшие 6,1%, представляют собой важный элемент экосистемы, позволяя пользователям находить специализированные предложения и получать поддержку в специфичных областях. Таким образом, цифровизация государственных услуг становится важным шагом на пути к улучшению качества сервиса для граждан.

Диаграмма 5. Использованные онлайн площадки и методы авторизации респондентов

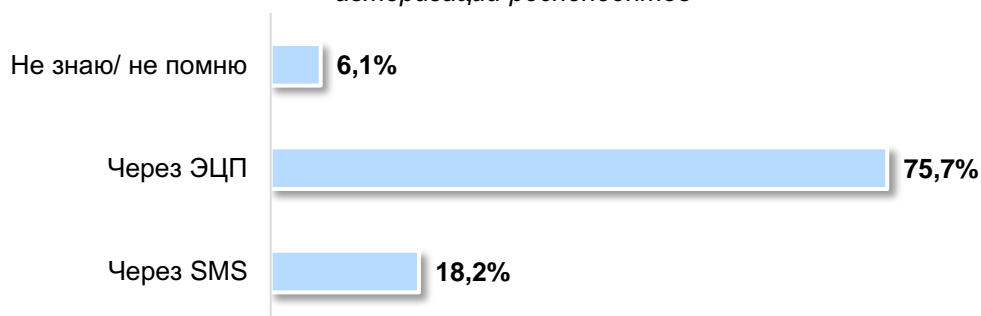


Таблица 5. Методы входа на портал

№	Метод	Процент
1	Через ЭЦП	75,7%
2	Через СМС	18,2%
3	Не знаю/не помню	6,1%
Итого		100%



Основная масса опрошенных, получившие электронные услуги, использовали ЭЦП для авторизации и регистрации на портале (75,7%), остальная часть (18,2%) использовали альтернативные способы входа на портал: через SMS, так же не знаю/не помню отметили 6,1%.

## Доступность и удобство

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

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

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

Так, в 2024 году при оценке 70 государственных услуг среднее значение оценки доступности и удобства оказания услуг находится на отметке 4,71 баллов и уровень удовлетворенности находится на уровне 79,8%.

При этом, удобство и доступность услуг, полученных в электронном виде, оцениваются ниже (4,61 баллов), чем те, что были получены в бумажной форме (4,89 баллов).

Таблица 6. Оценка доступности и удобства при оказании услуг

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	<b>Бумажная форма</b>				
	Здание услугодателя удобно расположено	4,83	<b>4,81</b>	83,3%	<b>88,9%</b>
	Удобные часы работы	4,88		96,6%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,82		80,3%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,73		90,6%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,83		87,3%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,76		95,4%	
	<b>Электронная форма</b>				
	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,65	<b>4,61</b>	70,0%	<b>70,7%</b>
	Простота получения ЭЦП	4,45		69,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,61		68,2%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,74		75,4%	
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,71</b>	<b>79,8%</b>		

При получении услуг в бумажной форме, услугополучатели выше всего оценили подкритерий – «комфортные зоны ожидания» (4,83 балла), «здание услугодателя, расположенное удобно» (4,83 балла) и «удобные часы работы» (4,88 баллов), тогда как в меньшей степени удовлетворены были легким доступом в здание (4,73 балла).

При получении услуг в электронной форме наименьший средний балл получил подкритерий – «простота получения ЭЦП» (4,45 балла), что может указывать на то, что когда услугополучатель впервые получает ЭЦП, то возникают сложности и возможно необходимы дополнительные знания ИКТ для самостоятельного получения ЭЦП, особенно для людей старшего поколения и тех, кто не использует компьютер на повседневной основе. Тем не менее, при дальнейшей авторизации и использовании ЭЦП, услугополучатели поставили наибольшую оценку подкритерию «оценка внешнего вида (дизайна) и структурной организации портала» – 4,74 баллов, Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги – 4,65 баллов, средний балл по критерию доступность и удобство для услуг, полученных в электронной форме, составляет 4,61.

## Информация и коммуникация

Следующий критерий оценки качества оказания государственных услуг – это информация и коммуникация. Информация, которая предоставляется всеми звеньями услугодателей, должна быть доступной, открытой, полной, достоверной и актуальной, а этапы заполнения и дополнительные пояснения понятны для любого услугополучателя, вне зависимости от возраста, пола, языка общения, уровня образования и прочих особенностей. Общий средний балл составил 4,85 и уровень удовлетворенности 83,6%.

Таблица 7. Оценка информации об услуге и коммуникации при предоставлении услуг

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	<b>Бумажная форма</b>				
	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,83	<b>4,81</b>	72,3%	<b>76,1%</b>
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		86,3%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,85		80,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,74		81,2%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,83		83,3%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,79		64,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,77		64,4%	
	<b>Электронная форма</b>				
	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,92	<b>4,89</b>	88,4%	<b>78,3%</b>
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,83		79,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,80		64,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,96		75,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и	4,92		84,1%	



	просты в применении			
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>	<b>83,6%</b>

По бумажной форме наиболее высокие оценки получил подкритерий «легко найти необходимых сотрудников» – 4,86 балла, «наличие указателей и их полезность» (4,85 баллов). Наименьшую оценку получил подкритерий «получил пошаговую инструкцию по получению услуги» (4,74 балла). Общее среднее значение по критерию информация и коммуникация для услуг, выполненных в бумажной форме, составляет 4,81 баллов при уровне удовлетворенности 76,1%.

По услугам, полученным в электронной форме, высокий балл получил подкритерий «информация на портале имеется на казахском и русском языках» 4,96 балла, низкие баллы по подкритерию «оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги» – 4,83 балла. Средний балл по данному критерию для электронных услуг получил 4,89 балла и уровень удовлетворенности 78,3%.

### Сотрудники

Опрошенные услугополучатели оценили работу сотрудников услугодателя на 4,92 баллов и уровень удовлетворенности зафиксирован на 71,7%.

Таблица 8. Оценка работы сотрудников при оказании услуги

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,92	<b>4,92</b>	76,7%	<b>71,7%</b>
	Сотрудники оперативные	4,94		69,6%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,89		71,7%	
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,92</b>		<b>71,7%</b>

При этом наибольшее значение получил подкритерий «сотрудники оперативные» (4,94 баллов), тогда как вежливость и внимательность сотрудников оценена ниже остальных подкритериев (4,89 балла).

### Процедура

Одним из значимых критериев оценки качества государственной услуги является процедура её оказания. Процедура сбора и процесс подачи документов должны предполагать простоту и ясность, как в организационном, так и техническом смысле. Так, общее среднее значение равно 4,85 баллам, а уровень удовлетворенности был оценён на 89,6%. Это свидетельствует о том, что граждане в целом положительно воспринимают систему, однако существуют и области для улучшения. Важность удобства и доступности услуг не может быть недооценена, так как они играют ключевую роль в формировании общественного доверия к государственным органам.

Необходимо обратить внимание на конкретные этапы взаимодействия граждан с государственными учреждениями. Упрощение процедур, внедрение электронных систем подачи заявлений и создание единой информационной базы способны существенно повысить эффективность предоставления услуг. Открытое информирование населения о ходе процесса и возможностях также является важным шагом в повышении прозрачности. В конечном итоге, стремление к более

высокому уровню удовлетворенности и качеству предоставляемых услуг должно основываться на регулярном анализе и учете мнения граждан, что поможет адаптировать государственные услуги к меняющимся требованиям общества.

По сравнению с 2023 годом общие показатели выросли на 0,06 балла и уровень удовлетворенности на 7,4%.

Таблица 9. Оценка процедуры предоставления услуг

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	<b>Бумажная форма</b>				
	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,89	<b>4,84</b>	87,7%	<b>88,1%</b>
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,87		91,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,78		85,2%	
	<b>Электронная форма</b>				
	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,92	<b>4,85</b>	98,4%	<b>91,2%</b>
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,91		98,1%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,75		81,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,83		86,8%	
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>	<b>89,6%</b>	

В результате проведенного исследования пользователи услуг отметили, что онлайн-процедура получения услуг через электронные порталы и сервисы была воспринята гораздо более положительно, чем традиционная процедура в ЦОНах. Средний балл для электронного сервиса составил 4,85 удовлетворённость 91,2%, в то время как бумажные услуги получили оценку 4,84, удовлетворённость 88,1%.

Особо выделяются этапы, такие как сбор и подача документов, которые были оценены на 4,89 баллов с удовлетворенностью 87,7%, что свидетельствует об их простоте и понятности. Подкритерий процедура выдачи результата получила низкую оценку 4,78 баллов с удовлетворенностью 85,2%, по сравнению с другими подкритериями.

При оценке онлайн-формы пользователи оценили загрузку необходимых документов на портал наиболее низким баллом 4,75 с удовлетворенностью 81,3%, по сравнению с другими подкритериями данного блока. Высший балл, 4,92 с удовлетворенностью 98,4%, был присужден подкритерию «сбор документов для получения электронной услуги не потребовал излишней бюрократии». Это подчеркивает эффективное упрощение процесса взаимодействия с государственными услугами через электронные платформы.

## Сроки оказания услуг

Критерий по срокам оказания услуг был оценен 4,95 и удовлетворенность 89,9%. По бумажной форме наивысший балл получил подкритерий «время ожидания, очереди на месте» 4,91 удовлетворенность 81,4%, по сравнению со сроком, необходимым для получения услуги. В электронной форме данный критерий оценен на 4,89 и удовлетворенность на 76,3%. По сравнению с 2023 годом общий показатель вырос на 0,19 балла уровень удовлетворенности на 11,0%. Основное, что отмечали услугополучатели – это сокращение сроков при получении услуги или введение платной услуги по ускорению получению документов (на примере получения Удостоверения или Паспорта РК)

Таблица 10. Оценка сроков предоставления государственных услуг

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СРОКИ</b>	<b>Бумажная форма</b>				
	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,87	<b>4,89</b>	85,7%	<b>83,5%</b>
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,91		81,4%	
	<b>Электронная форма</b>				
	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,89	<b>4,89</b>	76,3%	<b>76,3%</b>
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,95</b>		<b>89,9%</b>

## Затраты

Затраты на получения государственных услуг также являются значимым параметром доступности услуг для населения. Согласно реестру государственных услуг 2024 года, значительная часть государственных услуг оказывается для населения бесплатно.

Также вне зависимости от того, платная услуга или бесплатная, могут возникнуть дополнительные расходы на получение услуг, проезд в другой населённый пункт (связанно с получение услуги в районном центре), получение дополнительных документов, к примеру оценка, курьеская доставка по запросу с других регионов и др. Данные обстоятельства могут быть финансовым барьером для получения государственной услуги для социально уязвимой категории населения. Так же по услугам есть «агентства по оказанию услуг» которые платно оказывают услуги (когда услуга может быть изначально бесплатной, допустим такая услуга Назначение пенсии, оформление пособия по ребёнку и т.д.) Кроме того, к дополнительным неофициальным затратам можно отнести недобросовестные действия коррупционного характера отдельных лиц со стороны услугодателей (взятки, подарки) это связано такими услугами как: Получение военных билетов (прохождение медкомиссии), Получение лечения за рубежом (чтобы ускорить очередь), Назначение пенсии по возрасту.

Таким образом, по полученным данным стоит отметить, средний балл 4,81 и удовлетворённость 87,0% , оценка по бумажной форме средний балл 4,81 балла и уровень удовлетворённости 86,9%, по электронной услуге 4,80 балла и уровень удовлетворённости 87,97%. В разбивке по критериям электронные услуги Я не понёс дополнительных затрат на получение услуги – 4,67 балла, по бумажной форме 4,83 балла, по пункту Я не понёс никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги 4,76 в бумажной форме и в электронной форме Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги. В

сравнении в 2023 годом общий бал вырос на 0,12 баллов, а процент удовлетворенности на 15,53 балла. Услугополучатели отмечали про сокращение оплаты на определённые услуги, такие как: Выдача лицензии на импорт отдельных видов товаров, Выдача лицензии на алкогольную продукцию, Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий и другие услуги стоимостью больше 2 МРП.

Таблица 11. Оценка информации об услуге и коммуникации при предоставлении услуг

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>ЗАТРАТЫ</b>	<b>Бумажная форма</b>				
	Сумма затраты приемлема	4,83	<b>4,81</b>	83,3%	<b>86,1%</b>
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,83		83,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,83		83,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,76		94,5%	
	<b>Электронная форма</b>				
	Сумма затраты приемлема	4,92	<b>4,80</b>	91,7%	<b>87,9%</b>
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,83		91,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,67		75,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,81		93,5%	
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,81</b>	<b>87,0%</b>	

### Обратная связь

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

В результате опроса услугополучателей, около 0,7% респондентов подавали жалобу на качество оказания государственных услуг, что в абсолютных значениях составляет 88 человек. Из них большинство 82% опрошенных получали услугу в электронной форме. Чаще всего с жалобами респонденты обращались устно (95,5%), с письменными жалобами обратились лишь 4 человека.

Таблица 12. Жалобы и обращения

Респонденты	Кол-во	Процент
<b>Из общего количества респондентов</b>		
Подавали жалобу	88	0,7%
Не подавали жалобу	12 419	99,3%
<b>Всего</b>	<b>12 507</b>	<b>100,0%</b>
<b>Форма обращения</b>		
Устно	84	95,5%
Письменно	4	4,5%
<b>Всего</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

## Виртуальный ассистент

Одним из инструментов обеспечения оперативной обратной связи при получении электронных услуг на портале «электронного правительства» является чат-бот «Виртуальный ассистент», его работу оценили на 4,16 балла, уровень удовлетворенности 46,7%.

Таблица 13. Оценка использования виртуального ассистента

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,15	4,16	48,1%	46,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,04		38,5%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,29		53,6%	
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,16</b>		<b>46,7%</b>	

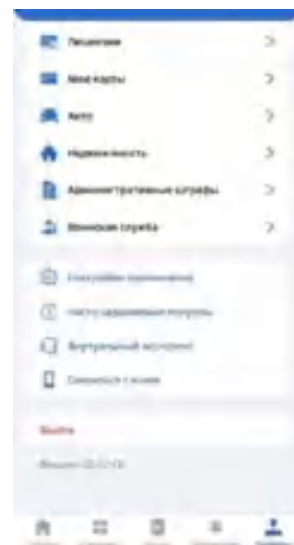
В большей степени пользователи портала были удовлетворены удобством использования Виртуального ассистента (4,15 баллов), в меньшей степени Полнота ответа на запрос виртуального ассистента (4,04 балла). В большей степени респонденты удовлетворены скоростью ответа виртуального ассистента на запрос.



Услугополучатели

отмечали, что виртуальный ассистент не дает полноты ответов на вопросы, лишь сжатую информацию, либо ссыку, по которой нужно дополнительно искать всю информацию. Также при входе на портал трудно найти ссыку на виртуального ассистента (в начале года был красный знак в углу портала, но в августе он пропал, что усложняет обращение к виртуальному ассистенту), знак визуализируется в данное время только при авторизации на портале.

Также стоит отметить, что в мобильном приложении виртуальный ассистент находится в конце, из-за этого возникает сложность сразу найти виртуального ассистента на портале и мобильном приложении.



## Единый контакт-центр 1414

По результатам опроса в Единый контакт-центр 1414 за консультацией обращалось 42,6% (в абсолютном значении 5 328 человек) услугополучателей от общего количества опрошенных.

Таблица 14. Обращение в единый контакт-центр 1414

Обращение	Количество	Процент
Обращались	5 328	42,6%
Не обращались	7 179	57,4%
<b>Всего</b>	<b>12 507</b>	<b>100,0%</b>

Диаграмма 6. Обращение в единый контакт-центр 1414



Услугополучатели отметили, что им часто приходится совершать 4-5 попыток, чтобы в конце концов соединиться с оператором, указывая, что такая ситуация наблюдается преимущественно при обращении на русском языке. Эффективность связи заметно возрастает при использовании государственного языка, поскольку «Робот» в этом случае предлагает более быструю маршрутизацию звонка и изначально запрашивает дополнительную информацию о теме обращения, что позволяет сократить время ожидания и повысить качество обслуживания.

Кроме того, многие пользователи выражают недовольство по поводу неинтуитивного интерфейса голосового меню. Часто аудиоподсказки оказываются слишком долгоиграющими и перегружены ненужной информацией, что затрудняет быстрое принятие решения. Необходимость многократного повторения команд вызывает раздражение и недовольство, что отрицательно сказывается на общей удовлетворенности обслуживанием. В связи с вышеизложенным, существует настоятельная необходимость в проведении анализа существующих процессов, чтобы обеспечить более удобное и быстрое взаимодействие между услугополучателями и операторами.

## Результат

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

Чаще с подобными проблемами сталкиваются частично автоматизированные, либо не автоматизированные услуги.

*Таблица 15. Оценка результата оказания государственной услуги*

Результат	Электронные услуги		Бумажные услуги	
	Балл	Процент	Балл	Процент
Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,94	92,4%	4,89	90,8%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>	<b>4,92</b>		<b>91,6%</b>	

По полученным данным опроса услугополучателей среднее значение оценки результата оказанной услуги равен 4,92 баллам, а уровень удовлетворённости находится на отметке в 91,6%. При этом сохраняется тенденция более высокого уровня удовлетворенности и оценки качества полученной услуги в электронном виде (4,94 против 4,89 баллов).

## 2.2.1 Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях

Также в рамках общественного мониторинга было изучено общественное мнение о наличии бюрократии в госаппарате. Так, по мнению опрошенных в большинстве случаев (99,3%) в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями, население не сталкивается с бюрократизмом и волокитой, также в процессе оказания услуг в большинстве случаев не были истребованы дополнительные документы (99,4%).

Диаграмма 7. Бюрократизм и волокита при взаимодействии с государственными органами



Тем не менее, в 0,7% случаев опрошенные указали, что в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями столкнулись с бюрократизмом и волокитой, а еще в 0,6% случаев были истребованы дополнительные документы, не указанные в изначальном списке требований.

Таблица 16. Процедуры, в которых проявляется бюрократизм

№	Укажите, с какой процедурой были связаны бюрократизм и волокита	Количество	Процент
1	Процедура приема документов и заявок	55	42,2%
2	Процедура предоставления услуги (сроки)	30	34,2%
3	Получение неоднократного отказа	3	3,6%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

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

Так, среди тех, кто указал, что столкнулся с бюрократизмом и волокитой (100%, N=88) в процессе процедуры получения государственной услуги, либо иных взаимодействиях с государственными органами и организациями указали, что:

- в 34,2% случаев указали на затягивание сроков;
- в 42,2% случаев в процессе сбора и подачи документов наблюдалась забюрократизированность, требовались дополнительные документы, и необходимость обращаться в различные инстанции;
- и 3,6% случаев отмечается получение неоднократного отказа.

Таблица 17. Наименование госорганов, в которых опрошенные столкнулись с бюрократизмом и волокитой

Наименование госоргана	Количество	Процент
Назначение пенсионных выплат по возрасту (Правительство для граждан)	33	37,5%
Предоставление отсрочки от призыва (Правительство для граждан)	26	29,5%
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью	29	33,0%

техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами (акимат)		
<b>ВСЕГО:</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

В разрезе 70 государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу, с бюрократизмом и волокитой в процессе получения государственной услуги чаще всего сталкиваются по услуге: «Назначение пенсионных выплат по возрасту» - 37,5% услугополучателей отметили, что столкнулись с бюрократией и волокитой, а именно: в процессе оказания услуги требовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке (в трех случаях).

На втором месте по количеству отмеченных случаев бюрократии и волокиты «Предоставление отсрочки от призыва» - в 29,5% опрошенные отметили, что сталкивались с волокитой и бюрократией в процессе получения государственной услуги, а именно в части прохождения медицинской комиссии, затягивание сроков предоставления справок от комиссии.

На третьем месте по забюрократизированности государственная услуга: «Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами» - 33,0% опрошенных столкнулись с различными административными барьерами и бюрократией, а именно она связана с тем, что многие средства тяжело получить в сельской местности и людям приходится получать в районном центре. Также, подтверждение получения данных средств затягивается из-за заключения медицинских организаций.

### **Сложности в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями**

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

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

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

- услуга предоставляется в длительные сроки
- плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)
- отсутствие необходимой скорости интернет-соединения
- сложности загрузки необходимых документов
- возникли неясные технические неполадки
- непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала)
- сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале
- сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу
- отсутствие возможности выхода в интернет
- и иные сложности технического, организационного и сервисного характера обеспечения государственных услуг, а также иных процедур при взаимодействии с государственными органами и организациями.



Таблица 18. Сложности в процессе получения услуг

<b>№</b>	<b>Варианты ответов</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Процент</b>
1	Услуга предоставляется в длительные сроки	2569	20,5%
2	Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале	3578	28,6%
3	Сложности загрузки необходимых документов	175	1,4%
4	Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)	2560	20,5%
5	Плохая работа единого контакт-центра 1414	2856	22,8%
6	Возникли неясные технические неполадки	563	4,5%
7	Не возникло проблем, сложностей при работе на площадке (портале, приложении, боте)	206	1,6%
<b>Всего</b>		<b>12 507</b>	<b>100,0%</b>

## 2.2.2 Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 70 государственных услуг

Общественный мониторинг был проведен среди 12 507 услугополучателей. Опросами были охвачены все 20 регионов страны, включая 3 города республиканского значения, по 70 государственным услугам, относящимся к 32 центральным государственным органам и 20 местным исполнительным органам и Государственной корпорации «Правительство для граждан».

Мониторингом охвачено 55 услуг Центральных городских органов и 15 услуг местных исполнительных органов.

По результатам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг среднее значение оценки равно **4,75 баллов** и уровень удовлетворённости – **78,0%**.

По итогам массового опроса услугополучателей, наибольшее количество баллов получили государственные услуги «Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии объекта высокой эпидемической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения на объектах органов национальной безопасности Республики Казахстан» - 5,00 баллов с уровнем удовлетворенности – 100,0%, «Выдача заключения по результатам оценки воздействия на окружающую среду» (5,00 и 100,0%), «Выдача лицензии на ввоз на территорию Республики Казахстан из государств, не являющихся членами Евразийского экономического союза, и (или) вывоза с территории Республики Казахстан в эти государства озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции» (5,00 баллов и удовлетворенность 100,0%).

Наименьшее количество баллов набрала государственная услуга – «Предоставление отсрочки от призыва» со средним значением 4,17 балла и уровнем удовлетворенности 51,8%.

Таблица 19. Результаты общественного мониторинга в рамках ГСЗ

№	Наименование услуги	Госорган	Общий балл	
1	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии объекта высокой эпидемической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения на объектах органов национальной безопасности Республики Казахстан	КНБ	5,00	100,0
2	Выдача заключения по результатам оценки воздействия на окружающую среду	МЭПР	5,00	100,0
3	Выдача лицензии на ввоз на территорию Республики Казахстан из государств, не являющихся членами Евразийского экономического союза, и (или) вывоза с территории Республики Казахстан в эти государства озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции	МЭПР	5,00	100,0
4	Выдача сертификата государственного аудитора	ВАП	4,98	97,1
5	Постановка на воинский учет военнообязанных и призывников	МО	4,98	98,1
6	Выдача лицензии на обращение с радиоактивными веществами, приборами и установками, содержащими радиоактивные вещества	МЭ	4,98	97,5
7	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной	АДГС	4,95	95,8

	государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу			
8	О выдаче дубликата договора аренды на земельный участок	Госкорпорация	4,94	95,8
9	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	АЗРК	4,94	93,8
10	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	АСПР	4,94	94,2
11	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	СА	4,93	92,6
12	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	НацБанк	4,93	93%
13	Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период	МЭ	4,93	93,4
14	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	МЭПР	4,93	93,6
15	Легализация документов	МИД	4,91	91,7
16	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	ГП	4,87	87,5
17	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей	МИД	4,86	86,6
18	Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему	МВД	4,85	87,4
19	Разрешение на специальное водопользование	МВРИ	4,85	85,8
20	Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта	МТС	4,85	88,1
21	Выдача прокатного удостоверения	МКИ	4,84	83,6
22	Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании	МП	4,84	85,1
23	Пломбирование приборов учета вод, устанавливаемых на сооружениях или устройствах по забору или сбросу вод физическими и юридическими лицами, осуществляющими право специального водопользования	МВРИ	4,83	83,2
24	Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации	МЗ	4,82	85,8
25	Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений	МТИ	4,82	82,7
26	Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)	МТС	4,82	86,0
27	Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, после среднего образования	МП	4,81	81,8
28	Утверждение отчета об итогах размещения акций	АРРФР	4,81	84,0
29	Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема	МЗ	4,80	79,8

	бесплатной медицинской помощи			
30	Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	МНВО	4,80	79,8
31	Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций	АРРФР	4,80	80,0
32	Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством	МЗ	4,78	80,6
33	Постановка на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий	МКИ	4,78	78,1
34	Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов	МО	4,78	77,9
35	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции, регистрации актов гражданского состояния и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан	МЮ	4,78	80,5
36	Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие деятельностью частного судебного исполнителя	МЮ	4,78	80,6
37	Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей)	МТСЗН	4,78	78,9
38	Выдача дубликатов документов о высшем и (или) послевузовском образовании	МНВО	4,77	82,3
39	Выдача разрешений на производство взрывных работ	МЧС	4,77	81,1
40	Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	МФ	4,76	83,9
41	Аттестация юридических лиц на право проведения работ в области промышленной безопасности	МЧС	4,76	84,3
42	Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка	Госкорпорация	4,76	80,1
43	Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности	МПС	4,76	78,4
44	Выдача лицензии на импорт отдельных видов товаров	МТИ	4,75	78,2
45	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	МЦРИАП	4,75	77,6
46	Выдача акта экспертизы (протокол испытаний), выдаваемой ветеринарными лабораториями	МСХ	4,75	76,5
47	Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств	МТ	4,74	78,7
48	Приватизация жилищ из государственного жилищного фонда	МПС	4,73	82
49	Включение (исключение) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга в реестр (из реестра) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга	МЦРИАП	4,72	76,5
50	Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения	МНЭ	4,70	74,6

51	Государственная регистрация подвижного состава	МТ	4,69	70,2
52	Выдача разрешений на пользование рыбными ресурсами и другими водными животными	МСХ	4,68	72,9
53	Регистрация лиц, ищущих работу	МТСЗН	4,66	69,6
54	Применение процедуры внесудебного банкротства	МФ	4,65	76,4
55	Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании	МИО	4,65	73,1
56	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования	МИО	4,64	69,2
57	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	МИО	4,60	68,7
58	Назначение пенсионных выплат по возрасту	МТСЗН	4,58	71,8
59	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности	МИО	4,56	65,2
60	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	МИО	4,55	67,6
61	Назначение жилищной помощи	МИО	4,52	60,4
62	Назначение пособия лицу, осуществляющему уход	МИО	4,50	55,2
63	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	МИО	4,50	58,7
64	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	МИО	4,48	65,2
65	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	МИО	4,44	56,2
66	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами	МИО	4,39	50,0
67	Включение в региональную квоту приема кандасов	МИО	4,39	54,6
68	Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей	МИО	4,39	53,1
69	Выдача разрешения на установление мемориальных досок	МИО	4,31	60,6
70	Предоставление отсрочки от призыва	МИО	4,17	51,8
	<b>ВСЕГО:</b>		<b>4,75</b>	<b>78,0</b>

**В первую пятерку рейтинга** также входят такие государственные услуги, как «Выдача сертификата государственного аудитора» со средним значением 4,98 балла и уровнем удовлетворенности 97,1%, «Постановка на воинский учет военнообязанных и призывников», где средний балл обозначился на уровне 4,98 и удовлетворенность качеством оказания государственной услуги 98,1%, а также

услуга «Выдача лицензии на обращение с радиоактивными веществами, приборами и установками, содержащими радиоактивные вещества», которая была оценена на 4,98 балла с уровнем удовлетворенности 97,5% и услуга «Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу», чье среднее значение варьируется на отметке в 4,95 балл и уровень удовлетворенности равен 95,8%.

**Низкие оценочные показатели** определены по услугам: «Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами» со средним значением 4,39 балла и уровнем удовлетворенности 50,0%, «Включение в региональную квоту приема кандасов» со средним значением 4,39 баллов, уровнем удовлетворенности 54,6%, «Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей» со средним значением 4,39 баллов и уровнем удовлетворенности 53,1%, «Выдача разрешения на установление мемориальных досок» со средним значением 4,31 баллов и уровнем удовлетворенности 60,6%.

Традиционно наиболее высокие оценки получили те услуги, которые оказываются для бизнес-среды и профессионального сообщества – выдача лицензий, разрешений, статистической и иной профессиональной информации, а также сертифицирование и другие разрешительные и удостоверяющие документы.

Таблица 20. Фактическая выборка совокупность в разрезе регионов

Регион	Количество	Процент
Кызылординская область	738	5,9%
Мангистауская область	1038	8,3%
Алматы	913	7,3%
Восточно-Казахстанская область	563	4,5%
Астана	1075	8,6%
Карагандинская область	813	6,5%
Атырауская область	513	4,1%
Жамбылская область	650	5,2%
Костанайская область	588	4,7%
Абайская область	388	3,1%
Павлодарская область	425	3,4%
Северо-Казахстанская область	288	2,3%
Акмолинская область	1038	8,3%
Западно-Казахстанская область	425	3,4%
Туркестанская область	700	5,8%
Жетысуская область	325	2,6%
Шымкент	500	4,0%
Алматинская область	638	5,1%
Улытауская область	314	2,5%
Актюбинская область	575	4,6%
<b>ВСЕГО:</b>	<b>12 507</b>	<b>100,0%</b>

### 2.2.3 Результаты онлайн мониторинга на портале «Электронное правительство»

В рамках проведения онлайн мониторинга на портале электронного правительства анкетирование прошли 13 786 средний балл 4,90 уровень удовлетворённости 95,6% респондентов, наивысшее количество опрошенных составило по услугам Наибольшее количество прошедших онлайн мониторинг это услуги справки «Психиатрия», «Наркология», «Фтизиатрия». 116 услуг набрали 5 баллов и 100% удовлетворенности.

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

Таблица 21

№ п/п	Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Кол-во	Средний балл	Удовлетворенность
1	2	3	4	5	6	7
1	101001	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан	Оформление документов впервые: - паспорта гражданина РК детям, не достигшим 16-летнего возраста; - лицам, достигшим 16-летнего возраста; - на основании имеющегося удостоверения личности или паспорта; - на основании паспорта СССР образца 1974 года или его утрате; - при принятии гражданства РК	948	4,55	92,60 %
2			Обмен документов, удостоверяющих личность: - в связи с истечением срока действия; - утратой; - непригодностью к использованию; - по желанию владельца, в связи с видоизменением документов, согласно новой технологии их изготовления; - в связи с возвращением из-за границы на постоянное жительство в РК			
3			Оформление документов в случае изменения установочных данных гражданина (фамилии, имени, отчества; даты, места рождения;			

			национальности или желанием не указывать свою национальность); неточности записи в выпущенных документах			
4	101002	Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе		29	4,2	84%
5	101008	Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости		2	4,92	98,40 %
6	101009	Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления		155	4,78	96,70 %
7	101011	Представление сведений, подтверждающих регистрацию по постоянному месту жительства в населенном пункте приграничной территории		29	4,66	96,55 %
8	101012	Постановка в очередь призывников и военнообязанных для направления на подготовку по военно-техническим и иным специальностям		1	5	100%
9	00101012-1	Направление призывников и военнообязанных на подготовку по военно-техническим и иным специальностям		1	5	100%
10	101013	Подключение абонентского номера к учетной записи веб-портала "электронного правительства"		7	5	100%
11	102001	Выдача водительских удостоверений	Выдача водительских удостоверений	12	4,78	100%
12			Выдача водительских удостоверений впервые и после лишения права на управление транспортными средствами			
13	102002	Выдача удостоверений на право управления тракторами и изготовленными на их базе самоходными шасси и механизмами, самоходными сельскохозяйственным и, мелиоративными и дорожно-строительными	Получение удостоверения тракториста-машиниста категорий "А", "В", "Г", "Б" и "Д"	1	5	100%
14			Получение удостоверения тракториста-машиниста с записью "управление снегоходами, квадроциклами разрешено":			
15			Замена удостоверения			



		машинами и механизмами, а также специальными машинами повышенной проходимости	тракториста-машиниста			
16			Получение дубликата удостоверения тракториста-машиниста			
17	201001	Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан		635	4,9	98,60 %
18	00201001-1.	Выдача информации о наличии (отсутствии) регистрации по месту жительства		1	5	100%
19	00201001-2.	Перевод осужденных по месту жительства		1	5	100%
20	201002	Временная регистрация по месту временного пребывания (проживания) граждан Республики Казахстан		43	4,65	100%
21	201003	Постоянная регистрация по месту жительства иностранцев и лиц без гражданства, постоянно проживающих в Республике Казахстан		1	5	100%
22	201004	Временная регистрация по месту жительства иностранцев и лиц без гражданства, постоянно проживающих в Республике Казахстан		1	5	100%
23	201005	Временный учет по месту пребывания иностранцев и лиц без гражданства, получивших статус лица ищущего убежище или беженца		1	5	100%
24			Снятие с регистрации выбывших на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан			
25	201006	Снятие с регистрации по месту жительства населения Республики Казахстан	Снятие с регистрации признанных судом утратившими право пользования жилым помещением	107	5	100%
26			Снятие с регистрации по заявлению собственника жилища, здания или помещения			
27			Регистрация смерти			
28	201007	Регистрация смерти, в том числе внесение изменений, дополнений и	Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о смерти	93	9,92	98,10 %

		исправлений в записи актов гражданского состояния				
29	201008	Восстановление записей актов гражданского состояния	Восстановление записей актов гражданского состояния, на основании заявления заинтересованных лиц			
30			Восстановление записей актов гражданского состояния, на основании решения суда			
31	201009	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния	Выдача повторного свидетельства о рождении	18	4,98	93,75 %
32			Выдача повторного свидетельства о заключении брака (супружества)			
33			Выдача повторного свидетельства о расторжении брака (супружества)			
34			Выдача повторного свидетельства о смерти			
35			Выдача справки о рождении			
36			Выдача справки о расторжении брака (супружества)			
37			Выдача справки о заключении брака (супружества)			
38			Выдача справки о брачной правоспособности			
39			Выдача справки о смерти			
40			Выдача уведомления о регистрации смерти			
41	201012	Оформление документов на выезд за пределы Республики Казахстан на постоянное место жительства		1	5	100%
42	201013	Присвоение или продление статуса кандаса	Получение статуса в общем порядке	3	5	100%
43			Получение статуса на основании согласия местного исполнительного органа на присвоение статуса кандаса через загранучреждения Республики Казахстан			
44			Продление статуса			
45	00101003-1	Зачисление в кандидаты для поступления в военные учебные заведения МО РК	Зачисление в кандидаты для поступления в военные учебные заведения МО РК	4	4,75	96,65 %
46			Восстановление в военные учебные заведения МО РК			
47			Восстановление дубликата			

			диплома об окончании военного учебного заведения			
48			Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям			
49			Аннулирование записей актов гражданского состояния, на основании заявления заинтересованных лиц			
50	201015	Аннулирование записей актов гражданского состояния	Аннулирование записей актов гражданского состояния, на основании решения суда	3	4,98	98,60 %
51			Признанные негодными к воинской службе по состоянию здоровья			
52	201017	Освобождение граждан от призыва на воинскую службу	Не призванные на законных основаниях на срочную воинскую службу, по достижении двадцати семи лет	15	4,98	98,80 %
53			Граждане у которых один из родственников (отец, мать, брат или сестра) погиб, умер или стал лицом с инвалидностью первой или второй группы при исполнении служебных обязанностей в период прохождения воинской службы			
54			Прошедшие воинскую (альтернативную) службу в другом государстве			
55			Проходившие службу в специальных государственных органах Республики Казахстан, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 9 статьи 51 Закона Республики Казахстан "О специальных государственных органах Республики Казахстан"			
56			Имеющие ученую степень			
57			Священнослужители зарегистрированных религиозных объединений			
58			Руководители миссионерских организаций			
59	202008	Снятие с учета граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан в связи с воссоединением семьи	1	5	100%

60	203001	Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан	Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для осуществления трудовой деятельности	4	5	100%
61			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для получения образования в казахстанских учебных заведениях			
62			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для прохождения стационарного лечения в казахстанских медицинских учреждениях			
63			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для осуществления миссионерской деятельности			
64			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для осуществления предпринимательской деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан (бизнес-иммигрантам)			
65			Выдача разрешения на временное проживание иммигрантам, выявленных и идентифицированных в качестве жертв торговли людьми на территории Республики Казахстан			
66			Выдача разрешения на временное проживание в Республике Казахстан иммигрантам, обратившихся в органы внутренних дел за разрешением на постоянное проживание в Республике Казахстан			
67			Выдача иностранцам и лицам без гражданства			

			разрешения на временное проживание в Республике Казахстан			
68	203002	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан		1	5	100%
69	203003	Выдача удостоверений лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Казахстан		1	5	100%
70	203004	Выдача видов на жительство иностранцам, постоянно проживающим в Республике Казахстан		1	5	100%
71	00203004-1.	Выдача иностранцам справки для посольства	Выдача разрешений трудовым иммигрантам	1	5	100%
72	203005	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	Продление разрешений трудовым иммигрантам	1	5	100%
73			Оформление приглашения по служебным делам (А3)			
74	203007	Прием и согласование приглашений принимающих лиц по выдаче виз Республики Казахстан	Оформление приглашения для осуществления предпринимательской деятельности (А5, С5)	4	5	100%
75			Оформление приглашения для деловой поездки (В1, В2, В3)			
76			Оформление приглашения для участия в религиозных мероприятиях (В6, С7)			
77			Оформление приглашения по частным делам (В10, В11, В12, С10)			
78			Оформление приглашения для получения образования (В7, С9)			
79			Оформление приглашения для осуществления трудовой деятельности (С3, С4, С6)			
80			Оформление приглашения на лечение (С12)			
81			Оформление приглашения по гуманитарным мотивам (С8)			
82			Оформление приглашения для постоянного проживания (В8, С1)			
83			Прием и согласование приглашений принимающих лиц по выдаче виз Республики Казахстан			

84	00203009-1.	Выдача разрешений на проезд по автобусным линиям людям с особым потребностями и пенсионерам		1	5	100%
85	203010	Формирование и корректировка индивидуального идентификационного номера иностранцам и лицам без гражданства, временно пребывающим в Республике Казахстан		1	5	100%
86	00203010-1.	Выдача дубликата свидетельства о присвоении индивидуального идентификационного номера		1	5	100%
87	301001	Регистрация налогоплательщиков		1	5	100%
88	301005	Регистрационный учет плательщиков налога на добавленную стоимость	Регистрация заключения брака	1	4,88	98,60 %
89	401001	Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений,	Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о заключении брака	3	5	100%
90		дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация заключения брака при необходимости снижения брачного возраста			
91			Регистрация расторжения брака			
92	401002	Регистрация расторжения брака (супружества), в том числе внесение изменений,	Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о расторжении брака	2	5	100%
93		дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация расторжения брака (супружества).			
94	401003	Актуализация (корректировка) сведений о регистрации акта гражданского состояния	Регистрация рождения ребенка	1	5	100%
95	402001	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений,	Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о рождении	27	4,66	93%
96		дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация рождения ребенка			
97	402004	Выдача справок для распоряжения имуществом несовершеннолетних		24	4,98	98,70 %

98	402009	Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка с инвалидностью		1	5	100%
99	402011	Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени		1	5	100%
100	402012	Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста		1	5	100%
101	402013	Установление опеки или попечительства над недееспособными или ограниченно дееспособными совершеннолетними лицами	Выдача разрешения по распоряжению имуществом, снятию пенсий, пособий, социальных выплат, поступивших на счет недееспособного или ограниченно дееспособного совершеннолетнего лица	1	5	100%
102	402014	Выдача разрешения по распоряжению имуществом, снятию пенсий, пособий, социальных выплат, поступивших на счет недееспособного или ограниченно дееспособного	Выдача разрешения на отчуждение имущества граждан, признанных по решению суда недееспособными или ограниченно дееспособными	11	4,8	87%
103	00402014-1	ограниченно дееспособного совершеннолетнего лица, и на отчуждение имущества граждан, признанных по решению суда недееспособными или ограниченно дееспособными	Выдача разрешения по распоряжению имуществом, снятию пенсий, пособий, социальных выплат, поступивших на счет недееспособного или ограниченно дееспособного совершеннолетнего лица			
104	402016	Назначение пособия многодетной семье		1	5	100%
105	403001	Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в дошкольные		11	4,99	98,10 %

		организации				
106	403002	Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации		12	4,93	94,10 %
107	403006	Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования		1	4,99	99,80 %
108	403009	Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования		1	4,99	99,80 %
109	403016	Прием документов в детско-юношеские спортивные школы, спортивные школы для лиц с инвалидностью		1	5	100%
110	403017	Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования		6	4,88	98,90 %
111	404001	Возмещение затрат на обучение на дому детей с инвалидностью		1	5	100%
112	404002	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей		1	4,93	94,10 %
113	404006	Назначение единовременной денежной выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей	Регистрация залога (свидетельство государственной регистрации)	1	5	100%
114	501001	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной	Регистрация изменений обременений в результате изменения условий договора (перезалог)	6	5	100%
115		государственной	Регистрация уступки			



		регистрации	требования			
116			Регистрация уведомления о невыполнении обязательств, регистрация о проведении торгах			
117			Регистрация прекращения залога			
118			Выдача дубликата свидетельства о регистрации залога движимого имущества			
119			Первичная государственная регистрация отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков			
120			Государственная регистрация и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков			
121	501009	Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков	Актуализация (корректировка) сведений о регистрации, учете и снятии с учета отдельных видов транспортных средств	4	5	100%
122			Временная государственная регистрация и снятие с учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, а также выдача свидетельств о регистрации транспортных средств и государственных регистрационных номерных знаков			
123			Государственная пере регистрация учет и снятие с учета отдельных видов транспортных			

			средств по идентификационному номеру			
124	00501009-1	Выдача транзитных номеров, выдача заказных номеров	Регистрация залога транспортных средств	1	5	100%
125	501010	Регистрация залога (прекращения залога) транспортных средств	Регистрация прекращения залога транспортных средств	1	5	100%
126			Регистрация изменений залога в результате изменения условий договора			
127			Регистрация машин			
128	501011	Государственная регистрация (перерегистрация), снятие с регистрационного учета тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости и выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для них	Перерегистрация машин	1	5	100%
129			Снятие с регистрационного учета машин			
130			Получение дубликата регистрационного документа и (или) новый номерной знак			
131			Актуализация (корректировка) сведений о сельскохозяйственной технике			
132			Предоставление информации о наличии (отсутствии) залога (или иных обременений) тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости			
133			Государственная регистрация транспортных средств городского рельсового транспорта			
134	501018	Государственная регистрация транспортных средств городского рельсового транспорта	Исключение транспортных средств городского рельсового транспорта из реестра транспортных средств городского рельсового транспорта	1	5	100%
135			Постановка городского рельсового транспорта			
136	501019	Выдача дубликата государственного регистрационного номерного знака для транспортных средств	Государственная регистрация прав собственности, права хозяйственного ведения, права оперативного управления, права землепользования на срок не менее одного года,	1	5	100%

			сервитута в пользу господствующего земельного участка или иного объекта недвижимости на срок не менее одного года			
137	502001	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	Государственная регистрация изменений идентификационных характеристик объекта недвижимости, необходимых для ведения правового кадастра, изменений сведений о правообладателе, содержащихся в регистрационном листе правового кадастра, изменений вида права, за исключением случая изменения вида права на основании законодательного акта; изменений условий договоров, если они касаются сведений, содержащихся в регистрационном листе, влияют на объем прав, устанавливаемых на объект недвижимости, или если они должны быть зарегистрированы по соглашению сторон	2	5	100%
138			Государственная регистрация права пользования на срок не менее одного года, в том числе аренда, безвозмездное пользование, сервитуты, права пожизненного содержания с иждивением, рента; права доверительного управления, в том числе при опеке, попечительстве, в наследственных правоотношениях, банкротстве и другие; залог; арест; ограничения (запрещения) на пользование, распоряжение недвижимым имуществом или на выполнение определенных работ, налагаемые государственными органами в пределах их компетенции; иные			

			обременения прав на недвижимое имущество, предусмотренные законами Республики Казахстан, за исключением преимущественных интересов			
139			Государственная регистрация прав (обременений прав) на недвижимое имущество в процедурах банкротства			
140			Государственная регистрация прав при реорганизации юридического лица			
141						
142	502002	Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости		1	5	100%
143	502003	Выдача дубликата правоустанавливающего документа на недвижимое имущество		1	5	100%
144	502007	Предоставление сведений о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках		1	5	100%
145	502008	Предоставление сведений об отсутствии (наличии) недвижимого имущества		1	5	100%
146	502009	Предоставление сведений о зарегистрированных обременениях прав, юридических притязаниях на объект недвижимости		1	5	100%
147	502010	Государственная регистрация объекта кондоминиума		1	5	100%

148	503006	Регистрация товарного знака		1	5	100%
149	601001	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь		1	5	100%
150	601002	Запись на прием к врачу		1	5	100%
151	601003	Вызов врача на дом		1	5	100%
152	601004	Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь		1	5	100%
153	601005	Выдача листа о временной нетрудоспособности		1	5	100%
154	601006	Выдача справки о временной нетрудоспособности		1	5	100%
155	601007	Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного		1	5	100%
156	601009	Вызов скорой медицинской помощи		1	5	100%
157	601010	Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар		1	5	100%
158	601012	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан		1	5	100%
159	602005	Выдача документов о прохождении повышения квалификации и сертификационных курсов кадров отрасли здравоохранения		1	5	100%
160	602008	Выдача лицензии на медицинскую деятельность		1	5	100%
161	602009	Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность		1	5	100%
162	602010	Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере оборота наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров в области здравоохранения		1	5	100%

163	602021	Выдача сертификата на фармацевтический продукт		1	5	100%
164	604001	Предоставление сведений с Центра психического здоровья "Психиатрия"		3150	4,89	98,40 %
165	604002	Предоставление сведений с Центра психического здоровья "Наркология"		3250	4,87	96,40 %
166	604003	Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии "Фтизиатрия"		3125	4,1	97,60 %
167	604004	Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров		1	5	100%
168	604005	Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством		1	5	100%
169	701003	Регистрация безработных		56	4,81	4,71%
170	701004	Выдача направлений на участие в активных мерах содействия занятости	Выдача разрешения на привлечение иностранной рабочей силы по первой, второй, третьей, четвертой категориям и для сезонных иностранных работников	1	5	100%
171	702001	Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	Переоформление разрешения на привлечение иностранной рабочей силы	4	5	100%
172			Продление разрешения на привлечение иностранной рабочей силы			
173			Получение или переоформление разрешения на привлечение иностранной рабочей силы в рамках внутрикорпоративного перевода			
174			Продление разрешения на привлечение иностранной рабочей силы в рамках внутрикорпоративного перевода			
175			Переоформление разрешения в связи с изменением фамилии, имени, отчества, номера и серии документа, удостоверяющего личность иностранного работника и в случае реорганизации работодателя-юридического лица Республики Казахстан или			

			филиала (представительства) иностранного юридического лица в форме слияния, присоединения, разделения, выделения или преобразования, а также в случае изменения его наименования или реквизитов, указанных в разрешении на привлечение иностранной рабочей силы			
176			продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы			
177	703002	Назначение государственной базовой пенсионной выплаты		35	4,89	92,2
178	703003	Назначение социальной выплаты по случаю утраты трудоспособности		17	4,89	92,20 %
179	703004	Назначение государственных специальных пособий		3	4,85	91,21 %
180	703005	Назначение государственного социального пособия по инвалидности		1	4,81	96,10 %
181	703006	Выплата разницы между суммой фактически внесенных обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов с учетом уровня инфляции и суммой пенсионных накоплений		1	5	100%
182	703007	Предоставление информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений и (или) взносов в системе обязательного социального медицинского страхования	Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда лицам, имеющим инвалидность первой, второй групп бессрочно	1172	4,91	92,80 %

183	703008	Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда лицам, являющимся иностранцами или лицами без гражданства, выехавшими на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан	Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда лицам, являющимся иностранцами или лицами без гражданства, выехавшими на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан	4	5	100%
184			Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда лицам, являющимся членами семьи умершего лица, имеющего пенсионные накопления, или лицами, осуществившими погребение			
185			Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда			
186			Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда лицам, достигшим пенсионного возраста			
187			Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений,			



			сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда			
188	703010	Возврат излишне (ошибочно) уплаченных социальных отчислений и (или) пени за несвоевременную и (или) неполную уплату социальных отчислений		1	4,66	87,78 %
189	703011	Возврат ошибочно перечисленных обязательных пенсионных взносов и (или) пени		5	3,56	77,78 %
190	703013	Назначение государственного социального пособия по случаю потери кормильца		7	4,2	80,00 %
191	703014	Назначение социальной выплаты по случаю потери кормильца				
192	703015	Назначение социальной выплаты по случаю потери работы		1	5	100%
193	703017	Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста полутора лет		25	4,81	97%
194	704001	Назначение единовременной выплаты на погребение		11	4,87	88,10 %
195	704002	Назначение единовременной выплаты на погребение и единовременного пособия членам семьи умершего пенсионера Министерства обороны		3	5	100%
196	704003	Назначение государственной адресной социальной помощи		112	4,86	86,30 %

197	704004	Назначение специального государственного пособия	Назначение специального государственного пособия лицам, приравненным по льготам к лицам с инвалидностью вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период Великой Отечественной войны	12	5	100%
198			Назначение специального государственного пособия лицам, приравненным по льготам к участникам Великой Отечественной войны			
199			Назначение специального государственного пособия не вступившим в повторный брак вдовам воинов, погибших (умерших, пропавших без вести) в Великой Отечественной войне			
200			Назначение специального государственного пособия не вступившим в повторный брак супруге (супругу) умершего лица с инвалидностью вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период Великой Отечественной войны, или лица, приравненного по льготам к лицам с инвалидностью вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период Великой Отечественной войны, а также супруге (супругу) умершего участника Великой Отечественной войны, партизана, подпольщика, гражданина, награжденного медалью "За оборону Ленинграда" или знаком "Жителю блокадного Ленинграда", признававшихся лицами с инвалидностью в результате общего заболевания, трудового увечья и других причин (за исключением противоправных)			
201			Назначение специального государственного пособия Героям Советского Союза,			

			Социалистического Труда, кавалерам ордена Трудовой Славы трех степеней			
202			Назначение специального государственного пособия семьям погибших военнослужащих			
203			Назначение специального государственного пособия лицам, награжденным орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны			
204			Назначение специального государственного пособия лицам, проработавшим (прослужившим) не менее шести месяцев с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года и не награжденным орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны			
205			Назначение специального государственного пособия лицам из числа участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1988-1989 годах, эвакуированных (самостоятельно выехавших) из зон отчуждения и отселения в Республику Казахстан, включая детей, которые на день эвакуации находились во внутриутробном состоянии			
206			Назначение специального государственного пособия лицам с инвалидностью первой, второй и третьей групп, которым назначены пенсионные выплаты по возрасту или пенсионные выплаты за выслугу лет, за исключением получающих доплату к пенсионным выплатам по возрасту до размера государственного социального пособия по			

			инвалидности, а также лицам с инвалидностью первой, второй и третьей групп, проживающим в городе Байконыре, при условии получения пенсии по инвалидности в соответствии с законодательством Российской Федерации			
207			Назначение специального государственного пособия детям с инвалидностью до семи лет, проживающим в городе Байконыре, при условии получения пенсии по инвалидности в соответствии с законодательством Российской Федерации			
208			Назначение специального государственного пособия детям с инвалидностью с семи до восемнадцати лет первой, второй, третьей групп, проживающим в городе Байконыре, при условии получения пенсии по инвалидности в соответствии с законодательством Российской Федерации			
209			Назначение специального государственного пособия жертвам политических репрессий, лицам, пострадавшим от политических репрессий, имеющим инвалидность или являющимся пенсионерами			
210			Назначение специального государственного пособия лицам, которым назначены пенсии за особые заслуги перед Республикой Казахстан			
211			Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным почетного звания "Қазақстанның ғарышкер-ұшқышы"			
212			Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным звания "Халық Қаһарманы"			
213			Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным звания "Қазақстанның Еңбек Ері"			

214			Назначение специального государственного пособия ветеранам боевых действий на территории других государств			
215			Назначение специального государственного пособия лицам с инвалидностью первой, второй и третьей групп, которым назначены пенсионные выплаты по возрасту или пенсионные выплаты за выслугу ле			
216	704005	Назначение специального профессионального государственного пособия		1	5,00	100%
217	704006	Назначение пособия лицу, осуществляющему уход		18	4,81	97.09 %
218	704007	Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	Выдача удостоверений гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне	1	5	100%
219	704008	Регистрация граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне, выплата единовременной государственной денежной компенсации, выдача удостоверений	Выдача дубликата удостоверений гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне	13	4,96	99,20 %
220			Выплата единовременной государственной денежной компенсации гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне			
221			Регистрация граждан, пострадавших вследствие ядерных			
222	705001	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты		1	5	100,00 %
223	705002	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью		34	5	100,00 %

224	705004	Оформление документов на обеспечение услугами индивидуального помощника лиц с инвалидностью первой группы, имеющих затруднение в передвижении		1	5	1000,00%
225	705006	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения		11	4,78	93,40%
226	705007	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью и детей с инвалидностью санаторно-курортным лечением		176	4,67	93,40%
227	705008	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому		32	4,73	97,09%
228	705010	Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении		24	4,89	97,80%
229	706003	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	Выдача лицензии и/или приложения к лицензии	1	5	100%
230	802001	Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования	Переоформление лицензии и/или приложения к ней	1	5	100%
231			Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица			
232			Выдача лицензии и/или приложения к лицензии			
233	802008	Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере высшего и послевузовского образования	Переоформление лицензии и/или приложения к ней	1	5	100%
234			Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица			
235			Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере			

			высшего и послевузовского образования			
236	803008	Актуализация (корректировка) сведений о документах об образовании		1	5	100%
237	803009	Актуализация (корректировка) сведений о документах об образовании высшего и послевузовского образования		1	5	100%
238	803010	Прием документов в организации технического и профессионального, послесреднего образования		1	5	100%
239	803011	Прием документов для участия в конкурсе на назначение первых руководителей государственных организаций образования		1	5	100%
240	803019	Выдача справки лицам, не завершившим техническое-профессиональное, послесреднее образование	Заявление о государственной регистрации для субъектов малого предпринимательства	1	5	100%
241	901001	Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	Регистрация коммерческих юридических лиц	4	5	100%
242			Регистрация некоммерческих юридических лиц (политических партий, религиозное объединение, их филиалов и представительств)			
243			Учетная регистрация филиалов и представительств			
244			Учетная регистрация некоммерческих филиалов			
245	901002	Актуализация (корректировка) наименования юридических лиц, филиалов и представительств	Изменение наименования	1	5	100%
246	901003	Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств	Уменьшения размера уставного капитала	3	5	100%
247			Изменение состава участников (учредителей)			
248			Выдача справки о регистрации (перерегистрации)			

249	901004	Выдача справки о регистрации (перерегистрации) юридических лиц, учетной регистрации (перерегистрации) их филиалов и представительств	Выписка из реестра юридических лиц (из Национального реестра бизнес-идентификационных номеров)	1	5	100%
250			В случае изменения места нахождения			
251	901005	Государственная регистрация внесенных изменений и дополнений в учредительные документы юридического лица, не относящегося к субъекту частного предпринимательства, а также акционерного общества, положения об их филиалах (представительствах)	Принятия устава (положения) в новой редакции	1	5	100%
252						
253	901006	Выдача дубликата устава (положения) юридического лица, не относящегося к субъекту частного предпринимательства, а также акционерного общества, их филиалов и представительств	Прекращения деятельности юридического лица по основанию ликвидации	1	5	100%
254	902001	Государственная регистрация прекращения деятельности юридического лица, снятие с учетной регистрации филиала и представительства	Регистрации прекращения деятельности государственного предприятия, приватизированного как имущественный комплекс	1	5	100%
255			Прекращение деятельности в принудительном порядке производится в судебном порядке по заявлению органа			
256			Выдача копии документа, подтверждающего ликвидацию юридического лица			
257			Прием заявлений о предстоящей ликвидации юридического лица			
258			Справка о последних внесенных изменениях в учредительные документы			



259	1101005	Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости	Установка предупреждающих знаков	1	5	100%
260	01101009-1	Установление дорожного знака	Установка знаков приоритета	1	5	100%
261			Установка запрещающих знаков			
262			Установка предписывающих знаков			
263			Установка информационно-указательных знаков			
264			Установка знаков сервисов			
265			Установка знаков дополнительной информации			
266			Выдача лесорубочного билета			
267	1203001	Выдача лесорубочного и лесного билета	Выдача лесного билета	1	5	100%
268			Продление лесного билета			
269	1204017	Выдача удостоверения охотника	Ведение технологических работ на месторождениях	1	5	100%
270	1205002	Выдача лицензии на осуществление деятельности по эксплуатации горных и химических производств	Вскрытие и разработка месторождений твердых полезных ископаемых открытым и подземным способами	6	5	100%
271			Добыча твердых полезных ископаемых (за исключением общераспространенных полезных ископаемых)			
272			Испытания после ремонта скважин			
273			Ликвидационные работы по закрытию рудников и шахт			
274			Подземный и капитальный ремонт скважин, демонтаж оборудования и агрегатов, установка подъемника скважин			
275			Производство взрывных			

			работ для добычи полезных ископаемых			
276			Промывка, цементация, опробование и освоение скважин			
277			Эксплуатация химических производств			
278			Переоформление лицензии			
279			Выдача лицензии эксплуатации горных производств			
280	1205016	Выдача лицензии на старательство		1	5	100%
281	1301013	Выдача ветеринарной справки		1	5	100%
282	1301019	Выдача ветеринарного паспорта		1	5	100%
283	1601001	Выдача справки о суммах полученных доходов из источников в Республике Казахстан и удержанных (уплаченных) налогов		1	5	100%
284	1601004	Приостановление (продление, возобновление) представления налоговой отчетности		1	5	100%
285	1601006	Прием налоговой отчетности	«Прием налоговой отчетности» (декларация об активах и обязательствах физического лица (форма 250.00)	7	4,91	99,10 %
286			Прием декларации о доходах и имуществе физического лица (форма 270)			
287	1601007	Отзыв налоговой отчетности		1	5	100%
288	1601009	Возврат излишне (ошибочно) зачисленных сумм отчислений, взносов и (или) пени за несвоевременную и (или) неполную уплату отчислений и (или) взносов обязательного социального медицинского страхования		6	5	100%
289	1601010	Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета		1	5	100%
290	1601011	Возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты		1	5	100%

291	1601012	Изменение сроков исполнения налогового обязательства по уплате налогов и (или) плат	Постановка на учет контрольно-кассовых машин (ККМ)	1	5	100%
292	1601014	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	1	5	100%
293			Изменение сведений, указанных в регистрационной карточке контрольно-кассовой машины			
294			Культивирование, сбор и заготовка наркотикосодержащих растений			
295	1901024	Выдача лицензии на деятельность, связанную с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров	Разработка	12	4,87	97,70 %
296			Производство			
297			Переработка			
298			Перевозка			
299			Пересылка			
300			Приобретение			
301			Хранение			
302			Распределение			
303			Реализация			
304			Использование			
305	Разделение					
306	Уничтожение					
307	2201005	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка		1	5	100%
308	2201007	Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок		1	5	100%
309	2201010	Предоставление земельного участка из земель поселка, села		5	5	100%
310	2201011	Приобретение прав на земельный участок в черте города республиканского значения, столицы, городов областного и районного значения		8	5	100%
311	2201019	Постановка на очередь на получение земельного участка		5	5	100%
312	2201020	Продление срока аренды земельного участка		5	4,8	100%
313	2302002	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	Выдача регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	81	4,65	92,30 %

314	2302003	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	Отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	1	5	100%
315			Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан			
316	2501004	Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	Мастер спорта международного класса Республики Казахстан	7	4,89	98%
317			Мастер спорта Республики Казахстан			
318			Заслуженный тренер Республики Казахстан			
319			Тренер высшего уровня квалификации высшей категории			
320			Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории			
321			Тренер среднего уровня квалификации высшей категории			
322			Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории			
323			Методист высшего уровня квалификации высшей категории			
324			Методист среднего уровня квалификации высшей категории			
325			Инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории			
326			Национальный спортивный судья высшей категории			
327			Национальный спортивный судья			
328			Кандидат в мастера спорта Республики Казахстан			
329	2501005	Присвоение спортивных разрядов: кандидат в мастера спорта Республики Казахстан, спортсмен 1 разряда и квалификационные категории: тренер высшего уровня квалификации первой категории	Спортсмен 1 разряда	4	4,8	98%
330			Тренер высшего уровня квалификации первой категории			
331			Тренер-преподаватель высшего уровня первой категории			
332			Тренер среднего уровня квалификации первой категории			

333		категории, тренер-преподаватель высшего уровня первой категории,	Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации первой категории			
334		тренер среднего уровня квалификации первой категории,	Методист высшего уровня квалификации первой категории			
335		тренер-преподаватель среднего уровня квалификации первой категории, методист высшего уровня	Методист среднего уровня квалификации первой категории			
336		квалификации первой категории, методист среднего уровня	Инструктор-спортсмен высшего уровня			
337		квалификации первой категории, инструктор-спортсмен высшего	Инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации первой категории			
338		уровня квалификации первой категории, спортивный судья первой категории	Спортивный судья первой категории			
339		Присвоение спортивных разрядов:	Спортсмен 2 разряда			
340		спортсмен 2 разряда, спортсмен 3 разряда, спортсмен 1	Спортсмен 3 разряда			
341		юношеского разряда, спортсмен 2	Спортсмен 1 юношеского разряда			
342		юношеского разряда, спортсмен 3	Спортсмен 2 юношеского разряда			
343		юношеского разряда и квалификационные категории: тренер высшего уровня	Спортсмен 3 юношеского разряда			
344		квалификации второй категории, тренер-преподаватель высшего уровня	Тренер высшего уровня квалификации второй категории			
345		квалификации второй категории, тренер-преподаватель высшего уровня	Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории			
346	2501006	квалификации второй категории, тренер среднего уровня	Тренер среднего уровня квалификации второй категории	7	4,8	96%
347		квалификации второй категории, тренер-преподаватель среднего уровня	Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации второй категории			
348		квалификации второй категории, методист высшего уровня	Методист высшего уровня квалификации второй категории			
349		квалификации второй категории, методист среднего уровня	Методист среднего уровня квалификации второй категории			
350		квалификации второй категории, инструктор-спортсмен высшего	Инструктор-спортсмен высшего уровня			
351		уровня квалификации второй категории, спортивный судья	Инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации второй категории			
352	2501010	Признание видов спорта, спортивных дисциплин	Спортивный судья	1	5	100%

353	2501011	Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта	Градостроительное проектирование (с правом проектирования для градостроительной реабилитации районов исторической застройки, за исключением научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры) и планирование	1	5	100%
354	2601001	Выдача лицензии на проектную деятельность	Архитектурное проектирование для зданий и сооружений (с правом проектирования для архитектурно-реставрационных работ, за исключением научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры), в том числе генеральных планов объектов, инженерной подготовки территории, благоустройства и организации рельефа	6	5	100%
355			Строительное проектирование (с правом проектирования для капитального ремонта и (или) реконструкции зданий и сооружений, а также усиления конструкций для каждого из указанных ниже работ) и конструирование			
356			Проектирование инженерных систем и сетей			
357			Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов строительства) зданий и сооружений жилищно-гражданского назначения			
358			Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов строительства) объектов производственного назначения			
359			Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов строительства) объектов инфраструктуры транспорта, связи и коммуникаций			

360			Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов транспортного строительства)			
361			Технологическое проектирование (разработка технологической части проектов) строительства объектов сельского хозяйства, за исключением предприятий перерабатывающей промышленности			
362			Выдача и переоформление лицензии при реорганизации юридического лица-лицензиата в форме выделения и разделения и при переоформлении лицензии с присвоением категории			
363			Переоформление лицензии при перерегистрации индивидуального предпринимателя-лицензиата, изменении его наименования или юридического адреса, переоформления лицензии при изменении наименования и (или) места нахождения юридического лица-лицензиата, переоформлении лицензии при изменения фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица-лицензиата			
364			Справка обо всех регистрационных действиях юридического лица			
		<b>ИТОГО</b>		<b>13786</b>	<b>4,90</b>	<b>95,6%</b>

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

Суммарная оценка качества оказания государственных услуг по результатам двух методов сбора данных с совокупным в 2024 году составляет 4,81 баллов и уровень удовлетворенности 87,7%.

Таблица 22. Суммарная оценка мониторинга оценки государственных услуг двумя методами сбора информации (ГСЗ и онлайн мониторинг)

Метод сбора информации	Количество		Средний балл	Удовлетворенность
	Госуслуг	Услугополучателей		
Мониторинг в рамках ГСЗ	70	12 507	4,75	78,0%
Онлайн мониторинг	364	13 786	4,87	97,4%
<b>ВСЕГО</b>	<b>434</b>	<b>26 293</b>	<b>4,81</b>	<b>87,7%</b>

Общественный мониторинг оценки качества оказания государственных услуг проходит с 2015 года, что позволяет отслеживать динамику качества оказания государственных услуг. Таким образом, динамика оценки качества оказания государственных услуг демонстрирует рост с 2020 года. При этом с 2019 года прослеживалась динамика на снижение удовлетворённости услугополучателей. Можно предположить, что восходящий тренд оценки качества оказания государственных услуг связан с проактивным развитием процессов автоматизации, оптимизации, продвижением принципа «одного окна» и переводом оказания государственных услуг в электронный формат. В целом, на восходящий тренд повлияло развитие «электронного правительства» и других онлайн-сервисов их предоставления.

Таблица 23. Динамика оценки качества оказания госуслуг 2015-2024

Год	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Выборка	Количество госуслуг
2024	4,81	87,7%	26293	434
2023	4,75	81,3%	62823	423
2022	4,70	81,2%	32572	415
2021	4,59	75,4%	23217	95
2020	4,58	75,1%	9181	70
2019	4,73	74,8%	14500	65
2018	4,66	72,4%	10000	60
2017	4,57	65,9%	9517	55
2016	4,59	72,8%	9082	50
2015	7,9	79%	8327	39

Качество предоставления государственных услуг является одним из важнейших приоритетов. В рамках общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, проводится ежегодная оценка эффективности деятельности государственных органов по государственным услугам. Согласно действующей Методике, оценка государственных услуг проводится с учетом рекомендаций услугополучателей и эффективности автоматизации госуслуг и учета сбоев информационных систем, которые повлияли на доступность электронных услуг.

Для повышения качества оказания госуслуг внедряются новые подходы и анализируются жизненные ситуации. В их числе проактивное оказание услуг для граждан, вывод услуг на популярные среди казахстанцев приложения банков, применение цифровых документов, биометрическая идентификация.

Дальнейшая автоматизация процесса получения государственных услуг дает свой эффект значительной оптимизации и автоматизации процесса, а также экономию времени и затрат граждан.



## 2.3 Рейтинг центральных государственных органов

По итогам проведенного массового опроса услугополучателей по 70 государственным услугам в рамках государственного социального заказа был составлен рейтинг уполномоченных центральных государственных органов 2024 года – **4,87 баллов и уровень удовлетворенности 88,2%**. Рейтинг ЦГО составлен по критериям, относящимся к зоне ответственности ЦГО, без учета деятельности по предоставлению государственных услуг портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан».

В рейтинге ЦГО можно отметить первые три места со средними баллами, превышающими пороговое значение в 4,84 баллов. Так, **на первом месте** рейтинга ЦГО находится Комитет национальной безопасности со средним баллом 5,00 и уровнем удовлетворенности 100,0% и Министерство экологии и природных ресурсов со средним баллом оценки 5,00 и уровнем удовлетворенности 100,0%.

Таблица 24. Рейтинг ЦГО (в рамках ГСЗ), 2024 год

№	Наименование госоргана	Общий балл по госуслугам		Уполномоченный государственный орган		Электронное правительство		Правительство для граждан	
		Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность
1	КНБ	5,00	100,0%	5,00	100,0%	5,00	100,0%		
2	МЭПР	5,00	100,0%	5,00	100,0%	5,00	100,0%		
3	АДГС	4,95	95,8%	4,98	98,2%	4,92	93,7%		
4	АЗРК	4,94	93,8%	4,98	98,0%	4,87	86,7%		
5	ВАП	4,98	97,1%	4,97	96,6%	4,98	97,8%		
6	МЭ	4,96	95,5%	4,96	95,9%	4,97	96,1%		
7	АСПР	4,94	94,2%	4,95	95,2%	4,97	96,9%		
8	МВРИ	4,84	84,5%	4,93	90,4%	4,67	69,4%		
9	АРРФР	4,81	82,0%	4,93	93,4%	4,60	61,9%		
10	НацБанк	4,93	93,0%	4,92	91,9%	4,92	92,6%		
11	СА	4,93	92,6%	4,91	92,4%	4,92	92,6%	4,90	90,3%
12	МИД	4,89	89,2%	4,91	90,5%	4,82	82,5		
13	МТС	4,84	87,1%	4,90	90,5%	4,78	83,0%		
14	МВД	4,85	87,4%	4,88	89,8%	4,84	85,6%		
15	МО	4,88	88,0%	4,88	88,0%	4,87	87,1%		
16	МП	4,83	83,5%	4,86	86,3%	4,65	66,7%	5,00	100,0%
17	ГП	4,87	87,5%	4,85	85,8%	4,88	90,0%		
18	МПС	4,75	80,2%	4,85	89,7%	4,65	72,4%		
19	Госкорпорация	4,85	88,0%	4,84	87,2%	4,83	86,2%		
20	МЗ	4,80	82,1%	4,83	83,1%	4,76	75,3%		
21	МКИ	4,81	80,9%	4,83	82,4%	4,79	78,3%		
22	МТИ	4,79	80,5%	4,82	83,6%	4,76	78,2%		
23	МСХ	4,72	74,7%	4,81	83,5%	4,55	58,2%		
24	МЧС	4,77	82,7%	4,80	86,1%	4,74	79,7%		
25	МНВО	4,79	81,1%	4,80	81,5%	4,79	82,4%	4,74	78,8%
26	МФ	4,71	80,2%	4,77	84,7%	4,67	76,9%		
27	МЮ	4,78	80,6%	4,77	77,6%	4,74	72,5%		
28	МЦРИАП	4,74	77,1%	4,75	78,3%	4,73	74,7%		
29	МНЭ	4,70	74,6%	4,75	80,2%	4,64	67,6%		
30	МТ	4,72	74,5%	4,72	76,3%	4,71	76,4%		
31	МТСЭН	4,67	73,4%	4,71	76,4%	4,64	70,3%	4,63	70,3%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,84</b>	<b>85,8%</b>	<b>4,87</b>	<b>88,2%</b>	<b>4,79</b>	<b>81,5%</b>	<b>4,82</b>	<b>84,8%</b>

На втором месте рейтинга расположились Агентство по делам госслужбы – 4,98 балла и уровень удовлетворенности 98,2% и Агентство по защите и развитию конкуренции, где средняя оценка уполномоченного органа составляет 4,98 балла и уровень удовлетворенности равен 98,0%. На третьем месте Высшая аудиторская палата с общим средним баллом 4,97 и уровнем удовлетворенности 96,6%.

На нижних позициях рейтинга ЦГО разместились Министерство транспорта со средним баллом в 4,72 и уровнем удовлетворенности 76,3%, а также Министерство труда и социальной защиты населения – 4,71 средний балл и уровень удовлетворенности 76,4%.

По результатам двух исследований общая оценка ЦГО составляет: **4,88 балла и 91,4%** уровень удовлетворенности.

Таблица 25. Рейтинг центральных государственных органов (в рамках онлайн мониторинга и ГСЗ), 2024 год

№	ЦГО	Онлайн мониторинг совместно с МЦРИАП		Мониторинг в рамках ГСЗ		Общая оценка	
		Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти	Средний балл	Уровень удовл-ти
1	КНБ			5,00	100,0%	5,00	100,0%
2	АДГС			4,98	98,2%	4,98	98,2%
3	АЗРК			4,98	98,0%	4,98	98,0%
4	ВАП			4,97	96,6%	4,97	96,6%
5	АСПР			4,95	95,2%	4,95	95,2%
6	АРРФР			4,93	93,4%	4,93	93,4%
7	МВРИ			4,93	90,4%	4,93	90,4%
8	Нацбанк			4,92	91,9%	4,92	91,9%
9	СА			4,91	92,4%	4,91	92,4%
10	ГП	4,97	99,4%	4,85	85,8%	4,91	92,6%
11	МЗ	4,98	99,6%	4,83	83,1%	4,91	91,4%
12	МО	4,91	98,2%	4,88	88,0%	4,90	93,1%
13	МЭПР	4,78	95,6%	5,00	100,0%	4,89	97,8%
14	МИД	4,87	97,4%	4,91	90,5%	4,89	94,0%
15	МЭ	4,82	96,4%	4,96	95,9%	4,89	96,2%
16	МНВО	4,98	99,6%	4,80	81,5%	4,89	90,6%
17	МВД	4,87	97,4%	4,88	89,8%	4,88	93,6%
18	МТС	4,84	96,8%	4,90	90,5%	4,87	93,7%
19	МПС	4,89	97,8%	4,85	89,7%	4,87	93,8%
20	МСХ	4,90	98,0%	4,81	83,5%	4,86	90,8%
21	Госкорпорация			4,84	87,2%	4,84	87,2%
22	МКИ			4,83	82,4%	4,83	82,4%
23	МТИ			4,82	83,6%	4,82	83,6%
24	МЮ	4,86	97,2%	4,77	77,6%	4,82	87,4%
25	МЦРИАП	4,87	97,4%	4,75	78,3%	4,81	87,9%
26	МП	4,74	94,8%	4,86	86,3%	4,80	90,6%
27	МЧС			4,80	86,1%	4,80	86,1%
28	МФ	4,83	96,6%	4,77	84,7%	4,80	90,7%
29	МТ	4,88	97,6%	4,72	76,3%	4,80	87,0%
30	МНЭ			4,75	80,2%	4,75	80,2%
31	МТСЗН	4,75	95,7%	4,71	76,4%	4,73	86,1%
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4,87</b>	<b>97,4%</b>	<b>4,87</b>	<b>88,1%</b>	<b>4,88</b>	<b>91,4%</b>

В первую пятёрку вошли следующие центральные государственные органы: Комитет национальной безопасности (5 баллов, 100%), Агентство по делам государственной службы (4,98 баллов, 98,2%), Агентство по защите и развитию конкуренции (4,98, 98%), Высшая аудиторская палата (4,97 баллов,

96,6%), Агентство по стратегическому планированию и реформам со средним баллом 4,95 при удовлетворенности 95,2%.

На последних местах совокупного рейтинга расположились Министерство транспорта (средний балл 4,80, уровень удовлетворенности 87,0%), Министерство национальной экономики (средний балл 4,75, уровень удовлетворенности 80,2%), Министерство труда и социальной защиты со средним баллом 4,73 балла и уровнем удовлетворенности – 86,1%.

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

Таблица 26. Динамика изменений оценки качества оказания государственных услуг ЦГО за 2022–2024 годы

№	Наименование госоргана	2022		2023		2024		Динамика 2023-2024		Среднее значение 2022-2024	
		Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Балл	Удовлетворенность	Изменение балла	Изменение %	Балл	Удовлетворенность
1	КНБ	4,95	95,7%	4,93	96,5%	5,00	100,0%	0,07	3,5%	4,96	97,4%
2	АДГС	4,91	91,3%	4,94	88,2%	4,98	98,2%	0,04	10,0%	4,93	92,6%
3	АЗРК	4,83	95,2%	4,87	87,9%	4,98	98,0%	0,11	10,1%	4,88	93,7%
4	ВАП			4,94	55,9%	4,97	96,6%	0,03	40,7%	4,94	76,3%
5	АСПР	4,94	53,5%	4,83	42,1%	4,95	95,2%	0,12	53,1%	4,90	63,6%
6	АРРФР	4,77	73,8%	4,93	92,5%	4,93	93,4%	0,00	0,9%	4,88	86,6%
7	МВРИ					4,93	90,4%				
8	Нацбанк	4,99	98,9%	4,91	92,0%	4,92	91,9%	0,01	-0,1%	4,94	94,3%
9	СА	4,41	72,9%	4,94	83,9%	4,91	92,4%	-0,03	8,5%	4,75	83,1%
10	ГП	4,55	76,2%	4,9	88,6%	4,91	92,6%	0,01	4,0%	4,79	85,8%
11	МЗ	4,64	70,5%	4,79	84,0%	4,91	91,4%	0,12	7,4%	4,78	82,0%
12	МО	4,7	77,7%	4,85	90,8%	4,90	93,1%	0,05	2,3%	4,82	87,2%
13	МЭПР	4,78	81,5%	4,94	94,9%	4,89	97,8%	-0,05	2,9%	4,87	91,4%
14	МИД	4,93	95,3%	4,9	91,0%	4,89	94,0%	-0,01	3,0%	4,91	93,4%
15	МЭ	4,93	92,4%	4,88	89,8%	4,89	96,2%	0,01	6,4%	4,90	92,8%
16	МНВО	4,54	67,7%	4,68	82,0%	4,89	90,6%	0,21	8,6%	4,70	80,1%
17	МВД	4,68	74,3%	4,64	72,8%	4,88	93,6%	0,24	20,8%	4,73	80,2%
18	МТС			4,77	79,7%	4,87	93,7%	0,10	14,0%	4,82	86,7%
19	МПС			4,89	91,7%	4,87	93,8%	-0,02	2,1%	4,88	92,8%
20	МСХ	4,87	84,5%	4,83	89,1%	4,86	90,8%	0,03	1,7%	4,85	88,1%
21	Госкорпорация	4,8	86,0%	4,74	75,2%	4,84	87,2%	0,10	12,0%	4,79	82,8%
22	МКИ			4,94	89,4%	4,83	82,4%	-0,11	-7,0%	4,89	85,9%
23	МТИ	4,99	99,0%	4,83	66,7%	4,82	83,6%	-0,01	16,9%	4,88	83,1%
24	МЮ	4,63	72,8%	4,81	85,5%	4,82	87,4%	0,01	1,9%	4,75	81,9%
25	МЦРИАП	4,94	92,9%	4,60	59,7%	4,81	87,9%	0,21	28,2%	4,78	80,2%
26	МП	4,76	77,3%	4,70	77,0%	4,80	90,6%	0,10	13,6%	4,75	81,6%
27	МЧС	4,88	87,8%	4,88	81,1%	4,80	86,1%	-0,08	5,0%	4,85	85,0%
28	МФ	4,42	69,5%	4,84	86,8%	4,80	90,7%	-0,04	3,9%	4,69	82,3%
29	МТ	4,57	70,3%	4,77	87,2%	4,80	87,0%	0,03	-0,2%	4,71	81,5%
30	МНЭ	4,67	77,7%	4,79	85,0%	4,75	80,2%	-0,04	-4,8%	4,74	81,0%
31	МТСЗН	4,65	65,6%	4,68	79,3%	4,73	86,1%	0,05	6,8%	4,69	77,0%
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4,76</b>	<b>80,8%</b>	<b>4,83</b>	<b>82,6%</b>	<b>4,88</b>	<b>91,4%</b>	<b>0,03</b>	<b>9,2%</b>	<b>4,82</b>	<b>85,0%</b>

За 2022 – 2024 год **положительная динамика** оценки качества оказания государственных услуг наблюдается среди услуг, оказываемых Министерством

внутренних дел (на +0,24 к среднему значению за 2023–2024 годы), Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности (на +0,21 к среднему значению за 2023–2024 годы), Министерство науки и высшего образования (на +0,21 к среднему значению за 2023–2024 годы), Министерство здравоохранения (на +0,12 к среднему значению за 2023–2024 годы), Агентство по стратегическому планированию и реформам (на +0,12 к среднему значению за 2023–2024 годы), Агентство по защите и развитию конкуренции (на +0,11 к среднему значению за 2023–2024 годы), НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» и Министерство просвещения (по +0,10 к среднему значению за 2023–2024 годы).

Наиболее **выраженная отрицательная динамика** за два мониторинговых года отмечается по услугам, которые оказывает Министерство культуры и информации (на -0,11 к среднему значению за 2023–2024 годы).

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

Согласно полученным данным, высокие показатели со стабильной положительной динамикой среди услуг предоставляемых Комитетом национальной безопасности 4,94 баллов за 2022–2024 годы, Высшая аудиторская палата 4,94 баллов за 2022–2024 годы, Национальным банком 4,94 баллов за 2022–2024 годы, Агентством по делам государственной службы 4,93 баллов за 2022–2024 годы, Министерством иностранных дел (по 4,91 баллов за 2022–2024 годы, Министерством энергетики средний балл за 2022–2024 годы 4,90 баллов, а также услуги Агентства по стратегическому планированию и реформам (4,90 баллов за 2022–2024 годы). Среди уполномоченных государственных органов со сниженной динамикой среднего балла в течение трех лет можно отметить Министерство финансов и Министерство труда и социальной защиты (по 4,69 баллов за 2022–2024 годы) и Министерство науки и высшего образования (по 4,70 баллов за 2022–2024 годы).

Таблица 26.1 Рейтинг ЦГО по динамике изменений оценки качества оказания государственных услуг за 2023–2024

№	Наименование госоргана	2023		2024		Динамика 2023–2024	
		Балл	Процент	Балл	Процент	Изменение балла	Процент
1	МВД	4,64	72,80%	4,88	93,60%	0,24	20,80%
2	МЦРИАП	4,6	59,70%	4,81	87,90%	0,21	28,20%
3	МНВО	4,68	82,00%	4,89	90,60%	0,21	8,60%
4	АСПР	4,83	42,10%	4,95	95,20%	0,12	53,10%
5	МЗ	4,79	84,00%	4,91	91,40%	0,12	7,40%
6	АЗРК	4,87	87,90%	4,98	98,00%	0,11	10,10%
7	МТС	4,77	79,70%	4,87	93,70%	0,10	14,00%
8	Госкорпорация	4,74	75,20%	4,84	87,20%	0,10	12,00%
9	МП	4,7	77,00%	4,8	90,60%	0,10	13,60%
10	КНБ	4,93	96,50%	5	100,00%	0,07	3,50%
11	МО	4,85	90,80%	4,9	93,10%	0,05	2,30%
12	МТСЗН	4,68	79,30%	4,73	86,10%	0,05	6,80%
13	АДГС	4,94	88,20%	4,98	98,20%	0,04	10,00%
14	ВАП	4,94	55,90%	4,97	96,60%	0,03	40,70%
15	МСХ	4,83	89,10%	4,86	90,80%	0,03	1,70%
16	МТ	4,77	87,20%	4,8	87,00%	0,03	-0,20%
17	Нацбанк	4,91	92,00%	4,92	91,90%	0,01	-0,10%

18	ГП	4,9	88,60%	4,91	92,60%	0,01	4,00%
19	МЭ	4,88	89,80%	4,89	96,20%	0,01	6,40%
20	МЮ	4,81	85,50%	4,82	87,40%	0,01	1,90%
21	АРРФР	4,93	92,50%	4,93	93,40%	0,00	0,90%
22	МИД	4,9	91,00%	4,89	94,00%	-0,01	3,00%
23	МТИ	4,83	66,70%	4,82	83,60%	-0,01	16,90%
24	МПС	4,89	91,70%	4,87	93,80%	-0,02	2,10%
25	СА	4,94	83,90%	4,91	92,40%	-0,03	8,50%
26	МФ	4,84	86,80%	4,8	90,70%	-0,04	3,90%
27	МНЭ	4,79	85,00%	4,75	80,20%	-0,04	-4,80%
28	МЭПР	4,94	94,90%	4,89	97,80%	-0,05	2,90%
29	МЧС	4,88	81,10%	4,8	86,10%	-0,08	5,00%
30	МКИ	4,94	89,40%	4,83	82,40%	-0,11	-7,00%
31	МВРИ			4,93	90,40%		
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4,83</b>	<b>82,6%</b>	<b>4,88</b>	<b>91,4%</b>	<b>0,03</b>	<b>9,2%</b>

В рейтинге по динамике изменений оценки качества оказания государственных услуг за 2023-2024 год первое место занимает Министерство внутренних дел (+0,24 балла), второе место заняли Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности и Министерство науки и высшего образования (по +0,21 балла), третье место занимают Агентство по стратегическому планированию и реформам и Министерство здравоохранения (по +0,12 балла). Положительную динамику изменений также демонстрируют Агентство по защите и развитию конкуренции (+0,11), Министерство туризма и спорта (+0,10), Госкорпорация (+0,10), Министерство просвещения (+0,10).

Отрицательную динамику изменений оценки качества оказания государственных услуг в 2024 году по сравнению с 2023 годом демонстрируют Министерство экологии и природных ресурсов (-0,05), Министерство чрезвычайных ситуаций (-0,08) и Министерство культуры и информации (-0,11). Стоит отметить, что данные отличия являются незначительными и составляют менее 0,1 балла.

## 2.4 Рейтинг местных исполнительных органов

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

Было проанализировано 15 услуг предоставляемых МИО.

Рейтинг МИО представлен в таблице ниже. По результатам общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг, средний балл МИО равен – **4,48** и уровень удовлетворённости **61,2%**.

Таблица 27. Рейтинг МИО (в рамках ГСЗ), 2024 год

№	МИО регионов	бумажная форма		электронная форма		Общая оценка	
		средний балл	%	средний балл	%	средний балл	%
1	Карагандинская область	4,56	66,2	4,68	71,5	4,62	68,9
2	Восточно-Казахстанская область	4,55	68,8	4,67	71,7	4,61	70,3
3	Акмолинская область	4,54	64,7	4,56	62,5	4,55	63,6
4	Костанайская область	4,49	58,9	4,61	63,0	4,55	61,0
5	Западно-Казахстанская область	4,56	59,9	4,51	60,8	4,54	60,3
6	Алматы	4,53	58,9	4,53	66,4	4,53	62,6
7	Астана	4,46	55,8	4,58	68,7	4,52	62,3
8	Павлодарская область	4,36	58,5	4,62	66,5	4,49	62,5
9	Жамбылская область	4,48	63,7	4,50	61,7	4,49	62,7
10	Абайская область	4,41	78,7	4,48	62,4	4,44	70,6
11	Северо-Казахстанская область	4,42	51,3	4,46	56,3	4,44	53,8
12	Мангистауская область	4,32	51,4	4,52	62,8	4,43	57,1
13	Актюбинская область	4,32	38,7	4,50	66,5	4,42	52,6
14	Туркестанская область	4,32	48,2	4,52	51,4	4,42	49,8
15	Атырауская область	4,36	49,6	4,47	62,6	4,42	56,1
16	Кызылординская область	4,34	59,2	4,49	72,3	4,42	65,8
17	Шымкент	4,39	48,2	4,42	82,4	4,41	65,3
18	Алматинская область	4,46	47,3	4,35	72,4	4,41	59,9
19	Улытауская область	4,41	59,3	4,40	58,3	4,41	58,8
20	Жетысуская область	4,45	64,2	4,34	57,3	4,40	60,8
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,44</b>	<b>57,6%</b>	<b>4,51</b>	<b>64,5%</b>	<b>4,48</b>	<b>61,2%</b>

Первое место рейтинга занимают Карагандинская область со средним баллом 4,62 и уровнем удовлетворенности 68,9%, Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,61 и уровнем удовлетворенности 70,3%, а также Акмолинская область со средним баллом 4,55 и уровнем удовлетворенности 63,6%.

**Нижние позиции рейтинга** в этом году заняла Жетысуская область со средним баллом 4,40 и уровнем удовлетворенности 60,8%.

Таблица 28. Рейтинг государственных услуг, оказываемых МИО

№	Наименование государственной услуги	Общий балл		Уполномоченный государственный орган		«Электронное правительство»		«Правительство для граждан»	
		Балл	Процент	Балл	Процент	Балл	Процент	Балл	Процент
1	Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании	4,65	73,1%	4,69	73,7%	4,35	50,8%	4,89	91,4%
2	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования	4,64	69,2%	4,44	65,7%	4,54	58,1%	4,09	51,1%
3	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	4,60	68,7%	4,62	72,1%	4,57	62,3%		
4	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности	4,56	65,2%	4,61	69,5%	4,5	59,0%		
5	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	4,55	67,6%	4,64	74,6%	4,45	58,2%		
6	Назначение жилищной помощи	4,52	60,4%	4,53	59,9%	4,33	50,4%	4,63	66,2%
7	Назначение пособия лицу, осуществляющему уход	4,50	55,2%	4,43	51,2%	4,59	58,7%		
8	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	4,50	58,7%	4,51	59,8%	4,47	54,1%		

9	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	4,48	65,2%	4,55	68,1%	4,49	65,4%		
10	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	4,44	56,2%	4,42	59,7%	4,39	55,0%	4,52	54,5%
11	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами	4,39	50,0%	4,49	50,2%	4,37	51,2%	3,77	36,3%
12	Включение в региональную квоту приема кандасов	4,39	54,6%	4,42	55,4%	4,32	48,0%	4,44	58,5%
13	Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей	4,39	53,1%	4,36	51,4%	4,46	53,6%		
14	Выдача разрешения на установление мемориальных досок	4,31	60,6%	4,31	60,1%	4,33	60,6%		
16	Предоставление отсрочки от призыва	4,17	51,8%	4,20	51,2%	4,12	49,3%		
<b>ВСЕГО:</b>		<b>4,48</b>	<b>61,1%</b>	<b>4,48</b>	<b>61,5%</b>	<b>4,45</b>	<b>55,4%</b>	<b>4,39</b>	<b>59,7%</b>

В результате полученных данных в рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг был рассчитан рейтинг 15 государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами. Средний балл рейтинга услуг МИО в 2024 году составил 4,48 баллов и уровень удовлетворенности равен 61,1%.

**Первое место** рейтинга услуг МИО занимает «Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании» со средним баллом 4,65 и уровнем удовлетворенности 73,1%, на **втором месте** рейтинга расположилась услуга МИО «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» со средним значением оценки 4,64 и уровнем удовлетворенности 69,2%.



На нижних позициях рейтинга услуг, предоставляемых МИО, расположились услуги, которые не достигли среднего значения в 4,4 балла – это «Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами», где средний балл составляет 4,39 и уровень удовлетворенности 50,0%, услуга «Включение в региональную квоту приема кандасов», со средним баллом в 4,39 и уровнем удовлетворенности 54,6%, «Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей» со средним баллом 4,39 и уровнем удовлетворенности 53,1%, услуга «Выдача разрешения на установление мемориальных досок» со средним баллом 4,31 и уровнем удовлетворенности 53,1%, «Предоставление отсрочки от призыва» со средним баллом 4,17 и уровнем удовлетворенности 51,8%.

При этом, согласно методологии исследования, предполагается разделение оценок между услугодателями при расчете рейтинга. Так, уполномоченные государственные органы, отвечающие за регламентирование государственных услуг, были оценены на 4,48 баллов при уровне удовлетворенности 60,8%. На втором месте находится портал «электронного правительства», который был оценен на 4,42 балла и уровень удовлетворенности составил 54,4%, офисы Государственной корпорации «Правительства для граждан», в которых полученные услуги МИО были оценены на 4,39 балла и уровень удовлетворенности равен 59,7%.

По результатам онлайн мониторинга средняя оценка МИО составила **4,90** балла и уровень удовлетворённости **95,6%**.

Первые места занимают области Акмолинская и Восточно-Казахстанская с баллами 5,00 и уровнем удовлетворенности 100%, третье место занимает область Актюбинская с баллами 4,99 и уровнем удовлетворенности 100%. В середине оказываются Костанайская область с баллами 4,93 уровень удовлетворенности 93,2% на последнем месте г. Астана 4,73 балла и уровень удовлетворенности 88,7%.

В онлайн опросе на портале электронного правительства 3 области Абайская область, Жетысуская область, Улытауская область не принимали участие в опросе, так как в разделе отсутствуют данные по этим областям.

Таблица 29. Рейтинг местных исполнительных органов (в рамках онлайн мониторинга), 2024 год

№	МИО регионов	Онлайн мониторинг	
		балл	%
1	Акмолинская область	5,00	100,0%
2	Восточно-Казахстанская область	5,00	100,0%
3	Актюбинская область	4,99	100,0%
4	Западно-Казахстанская область	4,98	98,4%
5	Северо-Казахстанская область	4,98	96,2%
6	Кызылординская область	4,98	99,6%
7	Алматы	4,97	99,0%
8	Карагандинская область	4,95	98,0%
9	Костанайская область	4,93	93,2%
10	Атырауская область	4,92	92,2%
11	Туркестанская область	4,91	91,3%
12	Жамбылская область	4,82	92,4%
13	Павлодарская область	4,82	96,8%
14	Мангистауская область	4,79	91,4%
15	Алматинская область	4,75	95,0%

16	Шымкент	4,75	92,4%
17	Астана	4,73	88,7%
18	Абайская область		
19	Жетысуская область		
20	Улытауская область		
<b>ВСЕГО:</b>		<b>4,90</b>	<b>95,6%</b>

Таким образом, по результатам двух исследований общая оценка МИО составляет **4,65 балла** и уровень удовлетворенности равен **76,0%**.

На первом месте находится Восточно-Казахстанская область с рейтингом 4,81 балла и уровнем удовлетворенности 85,2%, второе место в рейтинге занимает Акмолинская область с 4,78 баллов и удовлетворенностью 81,8%, на последних местах располагается область Жетысу с баллами 4,40 и удовлетворенностью 60,8%.

Таблица 30. Рейтинг местных исполнительных органов (онлайн мониторинг и ГСЗ), 2024 год

№	МИО регионов	Онлайн мониторинг		Мониторинг в рамках ГСЗ		Общая оценка	
		балл	%	балл	%	балл	%
1	Восточно-Казахстанская область	5,00	100,0%	4,61	70,3%	4,81	85,2
2	Акмолинская область	5,00	100,0%	4,55	63,6%	4,78	81,8
3	Карагандинская область	4,95	98,0%	4,62	68,9%	4,79	83,5
4	Западно-Казахстанская область	4,98	98,4%	4,54	60,3%	4,76	79,4
5	Алматы	4,97	99,0%	4,53	62,6%	4,75	80,8
6	Костанайская область	4,93	93,2%	4,55	61,0%	4,74	77,1
7	Актюбинская область	5,00	100,0%	4,42	52,6%	4,71	76,3
8	Северо-Казахстанская область	4,98	96,2%	4,44	53,8%	4,71	75,0
9	Кызылординская область	4,98	99,6%	4,42	65,8%	4,70	82,7
10	Павлодарская область	4,82	96,8%	4,49	62,5%	4,66	79,7
11	Жамбылская область	4,82	92,4%	4,49	62,7%	4,66	77,6
12	Атырауская область	4,92	92,2%	4,42	56,1%	4,67	74,2
13	Туркестанская область	4,91	91,3%	4,42	49,8%	4,67	70,6
14	Астана	4,73	88,7%	4,52	62,3%	4,63	75,5
15	Мангистауская область	4,79	91,4%	4,43	57,1%	4,61	74,3
16	Алматинская область	4,75	95,0%	4,41	59,9%	4,58	77,5
17	Шымкент	4,75	92,4%	4,41	65,3%	4,58	78,9
18	Абайская область			4,44	70,6%	4,44	70,6
19	Улытауская область			4,41	58,8%	4,41	58,8
20	Жетысуская область			4,40	60,8%	4,40	60,8
<b>ВСЕГО:</b>		<b>4,90</b>	<b>95,6%</b>	<b>4,48</b>	<b>61,1%</b>	<b>4,65</b>	<b>76,0%</b>

## Динамика результатов мониторинга МИО, (в рамках двух исследований), 2022–2024 годы

Динамика изменений оценок результатов общественного мониторинга с 2022 по 2023 годы в разрезе МИО представлена в таблице снизу, где наблюдается отрицательная динамика оценки качества государственных услуг.

Положительная динамика по сравнению с прошлым годом наблюдается в г. Алматы и Астана (по +0,11 баллов), Алматинской области (+0,15 баллов).

По полученным данным наибольшая отрицательная динамика наблюдается в Улытауской и Жетысуской областях (по -0,26 и -0,33 баллов соответственно).

Наиболее высокий средний балл за трехлетний период показали МИО Восточно-Казахстанской, Акмолинской, Карагандинской, Северо-Казахстанской, Костанайской областей (4,76, 4,75, 4,71, 4,68 и 4,67 баллов соответственно). Сниженную трехлетнюю динамику оценки качества оказания государственных услуг показывает МИО Астаны и Алматинской областей (по 4,49 балла).

Таблица 31. Динамика результатов мониторинга МИО, (в рамках двух исследований), 2022–2024 годы

№	МИО	2022		2023		2024		Динамика 2023-2024		Среднее значение 2022-2024	
		Балл	Процент	Балл	Процент	Балл	Процент	Изменение	Процент	Балл	Процент
1	Восточно-Казахстанская область	4,65	75,1%	4,81	84,5%	4,81	85,2%	0,00	+0,7%	4,76	81,6%
2	Акмолинская область	4,62	76,2%	4,84	76,6%	4,78	81,8%	-0,06	+5,2%	4,75	78,2%
3	Карагандинская область	4,58	77,1%	4,77	81,4%	4,79	83,5%	+0,02	+2,1%	4,71	80,7%
4	Западно-Казахстанская область	4,3	58,7%	4,73	78,7%	4,76	79,4%	+0,03	+0,7%	4,60	72,3%
5	Алматы	4,36	57,3%	4,64	72,4%	4,75	80,8%	+0,11	+8,4%	4,58	70,2%
6	Костанайская область	4,46	66,8%	4,81	83,7%	4,74	77,1%	-0,07	-6,6%	4,67	75,9%
7	Актюбинская область	4,42	61,7%	4,67	86,5%	4,71	76,3%	+0,04	-10,2%	4,60	74,8%
8	Северо-Казахстанская область	4,55	68,1%	4,78	82,3%	4,71	75,0%	-0,07	-7,3%	4,68	75,1%
9	Кызылординская область	4,46	61,6%	4,74	81,9%	4,70	82,7%	-0,04	+0,8%	4,63	75,4%
10	Павлодарская область	4,23	59,7%	4,62	76,4%	4,66	79,7%	+0,04	+3,3%	4,50	71,9%
11	Жамбылская область	4,48	67,3%	4,64	74,6%	4,66	77,6%	+0,02	+3,0%	4,59	73,2%
12	Атырауская область	4,39	64,6%	4,68	82,1%	4,67	74,2%	-0,01	-7,9%	4,58	73,6%
13	Туркестанская область	4,46	66,1%	4,67	73,1%	4,67	70,6%	0,00	-2,5%	4,60	69,9%
14	Астана	4,31	60,4%	4,52	71,3%	4,63	75,5%	+0,11	+4,2%	4,49	69,1%
15	Мангистауская область	4,54	64,5%	4,64	77,3%	4,61	74,3%	-0,03	-3,0%	4,60	72,0%
16	Алматинская область	4,46	63,7%	4,43	74,9%	4,58	77,5%	+0,15	+2,6%	4,49	72,0%
17	Шымкент	4,36	60,3%	4,59	70,9%	4,58	78,9%	-0,01	+8,0%	4,51	70%
18	Абай			4,77	78,9%	4,44	70,6%	-0,33	-8,3%	4,61	74,7%
19	Улытау			4,70	81,2%	4,41	58,8%	-0,29	-22,4%	4,56	69,7%
20	Жетысу			4,73	73,2%	4,40	60,8%	-0,33	-12,4%	4,57	67%
<b>ВСЕГО:</b>		<b>4,45</b>	<b>65,2%</b>	<b>4,69</b>	<b>78,1%</b>	<b>4,65</b>	<b>75,9%</b>	<b>-0,04</b>	<b>-2,2%</b>	<b>4,60</b>	<b>73,3%</b>

Таблица 31.1 Рейтинг МИО по динамике изменений оценки качества оказания государственных услуг за 2023-2024

№	МИО	2023		2024		Динамика 2023-2024	
		Балл	Процент	Балл	Процент	Изменение балла	Изменение процента
1	Алматинская область	4,43	74,9%	4,58	77,5	0,15	2,6%
2	Алматы	4,64	72,4%	4,75	80,8	0,11	8,4%
3	Астана	4,52	71,3%	4,63	75,5	0,11	4,2%
4	Актюбинская область	4,67	86,5%	4,71	76,3	0,04	-10,2%
5	Павлодарская область	4,62	76,4%	4,66	79,7	0,04	3,3%
6	Западно-Казахстанская область	4,73	78,7%	4,76	79,4	0,03	0,7%
7	Карагандинская область	4,77	81,4%	4,79	83,5	0,02	2,1%
8	Жамбылская область	4,64	74,6%	4,66	77,6	0,02	3,0%
9	Восточно-Казахстанская область	4,81	84,5%	4,81	85,2	0,00	0,7%
10	Туркестанская область	4,67	73,1%	4,67	70,6	0,00	-2,5%
11	Атырауская область	4,68	82,1%	4,67	74,2	-0,01	-7,9%
12	Шымкент	4,59	70,9%	4,58	78,9	-0,01	8,0%
13	Мангистауская область	4,64	77,3%	4,61	74,3	-0,03	-3,0%
14	Кызылординская область	4,74	82,7%	4,70	82,7	-0,04	+0,8%
15	Акмолинская область	4,84	76,6%	4,78	81,8	-0,06	5,2%
16	Костанайская область	4,81	83,7%	4,74	77,1	-0,07	-6,6%
17	Северо-Казахстанская область	4,78	82,3%	4,71	75,0	-0,07	-7,3%
18	Улытау	4,7	81,2%	4,41	58,8	-0,29	-22,4%
19	Абай	4,77	78,9%	4,44	70,6	-0,33	-8,3%
20	Жетысу	4,73	73,2%	4,40	60,8	-0,33	-12,4%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,69</b>	<b>78,10%</b>	<b>4,65</b>	<b>75,90%</b>	<b>-0,04</b>	<b>-2,20%</b>

В рейтинге МИО по динамике изменений оценки качества оказания государственных услуг за 2023-2024 годы наиболее выраженную положительную динамику изменений демонстрируют Алматинская область (+0,15), г. Алматы (+0,11), г. Астана (+0,11). Значительный прогресс в оказании государственных услуг в 2024 году по сравнению с 2023 годом наблюдается также в Актюбинской, Павлодарской областях (по +0,4 балла), в Западно-Казахстанской области (+0,3), в Карагандинской и Жамбылской областях (по +0,2 балла).

Негативная динамика изменений оценки качества оказания государственных услуг в 2024 году по сравнению с 2023 годом наблюдается в Костанайской и Северо-Казахстанской областях (по -0,7 баллов). Наибольшее ухудшение среднего балла наблюдается в областях Улытау (-0,29), Абай (-0,33), Жетысу (-0,33).

## 2.5 Рейтинг регионов

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по качеству оказания государственных услуг в 2024 году в рамках государственного социального заказа. Рейтинг МИО составлен по критериям, относящимся к зоне ответственности МИО, с учетом деятельности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» по предоставлению государственных услуг

**Первое место** рейтинга занимают Карагандинская область со средним баллом 4,64 и уровнем удовлетворенности 72,1%, Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,59 и уровнем удовлетворенности 71,2%, а также г. Алматы со средним баллом 4,54 и уровнем удовлетворенности 64,6%.

**Нижние позиции** рейтинга в этом году заняли Улытауская область и г. Шымкент со средним баллом по 4,32 и уровнем удовлетворенности 52,6% и 49,2% соответственно. Завершает рейтинг по оценке качества государственных услуг местных исполнительных органов Жетысуская область со средним баллом 4,26 и уровнем удовлетворенности 42,6%.

Таблица 32. Рейтинг регионов (в рамках ГСЗ), 2024 год

№	МИО регионов	бумажная форма		электронная форма		Общая оценка	
		средний балл	%	средний балл	%	средний балл	%
1	Карагандинская область	4,60	71,5%	4,68	72,8%	4,64	72,1%
2	Восточно-Казахстанская область	4,59	71,0%	4,60	71,3%	4,59	71,2%
3	Алматы	4,55	60,5%	4,53	68,7%	4,54	64,6%
4	Акмолинская область	4,59	64,5%	4,47	59,2%	4,53	61,8%
5	Астана	4,44	54,4%	4,60	67,6%	4,52	61,0%
6	Западно-Казахстанская область	4,55	65,3%	4,48	59,2%	4,52	62,3%
7	Жамбылская область	4,51	62,8%	4,49	60,2%	4,50	61,5%
8	Костанайская область	4,45	58,6%	4,52	62,3%	4,49	60,5%
9	Павлодарская область	4,42	53,5%	4,51	62,2%	4,47	57,8%
10	Абайская область	4,43	56,3%	4,47	64,4%	4,45	60,3%
11	Мангистауская область	4,40	56,4%	4,49	57,8%	4,44	57,1%
12	Северо-Казахстанская область	4,47	57,1%	4,34	53,0%	4,40	55,0%
13	Туркестанская область	4,36	48,2%	4,42	48,9%	4,39	48,5%
14	Атырауская область	4,35	54,4%	4,42	63,5%	4,38	59,0%
15	Актюбинская область	4,29	38,7%	4,47	65,3%	4,38	52,0%
16	Кызылординская область	4,24	39,2%	4,48	60,6%	4,36	49,9%
17	Алматинская область	4,45	52,3%	4,27	52,3%	4,36	52,3%
18	Улытауская область	4,40	49,9%	4,24	55,3%	4,32	52,6%
19	Шымкент	4,38	47,6%	4,25	50,8%	4,32	49,2%
20	Жетысуская область	4,23	44,2%	4,29	41,1%	4,26	42,6%
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,43</b>	<b>55,3%</b>	<b>4,45</b>	<b>59,8%</b>	<b>4,44</b>	<b>57,6%</b>

## 3. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 03001001 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу.

**Ответственный госорган:** Агентство РК по делам государственной службы.

**Услугодатель:** Юридическое лицо, с которым в соответствии с законодательством Республики Казахстан о государственных закупках заключен договор на оказание услуг по техническому обеспечению процедур тестирования административных государственных служащих, кандидатов на занятие административных государственных должностей и граждан, поступающих на правоохранительную службу

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «О некоторых вопросах занятия административной государственной должности» приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 21 февраля 2017 года №40. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №14939.

«Об утверждении Правил, программ и организации тестирования граждан, поступающих на правоохранительную службу» приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 20 сентября 2016 года №1. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №14317.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** тестирование проводится не ранее 1 календарного дня со дня подачи заявления, и не позднее дня и времени тестирования, выбранного кандидатом. Максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 минут. Максимально допустимое время обслуживания кандидата – 30 минут.

**Результат оказания госуслуги:** Сертификат по форме, заключение по результату тестирования на оценку личных качеств кандидата на должность корпуса «Б», либо справка о прохождении тестирования с результатами ниже значений прохождения тестирования.

Результат оказания государственной услуги направляется посредством портала в личный кабинет кандидата в течение 20 (двадцати) минут.

**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

#### Основные результаты исследования

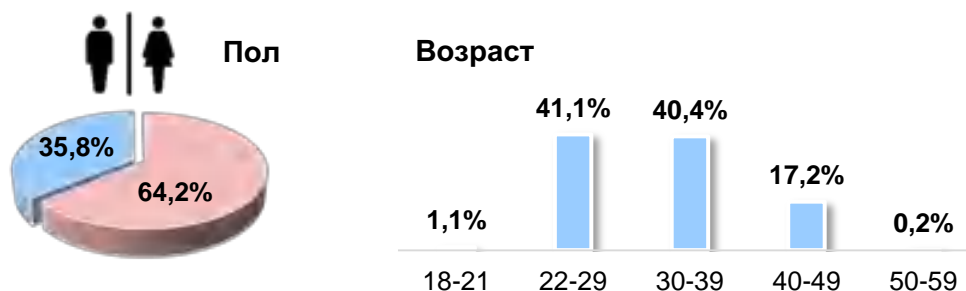
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной

услуги проведен массовый опрос, в результате которого получены следующие результаты.

### Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 479 респондентов, из них большинство 64,2% женского пола и остальные 35,8% мужского пола. Среди респондентов за услугой все (100%) обращались как физические лица. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет — 41,1% и 30-39 лет — 40,4%.

Диаграмма 8. Социально-демографический блок



Все услугополучатели являются гражданами РК. Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили: 95,8% удовлетворенности данной услугой.

Большинство услугополучателей (75,2%) указали, что получили услугу через портал электронного правительства (egov.kz, электронные сервисы), центры тестирования (15%), меньшая часть обратилась за услугой в ЦОН – зону самообслуживания населения (9,8%).

### Результаты массового опроса услугополучателей

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство»), равен **95,8%, среднее значение оценки – 4,95 баллам.**

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили высоко – 4,96 балла и уровень удовлетворенности 97,6%. Среди комментариев и пожеланий по повышению доступности услугополучатели указали необходимость улучшить процедуру регистрации на тестирование, возможность видеть даты повторной сдачи тестов, мобильное приложение портала, а также интерфейса, дизайна, доступа к portalу.

«Запрос на тестирование обрабатывается 14 дней, хотелось бы видеть даты для повторной сдачи тестирования в случае непрохождения теста с первой попытки» (г. Алматы), «Проработать скорость работы мобильного приложения E-gov, так как относительно сайта на компьютере (ноутбуке) приложение работает со сбоями и медленнее» (Карагандинская область), «Упрощение интерфейса и дизайна в целом» (г. Астана), «Устранить неполадки с зависанием при входе в E-gov» (Мангистауская область), «Хотелось бы получать уже документы через фэйсайды» (Карагандинская область).

Таблица 33. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,95	4,96	97,0%	97,6%
	Простота получения ЭЦП	4,95		97,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,96		97,5%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,97		98,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,90	4,91	93,1%	93,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,92		93,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,91		93,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,92		93,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,90		92,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,94	4,95	96,1%	96,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,95		96,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,95		95,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,96		97,5%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,99	4,99	99,1%	99,1%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,88	4,88	88,3%	88,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,88		88,3%	



	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,88		88,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,99	4,99	98,9%	98,9%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,99		98,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,94	4,94	94,4%	94,4%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,94		94,4%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	98,6%	98,6%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,95</b>		<b>95,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,98</b>		<b>98,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,92</b>		<b>93,7%</b>

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,91 баллов из 5 возможных, при этом уровень удовлетворённости составил 93,2%. Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучено: «Чтобы на разных языках (казахском и русском) дублировали информацию» (Карагандинская область). Также было отмечено о сложности поиска информации: «Были сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (Алматинская область), «Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий)» (Карагандинская область), «Слишком запутано, не сразу сориентировалась» (Карагандинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,95 баллов, уровень удовлетворенности составил 96,5%. По процедуре тестирования пожеланий от услугополучателей не поступало.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,99 баллов и уровень удовлетворенности составил 99,1%, что указывает на то, что в большинстве случаев услуга оказана вовремя и сроки предоставления полностью устраивают услугополучателей. Дополнительных пожеланий и нареканий по срокам предоставления услуги не поступало.

При этом, стоит отметить, что наиболее низкие баллы услугополучатели выставили за работу **Виртуального ассистента** (4,88 баллов и уровень удовлетворенности 88,3%). Среди комментариев были пожелания улучшить работу виртуального ассистента: «Хотелось бы чтобы сотрудники не футболили при обращении» (Карагандинская область), «Коллцентр 1414 долго отвечают, долго ждать ответ приходится, это утомляет, а в целом работа портала устраивает полностью» (Карагандинская область).

**Затраты** на получение государственной услуги получили высокую оценку - средний балл – 4,99 и уровень удовлетворенности равен 98,9%.

Критерий **«обратная связь»** услугополучатели оценили 4,94 балла, при этом уровень удовлетворенности по данному критерию составил 94,4%. Респонденты обращались с жалобой по вопросам: «В предоставленном документе (сертификате) были ошибки» (Карагандинская область), «Плохая

работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)» (Улытауская область), «Возникли неясные технические неполадки» (Северо-Казахстанская область).

Также были отмечены предложения по улучшению качества обратной связи: «Квалифицированных опытных специалистов надо набирать широкого направления, чтобы при обращении в различных ситуациях могли помочь, направить» (г. Астана).

Вместе с тем абсолютное большинство опрошенных оценили **результат** получения услуги на 5 баллов, при этом уровень удовлетворенности услугой равен 98,6%, что является высоким показателем.

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

**Уполномоченный государственный орган** получил 4,98 баллов и уровень удовлетворенности 98,2%,

**Портал «электронного правительства»** - 4,92 баллов и уровень удовлетворенности 93,7%.

## **Выводы и рекомендации**

### **Общие рекомендации:**

1. Улучшить интерфейс (использование фейс айди) портала и повысить скорость работы портала в местностях со слабым интернетом (например, в сельской местности, где услугополучатели вынуждены использовать местный акимат для получения услуги).
2. Упростить инструкции, сделать более доступной информацию об услуге, требованиях для получения услуги на портале, разместить на сайте акиматов регионов, разработать видеоинструкции.
3. Усовершенствовать алгоритмы работы виртуального ассистента и колл-центров, увеличив количество возможных вопросов и точных, развернутых ответов на них.

### **Государственный орган:**

1. Проработать проблемы, связанные с ошибками персональных данных в сертификатах.
2. Предусмотреть возможность заблаговременно видеть даты для повторной сдачи тестирования на портале и через единый колл-центр 1414.

## 3.2 Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 905002 Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства.

**Ответственный госорган:** Комитет государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан, территориальные органы Комитета государственных доходов МФ по областям, городам Астана, Алматы и Шымкент.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг, органов государственных доходов Республики Казахстан» приказ исполняющего обязанности Министра финансов Республики Казахстан от 10 июля 2020 года №665. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан №20955.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** Выдача лицензии либо мотивированный ответ об отказе – не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации указанного заявления

**Результат оказания госуслуги:** Лицензия в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью должностного лица услугодателя либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

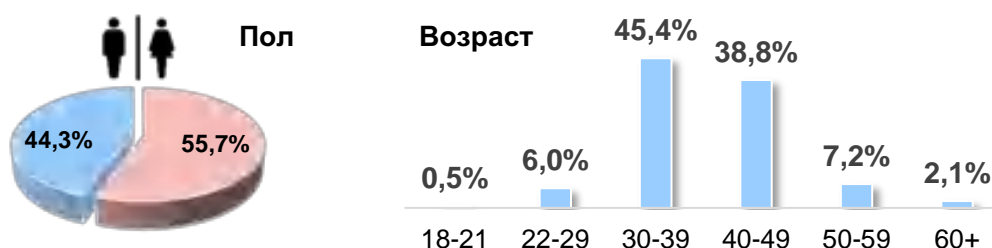
**Стоимость:** в столице, городах республиканского и областного значения – 100 МРП, в городах районного значения и поселках – 70 МРП, в сельских населенных пунктах – 30 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 654 респондента. Из них 44,3% услугополучателей мужского пола и 55,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (45,4%) и 40–49 лет (38,8%).

Диаграмма 9. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 82,9% являются физическими лицами, 2,8% индивидуальные предприниматели и 14,4% юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталами электронного лицензирования (8,4%), электронного правительства (89,1%), 2,5% респондентов получили услугу в зоне самообслуживания ЦОНа.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **83,9% и среднее значение оценки 4,76 баллов.**

Таблица 34. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,74	4,73	83,0%	82,5%
	Простота получения ЭЦП	4,75		83,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,72		81,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,72		82,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,61	4,58	79,2%	77,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,51		73,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,51		74,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,67		81,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,61		78,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,72	84,3%	83,1%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,52		70,9%	

	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,74		83,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,88		93,4%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,91	4,91	91,5%	91,5%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,73	4,73	82,0%	81,9%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,72		80,9%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,74		82,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,75	4,82	83,2%	88,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,71		82,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,91		94,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,91		94,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,78	4,78	80,5%	80,5%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,78		80,5%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,79	4,79	86,1%	86,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,76</b>		<b>83,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,84</b>		<b>89,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,71</b>		<b>81,3%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа получателя оценили на 4,73 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,5%. Основные проблемы получателей касались доступности услуги, в частности: «услуга была предоставлена с пятого раза» (Акмолинская область), «плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)» (Костанайская, Кызылординская, Мангистауская, Актюбинская, Абайская, Восточно-Казахстанская области), «возникли неясные технические неполадки» (Кызылординская, Улытауская, Алматинская области), «сложно получить электронную версию» (Восточно-Казахстанская область). Получатели некоторых сельских регионов отметили, что в связи с отсутствием интернета, вынуждены выходить на портал через местный сельский акимат (Северо-Казахстанская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,58 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 77,3%. Основные проблемы, с которыми столкнулись получатели: «сложности поиска

информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (Восточно-Казахстанская область), «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (Мангистауская область), «непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий)» (Жетысуская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,72 баллов, уровень удовлетворенности составил 83,1%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались: «сложности загрузки необходимых документов» (Кызылординская область), «сложности оплаты услуги онлайн» (Атырауская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,91 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 91,5%. Среди проблем отмечено, что «скорость одобрения очень долго услуги ждать» (Мангистауская область).

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,73 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 81,9%. При этом отмечены проблемы, связанные с обратной связью: «совсем не правильно консультируют» (Восточно-Казахстанская область), «совсем не владеют информацией» (Восточно-Казахстанская область), «не отвечает долго» (Восточно-Казахстанская область).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,82 балла при уровне удовлетворенности 88,3%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 86,1% (4,79 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,84 балла при уровне удовлетворенности 89,5%,

**Портал «электронного правительства»** 4,71 баллов при уровне удовлетворенности в 81,3%.

## Выводы и рекомендации

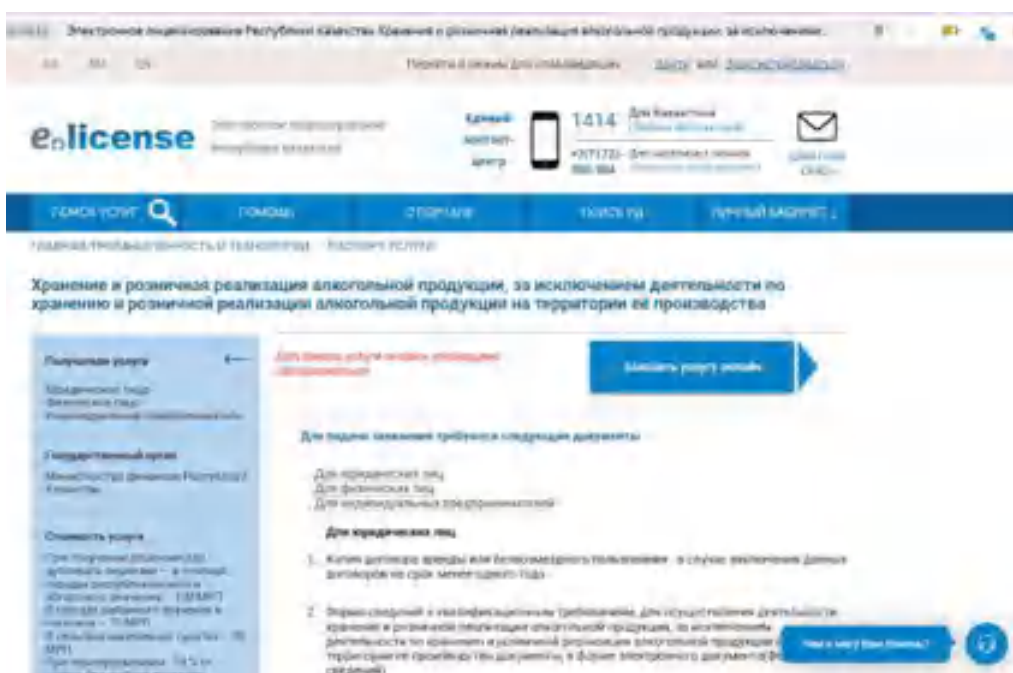
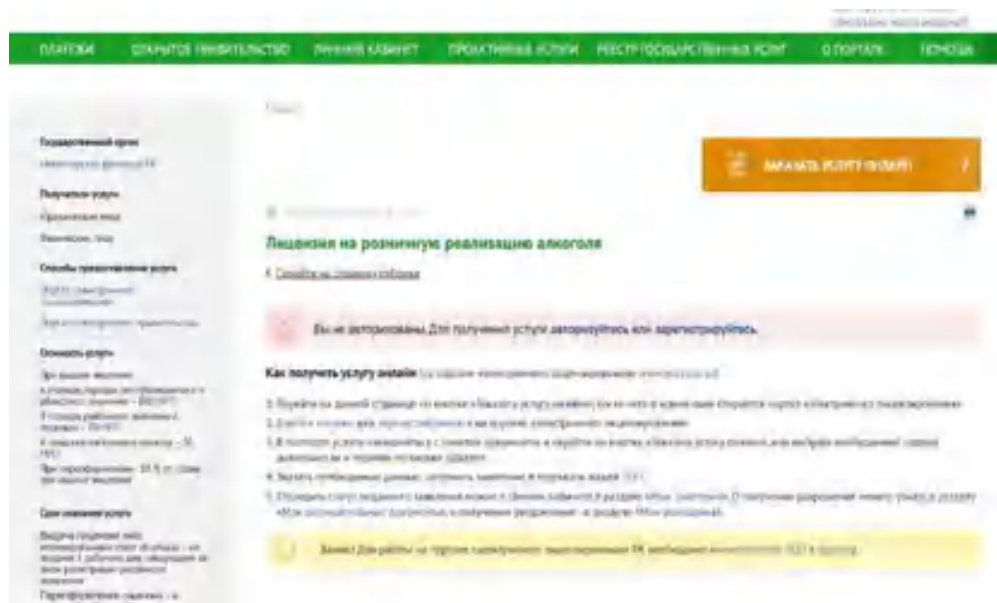
Таким образом, низкие оценочные значения обусловлены неудовлетворенностью услугополучателей информацией об услуге и требуемых документах, а также низкими возможностями получения консультации по возникшим проблемам как техническим, так и процедурным (оплата, загрузка данных и др.).

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей уполномоченному **государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Провести обучение сотрудников 1414 для предоставления компетентной своевременной обратной связи по получаемой услуге.
3. Улучшить работу портала, в особенности в сельской местности, где качество интернета слабое.
4. Устранить сбой при переходе с портала «электронного правительства» на портал «электронного лицензирования» по ссылке.

## Уполномоченный государственный орган

1. Сократить сроки получения услуги до 12 часов, либо добавить услугу дополнительная плата за ускорение получения услуги.
2. Уменьшить стоимость в столице, городах республиканского и областного значения – 70 МРП, в городах районного значения и поселках – 50 МРП, в сельских населенных пунктах – 15 МРП.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.



### 3.3 Применение процедуры внесудебного банкротства

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1601016 Применение процедуры внесудебного банкротства

**Ответственный госорган:** Министерство финансов РК / Территориальные органы Комитета государственных доходов МФ по районам, городам и районам в городах, на территории специальных экономических зон

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил и форм оказания государственной услуги «Применение процедуры внесудебного банкротства» приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра финансов Республики Казахстан от 28 февраля 2023 года №218. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 февраля 2023 года №31976.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронного правительства», мобильное приложение e-Salyq Azamat, мобильное приложение Egov.

**Сроки оказания госуслуги:** Срок размещения услугодателем сведений об услугополучателе на портале либо мотивированного отказа в оказании государственной услуги составляет – 15 рабочих дней.

Срок проведения услугодателем процедуры внесудебного банкротства либо мотивированного отказа в оказании государственной услуги составляет – 6 месяцев со дня размещения на портале сведений о должнике.

**Результат оказания госуслуги:** Размещение услугодателем сведений об услугополучателе на портале либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги. Решение о завершении процедуры внесудебного банкротства либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

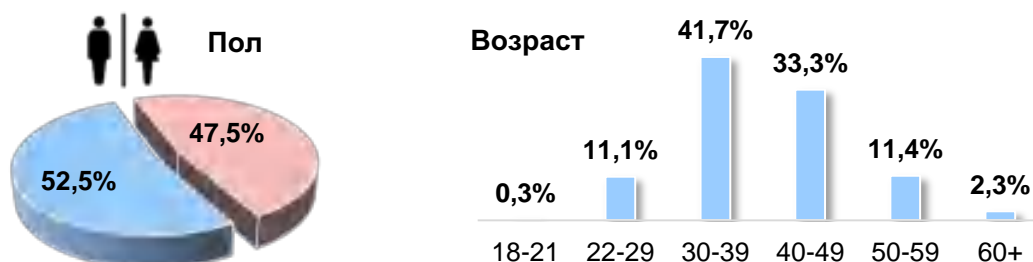
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 396 респондентов. Из них 52,5% услугополучателей мужского пола и 47,5% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (41,7%) и 40-49 лет (33,3%).

Диаграмма 10. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами.



Большинство услугополучателей, получивших услугу (92,7%), обратились на портал «электронного правительства», 7,3% обратились в зону самообслуживания ЦОНов.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **76,4%** и **среднее значение оценки 4,65 балла**.

Таблица 35. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,51	4,58	67,7%	70,2%
	Простота получения ЭЦП	4,48		65,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,63		69,8%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,70		78,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,60	4,67	70,1%	74,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,64		73,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,66		72,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,74		82,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,71		77,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,62	4,66	70,9%	74,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,63		71,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,61		72,0%	

	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,76		82,4%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,68	4,68	78,9%	78,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,81	4,81	86,7%	86,7%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,81		86,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,49	4,49	73,3%	73,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,65</b>		<b>76,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,70</b>		<b>79,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,62</b>		<b>72,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,58 баллов при уровне удовлетворенности 70,2%. Среди возникавших проблем озвучены: «Портал очень медленно работает» (Восточно-Казахстанская область), «плохо грузился» (Мангистауская область), «работа сайта оставляет желать лучшего» (Восточно-Казахстанская область), «долго грузится сайт» (Актюбинская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,67 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 74,9%. В качестве проблем при получении услуги респондентами озвучивались: «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (Кызылординская область), «нам пришел ответ, что мы не успели по срокам заявки на процедуру внесудебного банкротства, но сроки не были прописаны. Остаётся вопрос как понять в какие сроки подавать заявку чтобы успеть» (Акмолинская область). Среди пожеланий и предложений услугополучателей было озвучена необходимость повышения удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале, в частности «улучшение условий получения информации для населения» (Костанайская область), «непонятно что, где и куда нажимать» (Восточно-Казахстанская область), «не грамотные специалисты 1414» (Восточно-Казахстанская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,66 балла и уровень удовлетворенности равен 74,2%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн. «Сложности загрузки необходимых документов» (Кызылординская, Карагандинская области), «При подаче заявления не смогла указать два займа (не было в списке) – «Деньги населению», «Қарыз-Займ»» (г. Астана), также отмечено, что «усложняют условия получения услуг» (Восточно-Казахстанская область), «требуется упрощение получения услуг» (Северо-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,68 баллов и уровень удовлетворенности составил 78,9%. Большинство услугополучателей отметили длительность сроков получения услуги: «услуга предоставляется в длительные сроки» (Костанайская область), «в апреле подал до сих пор не вижу статуса исполнения (на момент проведения полевых работ – август» (г. Шымкент), «ответ на запрос не пришел до сих пор, долгий срок предоставления услуги» (Костанайская область). От респондентов поступило много предложений по оптимизации сроков для получения услуги и сокращения рассмотрения с 6 месяцев до 10-14 дней.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,81 баллов и уровень удовлетворенности равен 86,7%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,49 баллов и уровень удовлетворенности равен 73,3%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,70 при уровне удовлетворенности 79,8%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,62 балла при уровне удовлетворенности 72,4%.

## **Результаты качественного исследования метода**

### **Метод «тайный покупатель» количество проведенного 1.**

*«Для получения данной услуги я прошел в Центр обслуживания населения в зону самообслуживания. Для начала получения услуги нужно авторизоваться на сайте, потом выбираешь шаг, вводишь код с картинки и заполняешь все графы».*

*«Так же нужно отправить запросы в кредитные организации банки второго уровня. У меня был займ в микрокредитной организации, которая не выходила в общем списке. Позвонив на 1414, консультант не смог меня проконсульттировать, а информацию дали в банке второго уровня при получении справок. Сама процедура у меня проходила 4,5 месяца из-за того, что система не автоматизирована с микрокредитными организациями».*

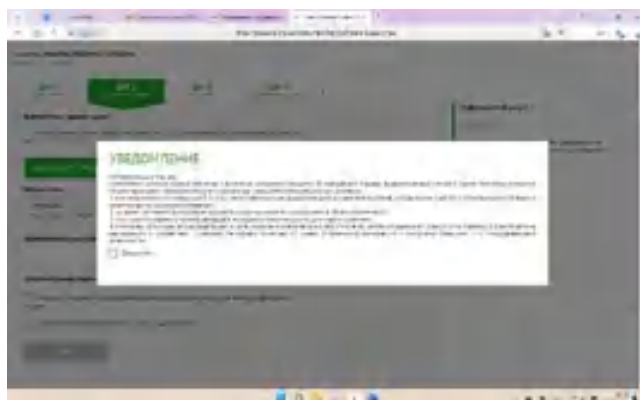
## Выводы и рекомендации

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность сокращения срока рассмотрения процедуры внесудебного банкротства с 6 месяцев до 30 дней за счет автоматизации согласования с банковскими организациями.
2. Доработать технические параметры сайта с учетом жалоб услугополучателей, упростить алгоритмы для использования каждого услугополучателя.
3. Повышение удобства поиска информации об услуге (например, по срокам) на портале, а также повышение доступности информации по способу получения услуги на портале.
4. Рассмотреть возможность добавления вручную виды займов, которых нет в списке (например: «Деньги населению», «Қарыз -Займ» и др.).
5. Банкам второго уровня рассмотреть возможность ускорения выдачи справок за 1 рабочий день.

### Рекомендации по качественному исследованию:

1. Автоматизировать систему с микрокредитными организациями и банками второго уровня.
2. Сократить сроки до 30 дней на рассмотрение заявки и утверждении ее. Так как при долгом подтверждении у многих услугополучателей счета находятся в аресте, что сказывается на возможности пользоваться платёжными системами.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг



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

#### Общая информация о государственной услуге

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

**Ответственный госорган:** Комитет информации Министерства культуры и информации РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области информации» приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 2 апреля 2020 года №101. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20296.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Свидетельство о постановке на учет или переучет периодических печатных изданий, информационных агентств и сетевых изданий либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

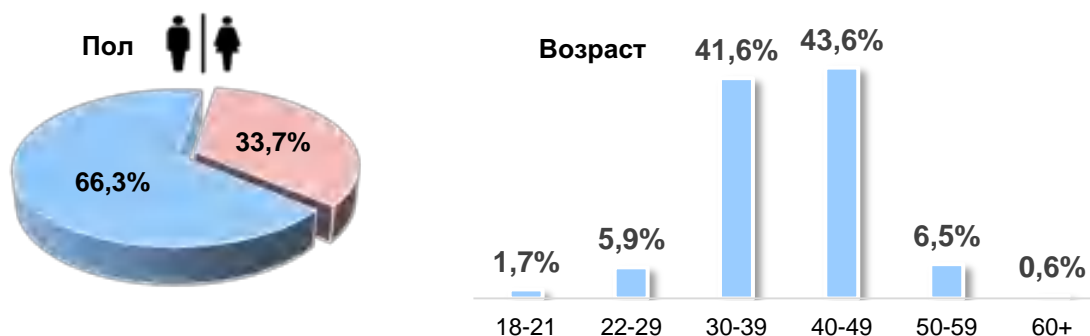
**Стоимость:** Выдача свидетельства: для иной тематики - 5 МРП; для детской и научной тематики - 2 МРП. Выдача дубликата свидетельства: для иной тематики - 4 МРП; для детской и научной тематики - 1,6 МРП. Переучет осуществляется бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 353 респондента. Из них 66,3% услугополучателей мужского пола и 33,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (41,6%) и 40-49 лет (43,6%).

Диаграмма 11. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 53,8% являются юридическими лицами, 43,1% индивидуальные предприниматели и 3,1% юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (96,0%), 4% респондентов получили услугу в зоне самообслуживания ЦОНа.

## Основные результаты исследования

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

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

Таблица 36. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,69	4,70	68,8%	70,3%
	Простота получения ЭЦП	4,71		70,8%	
	Простота использования ЭЦП	4,61		61,5%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,80		80,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,75	4,76	75,1%	76,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,70		70,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,73		73,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,88		88,4%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,76		76,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,71	4,76	70,5%	75,1%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,69		68,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,76		75,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,86		85,5%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88	4,88	88,1%	88,1%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,81	4,76	80,9%	75,8%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,73		73,2%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,73		73,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,71	4,77	70,6%	76,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,69		69,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,84		83,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,84		83,6%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,75	4,75	75,3%	75,3%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,75		75,3%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,86	4,86	86,4%	86,4%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,78</b>	<b>78,1%</b>	
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,81</b>	<b>81,2%</b>	
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,74</b>	<b>73,8%</b>	

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,70 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 70,3%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги, в частности: «плохая работа портала (не открывался, не загружался)» (г. Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,76 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 76,7%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (г. Астана), «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (г. Астана), «непонятно как получить услугу на портале» (г. Шымкент).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,76 баллов, уровень удовлетворенности составил 75,1%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались: «сложности загрузки необходимых документов» (г. Астана).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,88 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 88,1%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,76 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 75,8%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,77 балла при уровне удовлетворенности 76,8%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 86,4% (4,86 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,81 балла при уровне удовлетворенности 81,2%,

**Портал «электронного правительства»** 4,74 баллов при уровне удовлетворенности в 73,8%.

## **Выводы и рекомендации**

Большинство жалоб связано с работой портала «электронного правительства», который иногда не открывался или не загружался, особенно в г. Астане. Респонденты столкнулись с трудностями в нахождении информации о порядке получения услуги, требованиях и месте предоставления услуги на портале. Некоторые респонденты испытывали сложности с загрузкой необходимых документов для оформления услуги. Порядок регистрации и авторизации на портале через ЭЦП оказался сложным и не всегда удобным для пользователей. Услугополучатели отметили не всегда удовлетворяющую работу виртуального ассистента, что ограничивало возможность своевременного получения информации.

### **Рекомендации для уполномоченного госоргана и портала электронного правительства**

#### **1. Оптимизация портала:**

1. Необходимо улучшить техническую стабильность портала, чтобы снизить вероятность технических сбоев и обеспечить бесперебойный доступ к услуге, особенно для жителей крупных городов, таких как г. Астана.
2. Провести тестирование работы портала и устранить факторы, вызывающие его неполадки.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

#### **2. Обновление навигации и улучшение поиска:**

1. Упростить структуру поиска информации на портале, добавив пошаговые инструкции и отдельный раздел для каждого типа услуг, где пользователи могли бы быстро найти информацию.
2. Разработать более удобные ссылки на требования к документам и порядок оказания услуги, чтобы пользователи могли быстро получать нужную информацию.

#### **3. Повышение доступности инструкции по загрузке документов:**

1. Внедрить подсказки и инструктаж на каждой стадии загрузки документов, чтобы пользователи могли корректно выполнить все шаги и избежать задержек.
2. Рассмотреть возможность автоматической проверки загруженных документов с уведомлениями об ошибках.



### 3.5 Выдача прокатного удостоверения

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2303004 Выдача прокатного удостоверения

**Ответственный госорган:** Комитет культуры Министерства культуры и информации РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил выдачи прокатного удостоверения на фильм» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 3 мая 2019 года №125. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №18639.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования».

**Сроки оказания госуслуги:** 7 рабочих дней, в случае представления неполного пакета документов и (или) документов с истекшим сроком действия – 2 рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** Прокатное удостоверение на фильм либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

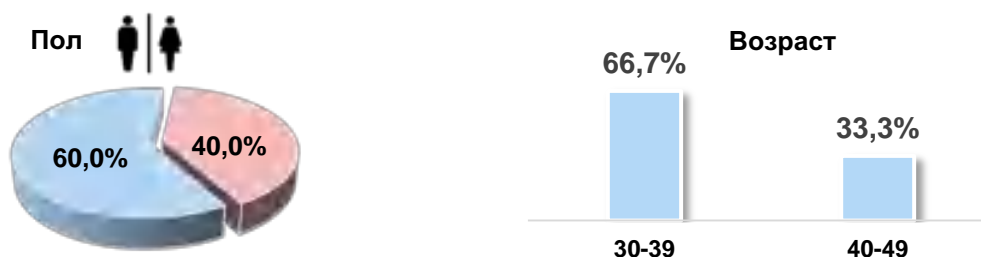
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 30 респондентов. Из них 60% услугополучателей мужского пола и 40% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (66,7%) и 40-49 лет (33,3%).

Диаграмма 12. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 60% являются физическими лицами, 40% - юридическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (100,0%), обратились на портал «электронного правительства».

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **83,6% и среднее значение оценки 4,84 балла.**

Таблица 37. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,80	4,84	80,0%	84,2%
	Простота получения ЭЦП	4,90		90,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,89		88,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,78		77,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	5,00	4,74	100,0%	73,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,63		62,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,75		75,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,63		62,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,67		66,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,83	75,0%	82,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86		85,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,88		87,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,83		83,3%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88	4,88	87,5%	87,5%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				

<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,89	4,84	88,9%	83,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,86		85,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,80		80,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,80		80,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,90	4,90	90,0%	90,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,84</b>		<b>83,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,84</b>		<b>83,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,83</b>		<b>82,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,84 баллов при уровне удовлетворенности 84,2%. Среди возникавших проблем озвучены технические помехи при использовании портала для получения услуги (г. Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,74 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворенности составил 73,3%. Трудности возникали у некоторых услугополучателей в поиске актуальной информации о способе получения данной услуги, при этом предложений по данному критерию у услугополучателей не было.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,83 балла и уровень удовлетворенности равен 82,9%. По данному критерию трудности при получении государственной услуги не возникали.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,88 баллов и уровень удовлетворенности составил 87,5%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,84 баллов и уровень удовлетворенности равен 83,7%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,90 баллов и уровень удовлетворенности равен 90,0%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,84 при уровне удовлетворенности 83,5%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,83 балла при уровне удовлетворенности 82,7%.

## **Выводы и рекомендации**

В целом, наблюдается высокий уровень удовлетворенности услугой, пользователи довольны качеством, и это говорит о хорошем восприятии услуги. Основные проблемы были связаны со следующими характеристиками.

### **Задержки и трудности на портале.**

Некоторые пользователи испытывали технические проблемы при работе с порталом «электронного правительства», что было особенно отмечено пользователями в г. Астана. Это может указывать на необходимость улучшения работы портала в некоторых регионах.

### **Проблемы с доступностью информации.**

Информация на портале оценена ниже других показателей – 4,74 балла с уровнем удовлетворенности 73,3%. Это свидетельствует о трудностях, которые у некоторых услугополучателей возникают при поиске актуальной информации о процедуре и способах получения услуги.

С учетом изложенного, разработаны следующие рекомендации.

### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Устранить выявленные технические проблемы на портале «электронного правительства», уделяя особое внимание регионам, где возникают наибольшие затруднения (например, г. Астана). Это поможет повысить общую доступность и удобство использования услуги.
2. Обновить и улучшить доступ к информации о процедуре получения услуги на портале. Можно внедрить простые навигационные элементы или разместить разъяснительные материалы, чтобы упростить поиск информации. Также возможно рассмотреть создание справочного раздела с часто задаваемыми вопросами.
3. Внедрить инструкции или ссылки, помогающие пользователям легче ориентироваться в процессе подачи заявки и использовать портал. Это сократит время поиска информации и повысит удовлетворенность пользователей.
4. Проводить периодический аудит портала на предмет технической оптимизации, чтобы устранить возможные ошибки или сбои, что позволит улучшить качество сервиса для всех регионов и повысит уровень удовлетворенности пользователями.
5. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

## 3.6 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 3102008 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов

**Ответственный госорган:** Судебная администрация РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов» и о признании утратившими силу некоторых нормативных правовых актов» приказ Руководителя Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарата Верховного Суда Республики Казахстан) от 13 апреля 2020 года №13. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20393.

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

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Судебная администрация РК и его территориальные подразделения в областях, столице и городах республиканского значения, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», Портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** на портале - 1 рабочий день, в отделы филиалов Государственной корпорации, расположенных в областных центрах, городах республиканского значения и столице - 1 рабочий день, в другие отделы филиалов Государственной корпорации - 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, или мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

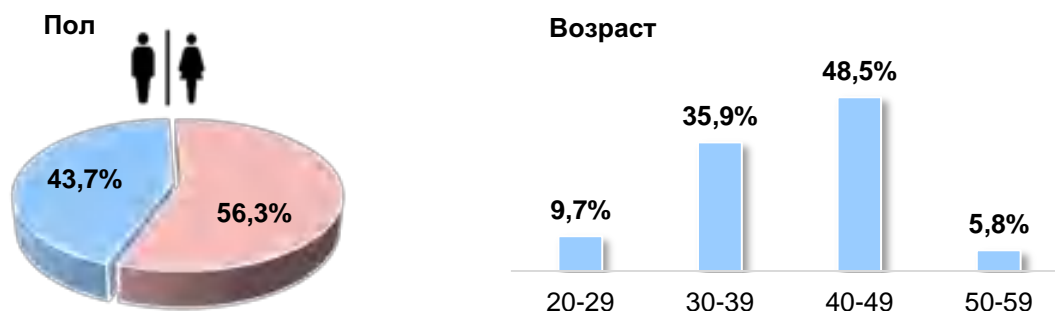
**Стоимость:** 0,5 месячного расчетного показателя, за каждый апостилируемый документ.

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

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 103 респондента. Из них 43,7% услугополучателей мужского пола и 56,3% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей — 40–49 лет (48,5%) и 30–39 лет (35,9%). Большинство обратившихся за услугой (95,1%) являются физическими лицами, 4,9% юридическими лицами. 100% обратившихся, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 13. Социально-демографический блок



Большинство 58,3% услугополучателей обратились в ПЭП (Еgov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы), 41,7% в ЦОН к сотруднику.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя бумажные и электронные услуги — **92,6%** и **среднее значение оценки 4,93 балла**.

Диаграмма 14. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

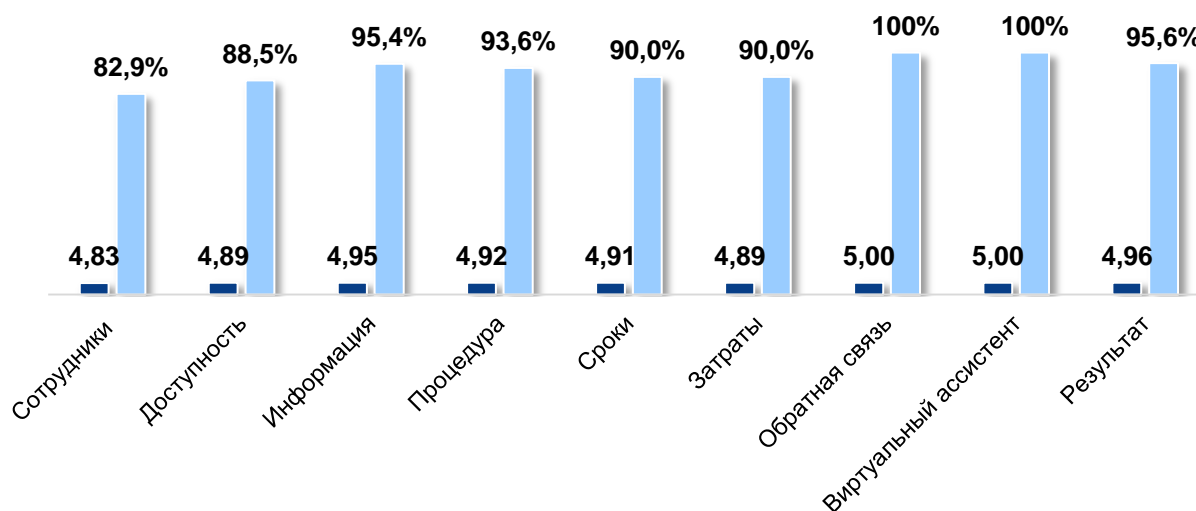


Таблица 38. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,81	81,4%
	Сотрудники оперативные	4,84	83,7%
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,84	83,7%
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,86	86,0%
	Удобные часы работы	4,95	95,3%
		4,83	82,9%
		4,87	86,8%

	Имеет достаточно мест парковки	4,84		81,4%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,81		83,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,81		81,4%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,93		93,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,93	4,94	95,3%	95,3%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,91		93,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93		95,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95		95,3%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,93		93,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,95		95,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,91	4,92	93,0%	94,5%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,93		95,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,93		95,3%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,91	4,90	90,7%	88,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,88		86,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,84	4,89	88,4%	90,1%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,93		86,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,86		93,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на	4,93		93,0%	

	получение услуги				
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,92</b>		<b>92,3%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,90</b>		<b>90,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,91</b>		<b>93,3%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,83 балла и уровень удовлетворённости 82,9%. В качестве предложений услугополучателями озвучено: «обучать сотрудников, чтобы знали информацию и отвечали четко» (г. Астана), «нанимать на работу более компетентных людей» (Актюбинская область).

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,91 балла, уровень удовлетворенности составляет 89,6%. По критерию «доступность и удобство» средний балл составил 4,87 баллов при уровне удовлетворенности – 86,8%. Услугополучателями предложено: «оборудовать столики, где можно зарядить телефон» (г. Астана).

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,94 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 95,3%. Среди предложений от респондентов: «сделать информацию более доступной, особенно про способы оплаты» (Карагандинская область).

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,92 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 94,5%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,90 баллов, удовлетворенность – 88,4%. Услугополучатели отметили, что были очереди в часы пик и наблюдалась загруженность ответственных работников (г. Астана, Карагандинская область).

Критерий «**затраты**» был оценен в 4,89 баллов и 90,1% уровень удовлетворённости.

Наиболее высокий балл получили критерии «**обратная связь**», где средний балл составил 5 баллов и уровень удовлетворённости 100,0%, а также критерий «**результат**», по которому средний балл составил 5 баллов и уровень удовлетворенности – 100,0%.

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

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** – 4,90 и уровень удовлетворенности 90,3%.

**Уполномоченный государственный орган** получил - 4,91 баллов и



уровень удовлетворенности 93,3%.

Таблица 39. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,79	4,91	85,7%	90,1%
	Простота получения ЭЦП	4,93		81,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,93		92,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,92	4,95	92,3%	95,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,92		92,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,92		92,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,93	4,92	93,2%	92,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,95		94,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,89		90,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,92		91,5%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,92	4,92	91,5%	91,5%

<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма оплаты приемлема	4,84	4,89	86,2%	89,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,86		86,4%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,93		93,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,93		93,2%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,91	4,91	91,1%	91,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,93</b>		<b>92,9%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,92</b>		<b>92,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,91</b>		<b>91,5%</b>

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,95 баллов, уровень удовлетворенности составил 90,1%. Трудности у респондентов вызвала процедура регистрации на портале и получению электронной услуги «непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале» (Актюбинская область), а также личные проблемы с наличием электронных девайсов и интернета: «отсутствие необходимых гаджетов (компьютера, ноутбука, планшета, сотового телефона)» (Алматинская область), «отсутствие необходимой скорости интернет соединения» (Алматинская область).

Наличие **информации** для получения услуги оценено респондентами в 4,95 баллов, уровень удовлетворенности данной услугой составил 95,4%. Небольшие сложности возникли у респондентов с получение информации, в частности: «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (Восточно-Казахстанская область), «легче было пойти в цон, в зону самообслуживания» (Мангистауская область, Жетысуская область, Абайская область, г. Шымкент).

**Процедура** получения услуги оценена в 4,92 балла, уровень удовлетворенности по данному критерию составил 92,6%. Предложений по данному критерию от услугополучателей не поступило.

**Сроки** получения услуги оценены в 4,92 балла, уровень удовлетворенности по данному критерию составил 91,5%.

Наиболее высокий балл наблюдается по критерию **«виртуальный ассистент»**, где средний балл максимален 5 и уровень удовлетворённости 100,0%, что может указывать на эффективные инструменты обеспечения обратной связи, а также системный подход к процедуре.

Критерий **«затраты»** был оценен в 4,89 баллов и 89,8% составил уровень

удовлетворённости по данному критерию.

**Результат** оказания услуги оценен в 4,91 баллов, уровень удовлетворенности по данному критерию составил 89,8%.

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

**Портал «электронное правительство»** средний балл составил 4,92 балла и уровень удовлетворенности – 92,6%.

**Уполномоченный государственный орган** получил 4,91 баллов и уровень удовлетворенности – 91,5%.

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основные трудности при получении услуги связаны с доступностью и удобством использования портала, например, при регистрации на портале, загрузке необходимых документов, доступностью информации как об услуге, так и об алгоритме получения услуги.

Исходя из незакрытых потребностей услугополучателей при получении данной услуги, разработаны следующие рекомендации.

### **Общие рекомендации:**

#### **Порталу правительство для граждан:**

1. В связи с тем, что удовлетворенность услугой выше при оказании услуги в электронном формате, необходимо постепенно мотивировать услугополучателей к переходу на электронный формат получения услуги через дополнительные стимулирующие меры (меньше стоимость, сокращенные сроки и др.).
2. Повысить компетенции сотрудников, оказывающих услугу в бумажной форме, постоянный разбор кейсов для повышения мастерства сотрудников.
3. Разместить четкие инструкции по регистрации на портале для получения электронной услуги, а также уменьшить количество сопутствующих программ, необходимых для скачивания и установления на компьютере.
4. Сделать доступной для понимания информацию о порядке получения государственной услуги в электронной форме в части.

#### **Уполномоченному органу:**

1. Рассмотреть возможность по сокращению сроков предоставления услуги в бумажной форме до 3 рабочих дней (за счет частичной автоматизации процессов);
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

#### **Министерству финансов:**

1. Рассмотреть возможность сокращения размера оплаты за предоставляемую услугу при большом объеме документов (например, более 10 документов за 1 раз).

## 3.7 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2001001 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию.

**Ответственный госорган:** Агентство по защите и развитию конкуренции РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 21 апреля 2020 года №29. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20455.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства».

Электронная (частично автоматизированная)

**Сроки оказания госуслуги:** услугодатель в течение пяти рабочих 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 пятнадцать рабочих 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 трех рабочих дней со дня принятия такого решения уведомляет услугополучателя;

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 трех рабочих дней со дня принятия такого решения уведомляет услугополучателя;

срок оказания государственной услуги автоматически возобновляется после представления дополнительных сведений и (или) документов услугополучателем и (или) государственными органами, о чем услугодатель уведомляет в течение трех рабочих дней в письменном виде услугополучателя;

срок, устанавливаемый услугодателем для представления информации и (или) документов, составляет не менее пяти рабочих дней;

акт услугодателя о прекращении рассмотрения ходатайства направляется в течение трех рабочих дней с момента принятия решения

**Результат оказания госуслуги:** Согласие на экономическую концентрацию либо запрет на экономическую концентрацию с мотивированным заключением

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

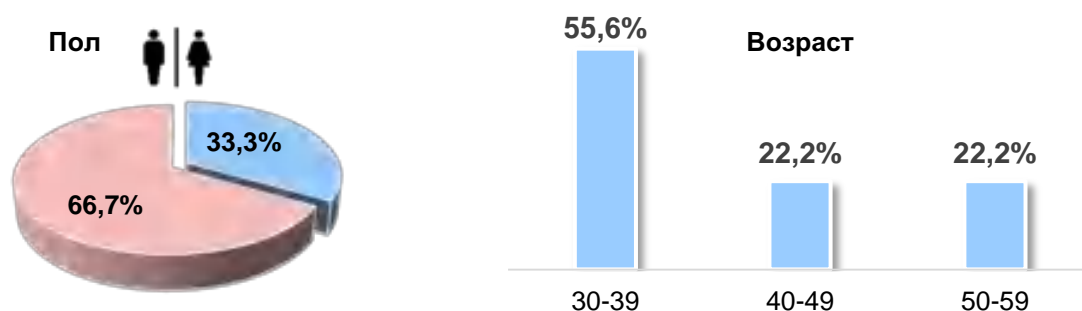
В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 10 респондентов. Из них

33,3% услугополучателей мужского пола и 66,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 лет (55,6%), 40-49 (22,2%) и 50-59 лет (22,2%).

Диаграмма 15. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (80%) и мобильным приложением портала (20%).

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **93,8% и среднее значение оценки 4,94 баллов.**

Таблица 40. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,90	90,0%
	Простота получения ЭЦП	5,00	100,0%
	Простота использования ЭЦП	4,90	90,0%
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,80	80,0%
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	5,00	100,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,70	70,0%
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,90	90,0%
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00	100,0%

	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,90		90,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	4,93	100,0%	92,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,90		90,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,80		80,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,90	4,90	90,0%	90,0%
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным			100,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,94</b>		<b>93,8%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,98</b>		<b>98,0%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,87</b>		<b>86,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили на 4,90 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 90%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги, в частности: «создайте, пожалуйста, лучшую защиту наших данных» (Северо-Казахстанская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,90 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 90%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели, касались сложностей поиска

информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале, о том, где получить электронную услугу.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,93 баллов, уровень удовлетворенности составил 92,5%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались: «немного сложно получить справки» (Атырауская область), «условия получения сложные» (г. Алматы).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,90 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 90%. Среди проблем отмечено, что «предусмотреть возможность получить услугу ускоренно» (г. Астана).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 5 балла при уровне удовлетворенности 100%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 100% (5 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,98 балла при уровне удовлетворенности 98%,

**Портал «электронного правительства»** 4,87 баллов при уровне удовлетворенности в 86,7%.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, респондентами отмечены проблемы доступности информации об услуге и способах получения услуги, процедурные сложности, связанные с получением документов, а также сроками получения услуги.

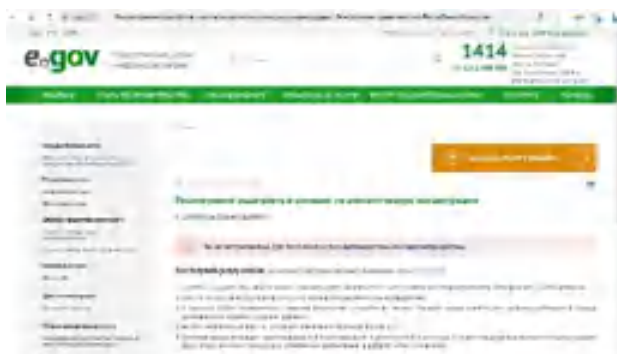
В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

**Порталы электронного правительства и электронного лицензирования:**

1. Предусмотреть интеграцию порталов «Электронного правительства» для быстрого перехода с одного портала на другой без дополнительной авторизации.

**Уполномоченный государственный орган и Министерству финансов**

1. Предусмотреть возможность получения услуги ускоренно, возможно за дополнительную оплату, не превышая 1 МПР оплаты за ускоренное получение услуги.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.



### 3.8 Утверждение отчета об итогах размещения акций

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1704006 Утверждение отчета об итогах размещения акций.

**Ответственный госорган:** Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил государственной регистрации выпуска объявленных акций, регистрации изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций, утверждения отчета об итогах размещения акций акционерного общества, отчета об обмене размещенных акций акционерного общества одного вида на акции данного акционерного общества другого вида, аннулирования выпуска объявленных акций, Требований к документам для государственной регистрации выпуска объявленных акций, регистрации изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций, утверждения отчета об итогах размещения акций акционерного общества, отчета об обмене размещенных акций акционерного общества одного вида на акции данного акционерного общества другого вида, Перечня документов для аннулирования выпуска объявленных акций и требований к ним, Правил составления и оформления проспекта выпуска акций, изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций, отчета об итогах размещения акций акционерного общества, отчета об обмене размещенных акций акционерного общества одного вида на акции данного акционерного общества другого вида» постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 30 марта 2020 года №42. Зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20223.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал центрального депозитария и ценных бумаг

**Сроки оказания госуслуги:** 8 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Письмо в адрес услугополучателя об утверждении отчета об итогах размещения акций, либо мотивированный ответ об отказе

**Услугополучатели:** юридические лица.

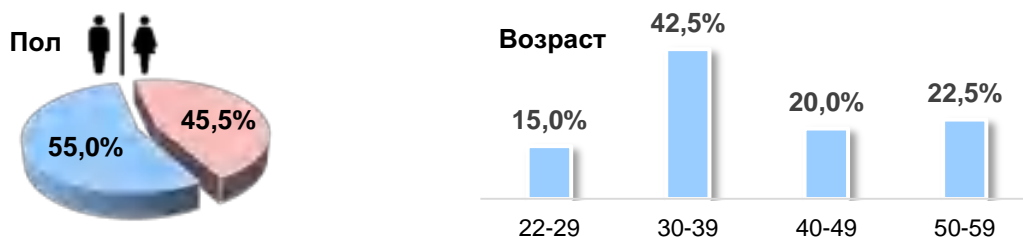
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 39 респондента. Из них 55,0% услугополучателей мужского пола и 45,0% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (42,5%).

Диаграмма 16. Социально-демографический блок





Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (100%).

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **84% и среднее значение оценки 4,81 баллов.**

Таблица 41. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,74	4,81	82,1%	84,6%
	Простота получения ЭЦП	4,85		87,2%	
	Простота использования ЭЦП	4,85		84,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,79		84,6%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,67	4,70	79,5%	79,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,64		76,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,74		79,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,85		84,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,62		74,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,74	4,81	82,1%	84,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,85		87,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,79		79,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,87		87,2%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные	4,77	4,77	82,1%	82,1%

	сроки				
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,74	4,76	76,9	78,6
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,79		79,5	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,74		79,5	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,90		89,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,90		89,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,90		89,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,90	4,90	89,7%	89,7%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,81</b>		<b>84,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,85</b>		<b>86,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,77</b>		<b>80,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,81 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 84,6%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги, в частности получения доступа к portalу и ЭЦП без подтверждения.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,70 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 79%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели, касались доступности информации об услуге, возможность понять алгоритм получения услуги из информации, находящейся в свободном доступе.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности составил 84%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались загрузки документов для получения услуги.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,77 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,1%. Среди предложений отмечались пожелания о сокращении сроков предоставления услуги.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,76 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 78,6%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,90 балла при уровне удовлетворенности 89,7%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 89,7% (4,90 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,85 балла при уровне удовлетворенности 86,8%,

Портал «электронного правительства» 4,77 баллов при уровне удовлетворенности в 80,4%.

## Выводы и рекомендации

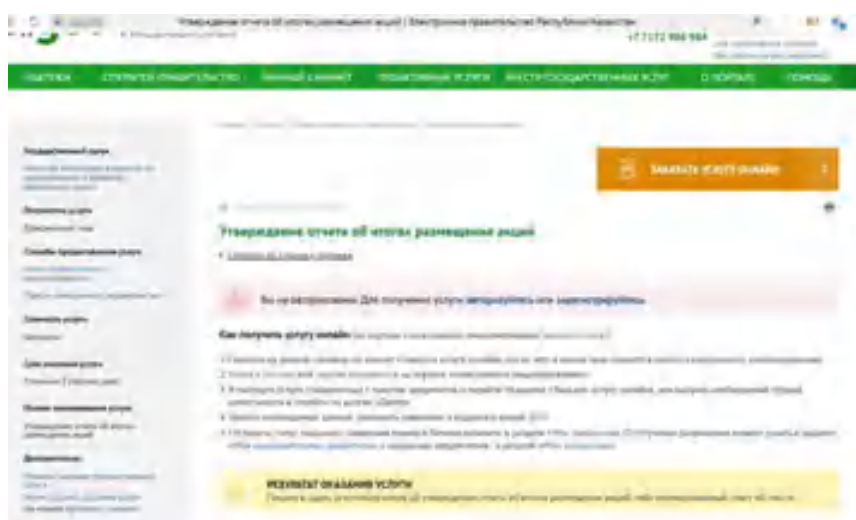
Таким образом, основные проблемы респондентов, озвученные в ходе массового опроса касались доступности порталов, возможности получения доступа к порталам без ЭЦП, понятности информации об услуге, находящейся в открытом доступе, а также предложения по сокращению сроков оказания услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность более понятного информирования услугополучателей с пошаговыми инструкциями получения услуги;
2. Облегчить возможность входа на портал, при этом сохраняя безопасность данных.

### Уполномоченный государственный орган:

1. Рассмотреть возможность сокращения времени для получения услуги до 3-х рабочих дней.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.



## 3.9 Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1704004 Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций

**Ответственный госорган:** Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил государственной регистрации выпуска негосударственных облигаций (облигационной программы), регистрации изменений и (или) дополнений в проспект выпуска негосударственных облигаций (проспект облигационной программы), частный меморандум, аннулирования выпуска негосударственных облигаций, Требований к документам для государственной регистрации выпуска негосударственных облигаций (облигационной программы), регистрации изменений и (или) дополнений в проспект выпуска негосударственных облигаций (проспект облигационной программы), частный меморандум, Перечня документов для аннулирования выпуска негосударственных облигаций и требований к ним, Правил составления и оформления проспекта выпуска негосударственных облигаций (проспекта облигационной программы), изменений и (или) дополнений в проспект выпуска негосударственных облигаций (проспект облигационной программы)» постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 октября 2018 года №248. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 декабря 2018 года №17884.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Веб-портал центрального депозитария ценных бумаг.

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Свидетельство о государственной регистрации выпуска негосударственных облигаций проспект выпуска облигаций, мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** юридические лица.

**Стоимость:** бесплатно

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

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 1 респондент. 100% являются юридическими лицами. Услуга была получена на портале центрального депозитария ценных бумаг.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **80% и среднее значение оценки 4,80 балла.**

Таблица 42. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,00	4,50	00,0%	50,0%
	Простота получения ЭЦП	5,00		100,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,00		00,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	5,00	4,80	100,0%	80,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	5,00		100,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,00		00,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	4,50	100,0%	50,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,00		00,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,00		0,00%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				

	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,80</b>		<b>80,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>
	<b>Веб-портал</b>		<b>4,43</b>		<b>43,3%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,50 баллов при уровне удовлетворенности 50%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,80 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 80%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,50 балла и уровень удовлетворенности равен 50%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 5 баллов и уровень удовлетворенности составил 100%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 5 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 5 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 5 при уровне удовлетворенности 100%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,43 балла при уровне удовлетворенности 43%.

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей уполномоченному государственному органу рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги до 7 рабочих дней.
2. Повысить удобства поиска информации об услуге, а также повысить понятность информации по способу получения услуги на портале.
3. Повысить уровень консультантов портала 1414

Госкорпарации:

4. Доработать технические параметры портала, упростить алгоритмы для получения услуги.

5. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

### 3.10 Выдача сертификата государственного аудитора

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1603003 Выдача сертификата государственного аудитора

**Ответственный госорган:** Высшая аудиторская палата РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** Об утверждении Правил сертификации лиц, претендующих на присвоение квалификации государственного аудитора Нормативное постановление Счетного комитета по контролю за исполнением республиканского бюджета от 15 декабря 2015 года №22-НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 декабря 2015 года №12720.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** «Высшая аудиторская палата Республики Казахстан» в соответствии с пунктом 944 Реестра государственных услуг, утвержденного приказом и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 31.01.2020 года №39/НҚ.

**Сроки оказания госуслуги:** Оказание государственной услуги «Выдача сертификата государственного аудитора» осуществляется в течение шести месяцев.

**Результат оказания госуслуги:** «Выдача сертификата государственного аудитора или мотивированный отказ в оказании государственной услуги»

**Услугополучатели:** физические лица.

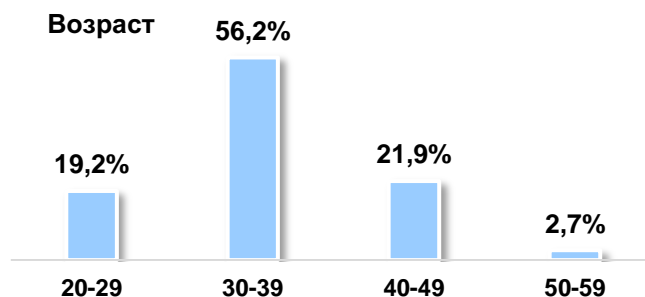
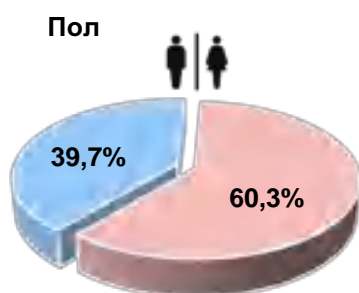
**Стоимость:** бесплатно.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 73 респондента. Из них 39,7% услугополучателей мужского пола и 60,3% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей — 30–39 лет (56,2%) и 40–49 лет (21,9%). Все услугополучатели являются физическими лицами. 100% обратившихся, не имеют дополнительных потребностей в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

*Диаграмма 17. Социально-демографический блок*



100% услугополучателей обратились в уполномоченный государственный орган за услугой.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя все государственные органы и бумажные услуги — **97,1%** и среднее значение оценки **4,98 балла**.

Таблица 43. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,99	5,00	98,6%	99,5%
	Сотрудники оперативные	5,00		100,0%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00		100,0%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	5,00	4,99	100,0%	98,6%
	Удобные часы работы	4,99		98,6%	
	Имеет достаточно мест парковки	5,00		100,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,99		98,6%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,97		97,3%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,97		97,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,99	4,98	98,6%	97,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,99		98,6%	
	В здании были все	4,99		98,6%	



	необходимые указатели, которые понятны и полезны				
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,96		95,9%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,99		98,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,96		95,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,97		97,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,99	4,99	98,6%	98,6%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,99		98,6%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,99		98,6%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,96	4,96	95,9%	95,2%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,95		94,5%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,94		93,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,95		94,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,92		91,8%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,97	4,97	97,3%	97,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,98</b>		<b>97,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,97</b>		<b>96,6%</b>
	<b>Уполномоченный орган, ответственный за прием документов</b>		<b>4,98</b>		<b>97,8%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 5,00 баллов и уровень удовлетворённости 100,0%. Предложений по данному критерию оценки услуги не поступало.

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,99 балла, уровень удовлетворенности составляет 98,6%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,98 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 97,6%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,99 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 98,6%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,96 баллов, удовлетворенность – 95,2%.

Критерий «**затраты**» был оценен в 4,94 баллов и 93,2% уровень удовлетворённости.

Критерий «**результат**», по которому средний балл составил 4,97 баллов и уровень удовлетворенности – 97,3%.

Согласно методологии исследования оценка распределена между услугодателями в зависимости от их зон ответственности, в результате чего были получены следующие значения:

**Уполномоченные органы, ответственные за прием документов** – 4,98 и уровень удовлетворенности 97,8%.

**Уполномоченный государственный орган** – 4,97 баллов и уровень удовлетворенности 96,6%.

## **Выводы и рекомендации**

По результатам исследования выявлено, что согласно НПА, регламентирующем оказание данной услуги, предусмотрено требование о том, что документы, в частности копии удостоверения личности, диплома об образовании, трудовой книжки, документа, подтверждающего изменение личных данных (свидетельство о браке) должны быть заверены подписью и печатью (штампом) службы управления персоналом (кадровой службы), либо предоставляются в нотариально заверенной форме. На сегодняшний день данные документы доступны в цифровом виде, при этом нет необходимости подтверждать подлинность копий.

### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Предлагается автоматизировать процедуру приема заявлений на портале «Электронного правительства».
2. Внести информацию о сроках получения услуги в НПА, в частности в Правила сертификации лиц, претендующих на присвоение квалификации государственного аудитора.
3. Сократить сроки предоставления услуги за счет автоматизации процессов регистрации и проверки документов на соответствие требованиям. Например, согласно Правилам сертификации лиц, претендующих на присвоение квалификации государственного аудитора «Документы услугополучателя принимаются работником канцелярии услугодателя и регистрируются в информационной системе электронного документооборота в день поступления документов. В течение 2 (двух) рабочих дней документы отписываются ответственному сотруднику структурного подразделения». Таким образом,

только процедура регистрации и перенаправления документов занимает 3 рабочих дня.

4. Разместить информацию о способах получения услуги в открытом доступе.
5. В НПА, регламентирующем оказание услуги, отсутствуют сведения о критериях отбора претендентов посредством собеседования в Национальной комиссии на присвоение квалификации государственного аудитора, нет четких требований для подготовки к собеседованию.
6. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

### 3.11 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 3102007 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания

**Ответственный госорган:** Генеральная прокуратура РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальными органами» приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 18 мая 2020 года №64. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20674.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/ бумажная/ оказываемая по принципу «одного заявления».

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

**Сроки оказания госуслуги:** в отделы филиалов Государственной корпорации, расположенные в областных центрах, городах республиканского значения и столице - 5 рабочих дней, в другие отделы филиалов Государственной корпорации - 10 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 либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

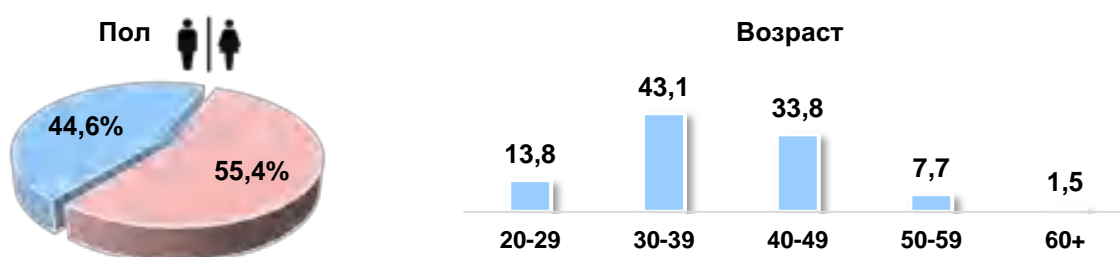
**Стоимость:** 0,5 месячного расчетного показателя.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 65 респондентов. Из них 44,6% услугополучателей мужского пола и 55,4% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей — 30–39 лет (43,1%) и 40–49 лет (33,8%). Все обратившиеся за услугой (100,0%) являются физическими лицами.

Диаграмма 18. Социально-демографический блок



Большинство 100,0% услугополучателей обратились в НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги составил **87,5%** и **среднее значение оценки 4,87 балла**.

Таблица 44. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,82	4,80	81,5%	82,6%
	Сотрудники оперативные	4,80		87,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,78		78,5%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,65	4,79	64,6%	78,5%
	Удобные часы работы	4,95		95,4%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,65		64,6%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,72		70,8%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,91		90,8%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,85		84,6%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,81	4,86	87,5%	87,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		90,8%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,83		84,6%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,72		71,9%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,95		94,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,94		93,8%	

<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,85	4,85	89,2%	87,2%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,85		86,2%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,85		86,2%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,92	4,95	90,8%	93,1%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,97		95,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,82	4,84	86,2%	86,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,75		75,4%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,80		89,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,97		96,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,97	4,97	96,9%	96,9%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,87</b>		<b>87,5%</b>
<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>			<b>4,85</b>		<b>85,8%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,88</b>		<b>90,0%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,80 балла и уровень удовлетворённости 82,6%. В качестве предложений услугополучателями озвучено повышать компетенции сотрудников для того, чтобы они давали четкую информацию (Мангистауская, Жамбылская области).

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,79 балла, уровень удовлетворенности составляет 78,5%. По данному критерию у услугополучателей были предложения по автоматизации услуги, чтобы получать ее онлайн на портале электронного правительства.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,86 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 87,6%. Среди предложений от респондентов повысить доступность пошаговой инструкции для получения услуги (г. Астана), так как

некоторые респонденты «не могли найти как ее получить» (Карагандинская область).

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,85 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 87,2%, так же было отмечено «были трудности по оплате онлайн,» (г. Алматы)

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,95 баллов, удовлетворенность – 93,1%. Предложений по данному критерию от услугополучателей не поступило.

Критерий **«затраты»** был оценен на 4,84 баллов и 86,9% уровень удовлетворённости.

По критерию **«обратная связь»** оценка отсутствует, так как респонденты не обращались за обратной связью, вся информация была предоставлена в момент получения услуги.

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

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** – 4,85 и уровень удовлетворенности 85,8%.

**Уполномоченный государственный орган** получил - 4,88 баллов и уровень удовлетворенности 90,0%.

## **Выводы и рекомендации**

### **Общие рекомендации для Госкорпорации:**

1. Повысить компетенции сотрудников (особенно вновь набранных), постоянное информирование их об имеющихся изменениях.
2. Рассмотреть возможность оплаты госпошлины онлайн через мобильные приложения банков.

### **Уполномоченный орган:**

1. Рассмотреть возможность по автоматизации данной услуги, так как она не предоставляется онлайн.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.12. Разработка, производство СТС, предназначенных для проведения ОРМ. Ремонт и реализация СТС, предназначенных для проведения ОРМ

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 603010 Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии объекта высокой эпидемической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения на объектах органов национальной безопасности Республики Казахстан

**Ответственный госорган:** Комитет национальной безопасности РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии объекта высокой эпидемической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения на объектах органов национальной безопасности Республики Казахстан» приказ Председателя Комитета национальной безопасности Республики Казахстан от 21 июня 2022 года №29/ке. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 июня 2022 года №28566.

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

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Структурные подразделения КНБ, осуществляющие деятельность в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения, портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии объекта либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 1 респондента мужского пола в возрастной группе 40-49 лет.

Респондент получил услугу на портале электронного правительства, является юридическим лицом.

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги составляет **100,0% и среднее значение оценки 5,00 балла.**



Таблица 45. Распределение баллов

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

	виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма оплаты приемлема		5,00		100,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>

**Доступность и удобство** по данной услуге респондент оценил на 5,00 баллов, уровень удовлетворенности составил 100,0%.

Наличие **информации** для получения услуги оценено респондентом в 5,00 баллов, уровень удовлетворенности данной услугой составил 100,0%.

**Процедура** получения услуги оценена в 5,00 балла, уровень удовлетворенности по данному критерию составил 100,0%. Предложений по данному критерию от услугополучателей не поступило.

**Сроки** получения услуги оценены в 5,00 балла, уровень удовлетворенности по данному критерию составил 100,0%.

Критерий «**затраты**» был оценен в 5,00 баллов и 100,0% составил уровень удовлетворенности по данному критерию.

**Результат** оказания услуги оценен в 5,00 баллов, уровень удовлетворенности по данному критерию составил 100,0%.

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

**Портал «электронное правительство»** средний балл составил 5,00 баллов и уровень удовлетворенности – 100,0%.

**Уполномоченный государственный орган** получил 5,00 баллов и уровень удовлетворенности – 100,0%.

## Результаты качественных методов исследования

### Глубинное интервью, участник 1 человек.

В результате проведения качественных методов исследования, выявлено, что услугополучатель испытывал трудности при переходе с портала «Электронного правительства» на портал «Электронного лицензирования». «Данная услуга оформляется на сайте «Электронного лицензирования» и когда

проваливаешься через сайт егов, он на нее не выходит. В связи с этим нужно автоматизировать переход услуги на портал электронного лицензирования». Также возникали сбои при прикреплении необходимых для получения услуги документов.

Также предоставление электронных копий протоколов исследований, проведенных аккредитованными лабораториями, можно было бы проводить 1 раз в 2 года.

### **Выводы и рекомендации**

В связи с тем, что удовлетворенность услугой является высокой, предоставлены рекомендации по результатам качественных методов исследования.

#### **Порталу «Электронное правительство»**

1. Доработать переход с портала электронного правительства на портал электронного лицензирования без дополнительной авторизации;
2. Сократить количество технических ошибок при загрузке документов, создать условия для загрузки документов различных форматов.

#### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Рассмотреть возможность увеличения сроков протоколов исследований, проведенных аккредитованными лабораториями, с 1 до 2 лет. Данные протокола прикладываются к заявлению при получении услуги.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

### 3.13 Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1101009 Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему.

**Ответственный госорган:** Министерство внутренних дел РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему» приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 31 марта 2020 года №281. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20222.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** территориальные органы полиции, портал электронного правительства

**Сроки оказания госуслуги:** 2 рабочих дня при условии заранее собранных документов.

**Результат оказания госуслуги:** Свидетельство на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему или мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

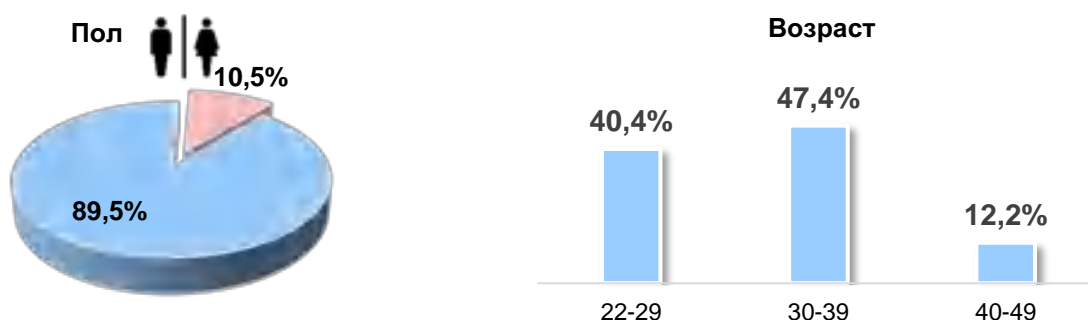
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 57 респондентов. Из них 89,5% услугополучателей мужского пола и 10,5% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (47,4%) и 22-29 лет (40,4%).

Диаграмма 19. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались помощью менеджера в зоне самообслуживания в ЦОНе (98,2%), порталом электронного правительства (1,8%).

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **87,4%** и **среднее значение оценки 4,85 баллов**.

Таблица 46. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,89	4,86	89,5%	87,7%
	Простота получения ЭЦП	4,84		87,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,86		87,7%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,84		86,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,81	4,76	82,5%	79,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,77		80,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,75		78,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,75		80,7%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,70		75,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,88	4,89	87,7%	88,7%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86		86,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,89		89,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,92		91,7%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,75	4,75	82,5%	82,5%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,91	4,91	91,2%	91,2%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,91		91,2%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,93	4,93	94,7%	94,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>		<b>87,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,88</b>		<b>89,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,84</b>		<b>85,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,86 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 87,7%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги на портале, в частности «непонятно как на портале получить услугу» (г. Алматы).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,76 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 79,6%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «не понятно, где искать информацию и куда, что писать» (г. Астана), «все равно ничего не понял и пошел в ЦОН» (Атырауская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности составил 88,7%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,75 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,5%. По срокам проблем у услугополучателей не возникло.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,91 балла при уровне удовлетворенности 91,2%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 94,7% (4,93 баллов).

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

Уполномоченный государственный орган 4,88 балла при уровне удовлетворенности 89,8%,

Портал «электронного правительства» 4,84 баллов при уровне удовлетворенности в 85,6%.

## Результаты качественных методов исследования

На основе проведенного исследования с использованием качественных методов «тайный покупатель», обсуждение в фокус-группах и глубинное интервью получены следующие рекомендации.

### Глубинное интервью (опрос 15 респондентов)

- **Какой онлайн-площадкой Вы воспользовались для получения услуги?**  
«Онлайн площадка портала егов» (отметили все 15 участников интервью) но перед эти нужно все документы получить в Административной полиции.
- **Как Вы нашли информацию об этой онлайн-площадке?**  
Информацию в основном находим через гугл запрос – отметили 10 участников и 5 участников отметили, что знакомы с порталом давно и находят информацию на самом сайте егов.
- **Смогли ли Вы самостоятельно получить услугу на онлайн-площадке? Обращались ли Вы за помощью (колл-центр, техническая поддержка, менеджер ЦОНа, друзья, знакомые и т.д.)? После обращения за помощью, смогли ли Вы получить услугу онлайн?**  
«Нет, так как сначала ты идешь в административную полицию и заполняешь все документы по переоборудованию, потом, когда все готово, нужно идти в Спец ЦОН для оформления данной услуги через портал электронного правительства. Отказ в оформлении может придти от административной полиции до сдачи документов в Спец ЦОН».

### Метод «тайный покупатель» (участники - 1 услугополучатель)

«Я приехал в административную полицию, чтобы написать заявление на то, что мне установить фаркоп. Мне выдали образец заявления и потом я поехал на осмотр и получил заключение что фаркоп установлен по нормам, с пакетом документов поехал в Спец ЦОН чтобы оформить изменения. В очереди провел 90 минут, так как база не работала, пришлось ждать долго. Саму услугу оформляли 7 минут. Новый технический паспорт получил через 30 минут. Почему-то постоянно база не работает, нужно уже сделать так, чтобы не было сбоев в работе базы данных и тогда не будет таких очередей».

Таким образом, услугополучателем отмечены следующие проблемы при получении услуги: длительность ожидания услуги из-за технических сбоев в работе базы данных, необходимость посещения 3 различных инстанций для получения услуги (административная полиция, СТО, Специальный ЦОН).

### Метод фокус группа - 1 (количество участников 10)

- **Как изменилось качество оказания этой госуслуги за последние два-три года?**  
«В том, что теперь нужен акт осмотра, т.е. процедуру усложнили. Она стала более бумажной чем раньше была».

- **По Вашему мнению, услугу, которую получили вы можно назвать таковой?**

*«Нет. Требуется большое количество документов, особенно по ГБО, если ты занимаешься сам, а не через «Помогаек», то тогда очень тяжело, нужно поехать написать заявление, потом дождаться ответа, далее нужно поехать в сервисный центр получить сертификаты на это оборудование – они платные, далее опять в Административную полицию, сдаешь документы проходить осмотр уже у сотрудников, и только потом в ЦОН».*

- **Насколько высок риск коррупции при получении данной услуги? В каком виде? В чем причина?**

*«Высокий. Причина в том, что когда ты не хочешь заниматься сам, ты нанимаешь людей. Нужно сделать услугу полностью государственное СТО, где будут проверять оборудование на качество и выдавать сертификат, а так получается мы платим деньги СТО, которое не имеет отношение к поставленному оборудованию, так как ты поставил его 1-2 назад, а приезжаешь вообще к другим людям. Они выдают тебе сертификат. Но и с другой стороны если бы так не было, пришлось заново ставить оборудование ГБО – это не дешево».*

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, относительно низкие оценочные значения обусловлены не пониманием большей категории услугополучателей алгоритма получения услуги, отсутствием доступной информации.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство» рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, разработать пошаговые инструкции, видеоинструкции для получения услуги.
2. Провести обучение сотрудников 1414 для предоставления компетентной своевременной обратной связи по получаемой услуге.
3. Обучить сотрудников ЦОН по данной услуге.

#### **Уполномоченному органу:**

1. Создание при Административной полиции пункта осмотра машин с получением сертификата доступа по услуге Регистрация газового оборудования (так как сейчас выдают СТО, которые даже не ставили это оборудование – что вызывает коррупционный риск).
2. Выпуск точного регламента по регистрации Лед ламп в фарах, данного регламента нет (так как лампочка в фаре не должна считаться переоборудованием машины, так же как замена двигателя, коробки передач, и других запасных частей автомобиля)
3. Сократить переоформление до 1 го рабочего дня при сдаче полного пакета документов в ЦОН.
4. Автоматизировать услугу полностью.
5. Прием заявления на переоборудование через портал ЕГОВ, а не через административную полицию



6. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

### 3.14 Пломбирование приборов учета вод, устанавливаемых на сооружениях или устройствах по забору или сбросу вод физическими и юридическими лицами, осуществляющими право специального водопользования

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1202010 Пломбирование приборов учета вод, устанавливаемых на сооружениях или устройствах по забору или сбросу вод физическими и юридическими лицами, осуществляющими право специального водопользования

**Ответственный госорган:** Министерство водных ресурсов и ирригации РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг в области регулирования использования водного фонда» приказ исполняющего обязанности Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 11 сентября 2020 года №216. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21194.

**Форма оказания госуслуги:** электронная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Акт установки (снятия) пломб на приборы учета вод, устанавливаемых на сооружениях или устройствах по забору или сбросу вод физическими и юридическими лицами, осуществляющими право специального водопользования либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

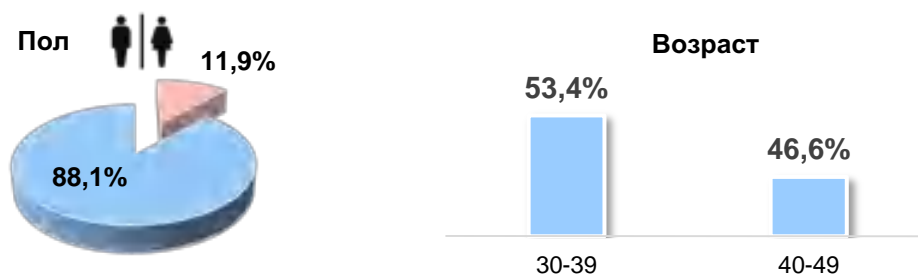
**Стоимость:** бесплатная

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 176 респондент. Из них 88,1% услугополучателей мужского пола и 11,9% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (53,4%) и 40-49 лет (46,6%).

Диаграмма 20. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 99,4% являются юридическими лицами, 0,6% - физическими лицами. Услуга была получена на портале электронного лицензирования (89,8%), а также на портале электронного правительства (10,2%).

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **83,2% и среднее значение оценки 4,83 балла.**

Таблица 47. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,73	4,66	73,9%	67,5%
	Простота получения ЭЦП	4,45		48,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,49		48,9%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,98		98,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,40	4,87	59,1%	91,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,99		98,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,99		99,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,99		99,4%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,99		98,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,63	4,67	36,9%	60,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,46		46,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,57		57,4%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,71	4,72	73,3%	74,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,65		72,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,79		78,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,99		99,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным			99,4%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,99		99,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,99			
	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Удовлетворен результатом обжалования				
	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,89	4,89	89,2%	89,2%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,83</b>		<b>83,2%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,92</b>		<b>87,5%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,70</b>		<b>72,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,66 баллов при уровне удовлетворенности 67,5%. Услугополучатели отмечали, что иногда при плохом интернет-соединении мобильная версия портала не работает должным образом, долго загружается и виснет.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,87 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 91,1%. Респонденты высказывали проблемы, связанные с трудностью поиска развернутой информации об услуге и требованиях для получения услуги.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,67 балла и уровень удовлетворенности равен 60,2%. У респондентов возникали трудности при загрузке документов для получения услуги. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн. Кроме того, по информации от услугополучателей итоговый документ в виде акта установки (снятия) пломб на приборы учета вод предоставляется в бумжаном виде. Также вопросы вызывает необходимость длительного ожидания специалиста для установки пломб.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 5 баллов и уровень удовлетворенности составил 100%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,99 баллов и уровень удовлетворенности равен 99,4%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,89 баллов и уровень удовлетворенности равен 89,2%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,92 при уровне удовлетворенности 87,5%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,70 балла при уровне удовлетворенности 72,7%.

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей выявлены основные проблемные зоны, связанные с доступностью портала, информации об услуге, а также по процедуре оказания услуге (бумажная форма акта, необходимость длительно ожидать специалистов для пломбирования приборов учета вод и др.).

В этой связи, **порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Доработать технические параметры сайта, упростить алгоритмы для использования каждым услугополучателем (в том числе с нестабильным интернет соединением).
2. Повысить удобства поиска информации об услуге на портале, а также повысить качество информации по способу получения услуги на портале.

#### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Рассмотреть возможность предоставления электронной формы акта установки (снятия) пломб на приборы учета вод (в виде цифрового аналога бумажной формы акта, с возможностью проверить подлинность документа через QR код).
2. Повысить эффективность работы специалистов по пломбированию приборов учета вод, увеличив их скорость обслуживания услугополучателей в течение рабочего дня, рассмотреть возможность создания гибкого графика работы (например, в вечернее время).
3. Сократить сроки получения услуги до 7 рабочих дней (за счет предоставления электронной формы акта).

### 3.15 Разрешение на специальное водопользование

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1202003 Разрешение на специальное водопользование

**Ответственный госорган:** Министерство водных ресурсов и ирригации РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг в области регулирования использования водного фонда» приказ исполняющего обязанности Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 11 сентября 2020 года №216. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан №21194.

**Форма оказания госуслуги:** электронная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал электронного правительства.

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Разрешение на специальное водопользование, по форме, утвержденной приказом, переоформление разрешения, продление разрешения, дубликат разрешения, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

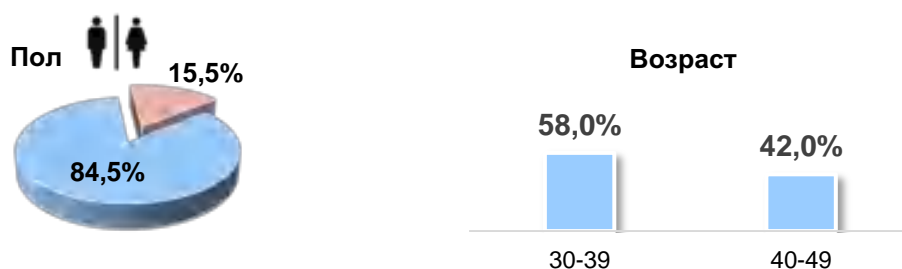
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 28 респондентов. Из них 84,5% услугополучателей мужского пола и 15,5% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (58,0%) и 40-49 лет (42,0%).

Диаграмма 21. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 80,5% являются юридическими лицами, 19,5% физическими лицами. Услуга была получена на портале электронного лицен.

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **85,8% и среднее**

значение оценки 4,85 балла.

Таблица 48. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,82	4,68	83,2%	69,0%
	Простота получения ЭЦП	4,43		46,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,46		46,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,99		99,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,51	4,89	65,5%	92,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,99		98,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,98		98,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,99		98,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,99		98,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,76	4,60	76,4%	60,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,30		29,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,36		36,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,99		99,4%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,99	4,99	99,4%	99,4%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				

	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,94	4,94	93,7%	93,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>		<b>85,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,94</b>		<b>93,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,64</b>		<b>66,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,68 баллов при уровне удовлетворенности 69,0%. По данному критерию услугополучателями высказывались проблемы технического характера при загрузке документов и регистрации на портале.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,89 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 92,1%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,60 балла и уровень удовлетворенности равен 60,6%. Отмечается, что в процессе получения услуги истребовались документы, которых не было в перечне требуемых документов.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,99 баллов и уровень удовлетворенности составил 99,4%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 5 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,94 баллов и уровень удовлетворенности равен 93,7%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,94 при уровне удовлетворенности 93,8%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,64 балла при уровне удовлетворенности 66%.

## Выводы и рекомендации

По результатам опроса услугополучателей выявлены проблемы, связанные с порталом «Электронное правительство» рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:



1. Доработать технические параметры сайта, упростить алгоритмы регистрации на портале, устранить технические ошибки при загрузке документов.
2. В информации об услуге на портале прописать полный пакет требуемых документов для получения услуги.

**Уполномоченному государственному органу**

1. Включить полный пакет документов требуемых от услугополучателя в НПА, регламентирующее оказание данной услуги, в частности санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарно-эпидемиологическим требованиям при заборе поверхностных и (или) подземных вод для хозяйственно-питьевого водоснабжения, паспорт водохозяйственного сооружения, гидромелиоративных систем или устройств и др.

### 3.16 Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 604005 Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством.

**Ответственный госорган:** Министерство здравоохранения РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил проведения медицинского осмотра лиц, претендующих на получение права управления транспортными средствами, повторного медицинского осмотра водителя механических транспортных средств» Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года №ҚР ДСМ-172/2020. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21557.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** не более 30 минут

**Сведения об услугополучателе:** физические лица

**Результат оказания госуслуги:** Медицинская справка либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

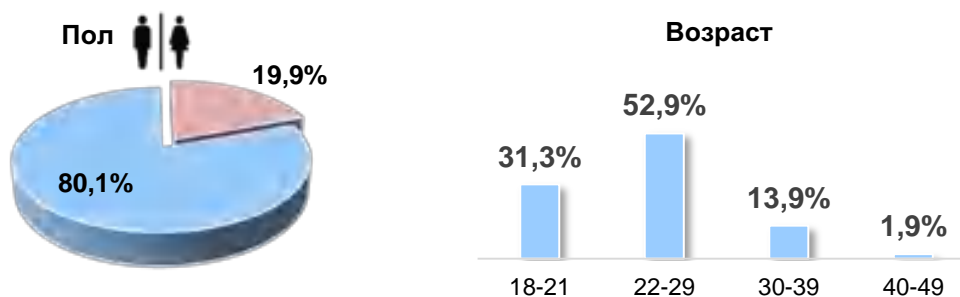
**Стоимость:** на платной основе, стоимость оказания государственной услуги определяется в соответствии со статьей 202 Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения».

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 361 респондента. Из них 80,1% услугополучателей мужского пола и 19,9% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 (52,9%) и 18-21 лет (31,3%).

Диаграмма 22. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100,0% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (99,2%), 0,8% респондентов получили услугу в зоне самообслуживания ЦОНа.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») составил **80,6%** и **среднее значение оценки 4,78 баллов**.

Таблица 49. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,84	4,81	83,6%	81,1%
	Простота получения ЭЦП	4,77		77,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,79		78,9%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,84		84,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,79	4,75	78,9%	75,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,73		74,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,75		74,8%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,86		87,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,62		62,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,62	4,75	63,4%	75,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,83		84,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,81		80,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,73		74,8%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88	4,88	88,4%	88,4%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,79	4,76	79,3%	77,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,70		70,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,79		82,8%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,63	4,68	63,2%	69,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,62		63,2%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,73		74,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,73		74,8%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,73	4,73	86,4%	86,4%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,73		86,4%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,90	4,90	91,2%	91,2%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,78</b>		<b>80,6%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,75</b>		<b>75,8%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,74</b>		<b>66,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,81 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 81,1%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги, в частности: «Плохая работа портала, портал не открывался» (Акмолинская, Кызылординская, Северо-Казахстанская, Мангистауская области, Западно-Казахстанская, Павлодарская, Костанайская, Карагандинская, Актюбинская, Алматинская области, г. Астана, г. Алматы), «Отсутствие необходимых технических средств для входа на портал (компьютера, ноутбука, планшета, сотового телефона)» (Костанайская, Западно-Казахстанская, Павлодарская, Алматинская, Карагандинская области), «Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения» (Акмолинская, Кызылординская, Северо-Казахстанская, Западно-Казахстанская, Павлодарская, Костанайская, Карагандинская, Алматинская области, г. Астана)

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,75 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 75,6%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (Акмолинская, Кызылординская, Северо-Казахстанская, Мангистауская, Абайская, Карагандинская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,75 баллов, уровень удовлетворенности составил 75,8%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались: «сложности загрузки необходимых документов» (Западно-Казахстанская, Павлодарская, Костанайская,

Карагандинская, Абайская, Акмолинская области, г. Астана).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,88 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 88,4%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,76 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 77,4%.

Наличие **дополнительных затрат** услугополучателями оценено на 4,68 балла при уровне удовлетворенности 69,0%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 91,2% (4,9 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,75 балла при уровне удовлетворенности 75,8%,

**Портал «электронного правительства»** 4,74 баллов при уровне удовлетворенности в 66,4%.

## Результаты качественных методов исследования

### Метод тайный покупатель - 1

*В ходе исследования методом «тайный покупатель», выявлено, что сама справка получается на портале «электронного правительства», но ее поиск не всегда выдает информацию об услуге. Для получения данной справки нужно пройти осмотр в поликлинике, которые в свою очередь передают данные на портал перед получением водительских прав. Через ЭЦП ключ в зоне самообслуживания ЦОНа была получена данная справка. Справка была готова в течение 10 минут.*

*Основная рекомендация: «автоматизировать справку, чтобы при посещении АвтоЦОН не нужно было ее сдавать, а сотрудник мог ее увидеть в базе».*

### Метод Фокус группа - 1 (количество участников 10 человек)

*В ходе обсуждения, проведенного в рамках фокус-группы, были достигнуты положительные результаты относительно выдачи справки о допуске к управлению транспортным средством. Участники акцентировали внимание на важности прозрачности процесса получения справки, а также на необходимости упрощения формирования документов. Это позволит гражданам быстрее и удобнее осуществлять свои права на управление транспортными средствами.*

*Среди ключевых предложений было выделено внедрение цифровых технологий для подачи заявлений и получения информации о состоянии заявок. Такой подход не только ускорит процесс, но и повысит уровень доверия к системе. Участники также отметили, что наличие четких критериев и требований для получения справки способствует уменьшению количества недоразумений и конфликтов между заявителями и контролирующими органами.*

*Обсуждение также затронуло вопрос повышения информированности населения о правилах и процедурах, что может помочь избежать ошибок при подаче документов. В конечном счете, все высказанные идеи направлены на создание более эффективной и удобной системы, обеспечивающей законный и безопасный доступ граждан к управлению транспортными средствами.*

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, услугополучатели отметили неудовлетворенность информацией об услуге и требуемых документах, а также доступности и удобство порталом, сложностей загрузки документов и др.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. .Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность разместить видеоинструкции для получения услуги.

### **Уполномоченный государственный орган**

1. Автоматизировать услугу полностью, соединив с услугой по получению водительских прав.
2. Услуга композитная, данная услуга необходима для получения другой услуги, предлагается сделать ее доступной по одному заявлению (нужна только для получения водительских прав), обеспечить доступность сведений для МВД
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.17 Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубежом и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 601011 Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубежом и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи

**Ответственный госорган:** Министерство здравоохранения РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубежом и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи» приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 26 мая 2021 года №ҚР ДСМ-45. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №22866.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкент.

**Сроки оказания госуслуги:** с момента сдачи услугополучателем сведений услугодателю – в течение 2 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Письменный ответ с приложением заключения республиканской организации здравоохранения о направлении пациента на лечение за рубежом и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях, либо мотивированный отказ в оказание государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 7 респондентов. Из них 28,6% услугополучателей мужского пола и 71,4% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (42,9%) и 40–49 лет (57,1%).

Диаграмма 23. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (100,0%), обратились в местные исполнительные органы.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **79,8% и среднее значение оценки 4,80 балла.**

Таблица 50. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,86	4,81	85,7%	80,9%
	Сотрудники оперативные	4,71		71,4%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,86		85,7%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,86	4,74	85,7%	73,8%
	Удобные часы работы	4,71		71,4%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,86		85,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,86		85,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,57		57,1%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,57		57,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,57	4,78	57,1%	77,5%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		85,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,86		85,7%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,71		71,4%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,57		57,1%	
	Предоставили полную информацию о перечне	4,86		85,7%	



	документов, необходимых для получения услуги				
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,86	4,76	85,7%	76,2%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,71		71,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,71		71,4%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,86	4,79	85,7%	78,6%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,71		71,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,86		85,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,86		85,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,86		85,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,86	4,86	85,7%	85,7%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,80</b>		<b>79,8%</b>
	<b>Местные исполнительные органы</b>		<b>4,81</b>		<b>80,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,79</b>		<b>78,6%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,81 балла и уровень удовлетворённости 80,9%. В качестве предложений услугополучателями озвучено: «обучать сотрудников, чтобы отвечали четко» (г. Астана), «нанимать на работу более компетентных людей» (Актюбинская область).

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности составляет 73,8%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,78 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 77,5%. Отмечено, что «в интернете написано, что подробная информация об услуге должна быть на сайте МЗ РК, но там такой информации нет» (г. Астана).

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,76 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 76,2%.

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,79 баллов, удовлетворенность – 78,6%. Услугополучатели отметили, мгновенные ускоренные услуги без ожидания (г. Костанай).

Критерий **«затраты»** был оценен в 4,86 баллов и 85,7% уровень удовлетворенности.

По критерию **«обратная связь»**, жалоб не было.

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

**Местные исполнительные органы** – 4,81 и уровень удовлетворенности 80,7%.

**Уполномоченный государственный орган** получил - 4,79 баллов и уровень удовлетворенности 78,6%.

### **Качественный метод исследования**

#### **Метод тайный покупатель - 1**

*Я получаю услугу начал оформление в марте месяце для этого мы прошли все обследование по назначению терапевта получили два отказа от лечения в Казахстане и весь пакет Документов сдали в управление здравоохранения нашей области там находилось на рассмотрении течения месяца искали подходящую клинику за границей которая может нас принять ответ мы получили в течение 20 дней нас готово была принять клиникам в Турции. Мы сдали документы прошли дополнительные обследование единственный минус что пока ждали наши анализы стали уже негодны и пришлось приходить заново. Мы купили билеты но нам сказали в управлении здравоохранения что по приезду мы можем эти билеты сдать и нам вернуться них стоимость так как перелёт тоже входит в оказание данной услуги. Единственный большой минус это ждать долга но мы понимаем что это зависит от принимающей стороны что не очень долго рассматривают заявку запрашивают дополнительные обследования которые иногда приходится проходить за собственный счёт чтобы не ждать записи так как к записи на тот же самый мрт можно ждать около двух месяцев не всегда аппараты работают иногда ломаются из-за этого приходится долго ждать.*

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей уполномоченному государственному органу и местным исполнительным органам рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Разметить информацию об услуге на сайте [dsm.gov.kz](http://dsm.gov.kz), так как имеется ссылка на данный сайт в информации, размещенной на сайте электронного правительства в разделе «Государственные услуги и информация онлайн», но при переходе на сайт, информация отсутствует.
2. Своевременно информировать услугополучателей о том, что квота предоставляется для медицинских услуг, которые не оказываются на территории РК (до момента сбора документов).
3. Повышение квалификации сотрудников, осуществляющих прием документов и консультирующих услугополучателей.
4. Упростить процедуру по сбору документов и доказательств на данное лечение, что сократит сроки ожидания квоты.
5. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг



### 3.18 Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 601008 Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации.

**Ответственный госорган:** Министерство здравоохранения РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил дачи прижизненного волеизъявления человека на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) и уведомления супруга (супруги) или одного из близких родственников об этом» Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 21 декабря 2020 года №ҚР ДСМ-308/2020. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21859.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», Медицинские организации, оказывающие первичную медико-санитарную помощь

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день, через портал – 15 минут

**Сведения об услугополучателе:** физические лица

**Результат оказания госуслуги:** Справка о регистрации прижизненного отказа/согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани).

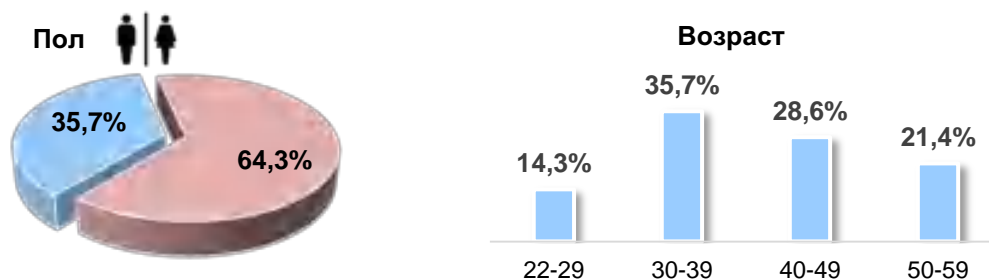
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 14 респондента. Из них 35,7% услугополучателей мужского пола и 64,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (35,7%) и 40–49 лет (28,6%).

Диаграмма 24. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100,0% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (92,3%), 7,7% респондентов получили услугу в зоне самообслуживания ЦОНа.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») составил **85,8%** и **среднее значение оценки 4,82 баллов**.

Таблица 51. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,86	4,90	85,7%	89,3%
	Простота получения ЭЦП	4,93		92,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,93		92,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,86		85,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,93	4,89	92,9%	88,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,93		92,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,86		85,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,86		87,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,86		85,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,93	4,93	92,9%	92,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,00	4,33	50,0%	58,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,25		50,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,75		75,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,71		71,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,71		71,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,71		71,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,82</b>		<b>85,8%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,93</b>		<b>92,9%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,78</b>		<b>84,1%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,90 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 89,3%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги, в частности доступности интернета и загрузки портала (г. Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,89 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 88,9%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели со сложностью понимания информации для получения услуги (Карагандинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 5,00 баллов, уровень удовлетворенности составил 100,0%. Проблем по процедуре получения услуги у респондентов не возникало.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,93 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 92,9%.

Наиболее низкие оценки выставлены респондентами по критерию работа **виртуального ассистента** – 4,33 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 58,3%. Сложности услугополучателей касались того, что «виртуальный ассистент не мог ответить на все вопросы, дозвониться до 1414 было невозможно» (г. Алматы).

Наличие **дополнительных затрат** услугополучателями оценено на 4,71 балла при уровне удовлетворенности 71,4%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 100,0% (5,00 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,93 балла при уровне удовлетворенности 92,9%,

**Портал «электронного правительства»** 4,78 баллов при уровне удовлетворенности в 84,1%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, услугополучатели отметили неудовлетворенность информацией об услуге, получения консультации от виртуального ассистента и службы поддержки, а также доступностью и удобством порталом.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность разметить видеоинструкции для получения услуги;
2. Обучить виртуального ассистента на ответы вопросов по процедуре донорства родственникам, а также возможности изменить мнение в будущем.

#### **Уполномоченному государственному органу**

1. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет-ресурсах пошаговые инструкции процедуры получения услуги.
2. Обеспечить широкое информирование об услуге и последствиях неполучения данной услуги во избежание социальной напряженности в обществе в будущем.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.19 Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 101010 Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей.

**Ответственный госорган:** Министерство иностранных дел РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей» приказ Министра иностранных дел Республики Казахстан от 12 мая 2020 года №11-1-4/149. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20627.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** загранучреждения РК

**Сроки оказания госуслуги:** 90 календарных дней

**Результат оказания госуслуги:** Паспорт гражданина Республики Казахстан, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

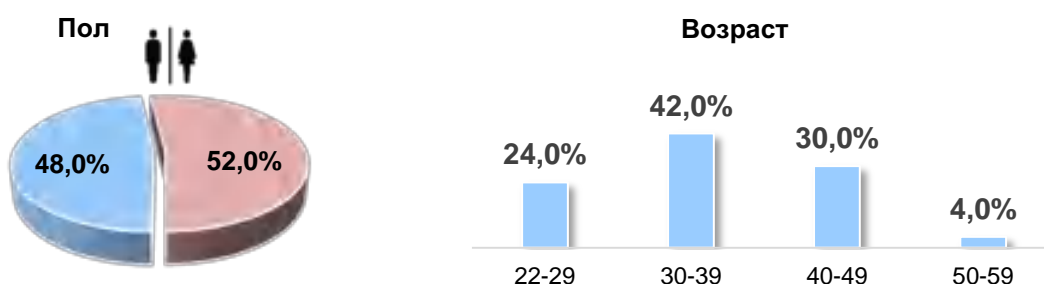
**Стоимость:** по ставкам консульского сбора.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 28 респондентов. Из них 48% услугополучателей мужского пола и 52% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (42%) и 40-49 лет (30%).

Диаграмма 25. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Все услугополучатели для получения услуги воспользовались посольствами РК на территории зарубежных стран.

#### Основные результаты исследования

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



Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **86,6%** и **среднее значение оценки 4,86 баллов**.

Таблица 52. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	4,79	78,6%	79,8%
	Сотрудники оперативные	4,71		75,0%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,86		85,7%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,96	4,90	96,4%	91,1%
	Удобные часы работы	4,93		92,9%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,86		85,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,93		92,9%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,93		92,9%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,79		85,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,68	4,78	75,0%	79,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		85,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,71		71,4%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,75		78,6%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,75		75,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,82		82,1%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для	4,89		89,3%	

	получения услуги				
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,96	4,90	96,4%	90,5%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,89		89,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,86		85,7%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,64	4,75	64,3%	75,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,86		85,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,89	4,94	89,3%	93,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,93		92,9%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,96		96,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,96		96,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,96	4,96	96,4%	96,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,86</b>		<b>86,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,89</b>		<b>88,8%</b>
	<b>Загранучреждения</b>		<b>4,82</b>		<b>82,5%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,79 балла и уровень удовлетворённости 79,8%.

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,90 балла, уровень удовлетворенности составляет 91,1%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,78 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 79,6%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,90 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 90,5%. Услугополучателями отмечено, что при утере паспорта для лиц, получающих образование за рубежом (например, стипендианты «Болашак»), исключить необходимость предоставления справки, подтверждающий факт обучения за рубежом, так как данные могут быть легко проверены через информацию о присвоении гранта на обучение (по итогам решения

Республиканской комиссии по подготовке кадров за рубежом).

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,75 баллов, удовлетворенность – 75%. Поступили предложения по сокращению длительности получения услуги: «можно ли быстрее получить?».

Критерий **«затраты»** был оценен в 4,94 баллов и 93,8% уровень удовлетворённости.

По критерию **«обратная связь»**, жалоб не было.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 96,4% (4,96 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** - 4,89 и уровень удовлетворенности 88,8%.

**Загранучреждения** получил - 4,82 баллов и уровень удовлетворенности 82,5%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основные проблемные вопросы, высказанные респондентами, касались процедуры и сроков оказания государственной услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу** рекомендуется:

1. Исключить из перечня требуемых документов для получения услуги необходимость предоставления справки, подтверждающий факт обучения за рубежом для обладателей стипендии «Болашак», так как информация может быть получена посредством интеграции базы данных АО «Центр международных программ»;
2. Рассмотреть возможность сокращения срока получения услуги до 30 календарных дней;
3. Рассмотреть возможность получения услуги онлайн через портал «электронного правительства» за исключением лиц без гражданства.

## 3.20 Легализация документов

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2801001 Легализация документов

**Ответственный госорган:** Министерство иностранных дел РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил легализации документов» приказ исполняющего обязанности Министра иностранных дел Республики Казахстан от 6 декабря 2017 года №11-1-2/576. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №16116.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** загранучреждения РК.

**Сроки оказания госуслуги:** в течение 3 рабочих дней с момента подачи заявления, а в случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки, срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней.

**Результат оказания госуслуги:** надпись о легализации представленного документа, либо отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические и физические лица.

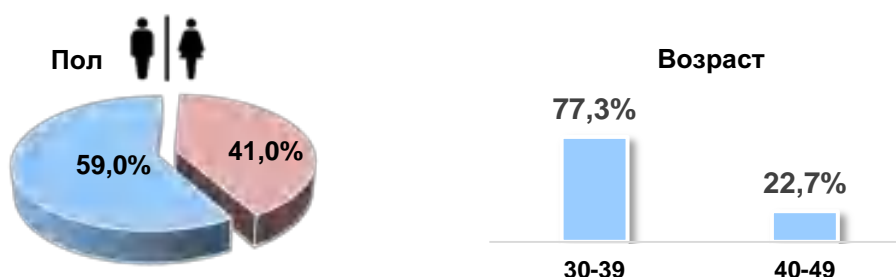
**Стоимость:** по ставкам консульского сбора.

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

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 22 респондента. Из них 59% услугополучателей мужского пола и 41% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (77,3%) и 40-49 лет (22,7%).

Диаграмма 26. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся большинство являются физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (100,0%), обратились в загранучреждения.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **91,7%** и **среднее значение оценки 4,91 балла**.

Таблица 53. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,95	4,91	95,5%	93,9%
	Сотрудники оперативные	4,91		95,5%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,86		90,9%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,91	4,91	90,9%	91,7%
	Удобные часы работы	4,95		95,5%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,91		90,9%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,86		86,4%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		100,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,82		86,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,86	4,88	86,4%	89,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,82		81,8%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,77		81,8%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95		95,5%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,91		90,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,95		95,5%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,91		90,9%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,86	4,88	90,9%	90,9%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,95		95,5%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,82		86,4%	

<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,82	4,91	81,8%	90,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,95	4,94	95,5%	94,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,91		90,9%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,95		95,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,95		95,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,91	4,91	90,9%	90,9%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,91</b>		<b>91,7%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,92</b>		<b>92,2%</b>
<b>Загранучреждения</b>			<b>4,89</b>		<b>90,3%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,91 балла и уровень удовлетворённости 93,9%.

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,91 балла, уровень удовлетворенности составляет 91,7%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,88 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 89%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,88 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 90,9%. При подаче заявления трудности вызывает тот факт, что заявление подается в произвольной форме, но многие предпочитают написать заявление на месте, так как не знают, какая информация должна быть в заявлении.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,91 баллов, удовлетворенность – 90,9%. Услугополучатели отметили о желании получать уведомления, если срок предоставления услуги продлевается (так как, согласно Правилам, срок может быть продлен до 30 дней).

Критерий «**затраты**» был оценен в 4,94 баллов и 94,3% уровень удовлетворённости.

По критерию «**обратная связь**», жалоб не было.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 90,9% (4,91 баллов).

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

получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** - 4,92 и уровень удовлетворенности 92,2%.

**Загранучреждения** получил - 4,89 баллов и уровень удовлетворенности 90,3%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, респондентами озвучены проблемы по процедуре получения услуги.

В этой связи **уполномоченному государственному органу** предлагается:

1. Разработать форму заявления, в связи с тем, что не все услугополучатели имеют информацию о том, какие данные должны быть в заявлении произвольной формы (например, в каком виде предоставлять в заявлении в произвольной форме письменное согласие услугополучателя на доступ к персональным данным ограниченного доступа).
2. Уведомлять услугополучателей о продлении срока оказания услуги до 30 дней с указанием причины.
3. Дополнительно к бумажной форме рассмотреть возможность подачи документов онлайн.

### 3.21 Выдача дубликатов документов о высшем и (или) послевузовском образовании

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 803007 Выдача дубликатов документов о высшем и (или) послевузовском образовании.

**Ответственный госорган:** Министерство науки и высшего образования РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении видов документов о высшем и (или) послевузовском образовании, формы документов о высшем и (или) послевузовском образовании государственного образца и правил их учета и выдачи, основных требований к содержанию документов о высшем и (или) послевузовском образовании собственного образца и правил их учета и выдачи» приказ Министра науки и высшего образования Республики Казахстан от 10 февраля 2023 года №47. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №31894.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней

**Сведения об услугополучателе:** физические лица

**Результат оказания госуслуги:** Дубликат документа о высшем и (или) послевузовском образовании либо мотивированный ответ об отказе.

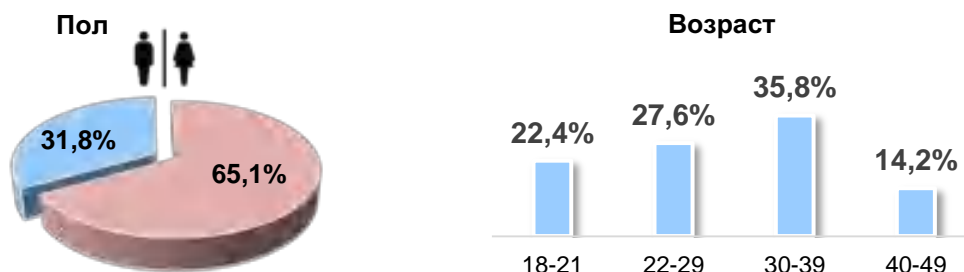
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 473 респондента, получивших услугу в бумажной форме (21,4%), и в электронной форме (78,6%). Из них 31,8% услугополучателей мужского пола и 68,2% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 18-21 (22,4%), 22-29 (27,6%) и 30-39 лет (35,8%).

Диаграмма 27. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100,0% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (78,6%), 20% респондентов получили услугу в ЦОНе, 1,4% - в государственном органе или в учреждении образования.



## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя бумажные и электронные услуги – **82,3%** и **среднее значение оценки 4,77 балла**.

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

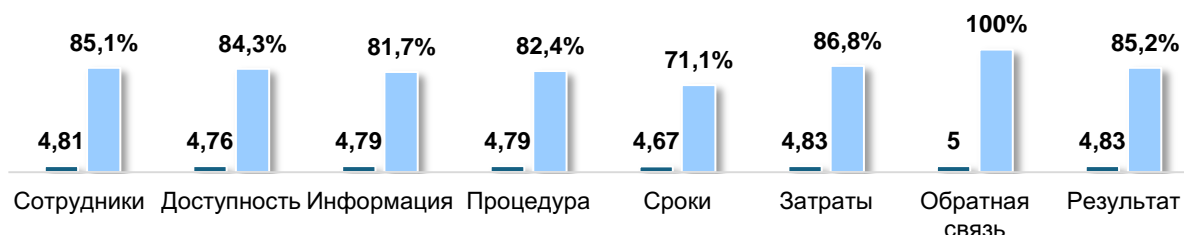


Таблица 54. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,81	85,1%
	Сотрудники оперативные	4,78	82,2%
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,85	88,1%
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,86	90,1%
	Удобные часы работы	4,71	81,2%
	Имеет достаточно мест парковки	4,74	83,2%
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,80	86,1%
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,78	87,1%
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,77	83,2%
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,82	88,1%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,81	86,9%
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,78	84,0%
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,82	86,1%

	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,80		84,2%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,86		90,1%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,47		41,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,82	4,82	89,1%	87,1%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,82		86,1%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,82		86,1%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,69	4,65	75,2%	72,8%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,61		70,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,76		83,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,65		76,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,86		90,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,79	4,79	82,4%	82,4%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,77</b>		<b>82,3%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,74</b>		<b>78,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,80</b>		<b>85,8%</b>

По критерию «сотрудники» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,81 балла и уровень удовлетворённости 85,1%.

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,78 балла, уровень удовлетворенности составляет 85,2%.

По критерию «информация и коммуникация» услуга оценена

респондентами в 4,77 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 80,1%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,82 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 87,1%. В процессе получения услуги выявлено отсутствие некоторых вузов в базе данных.

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,65 баллов, удовлетворенность – 72,8%.

Критерий **«затраты»** был оценен в 4,76 баллов и 83,5% уровень удовлетворённости.

Критерий **«результат»**, по которому средний балл составил 4,79 баллов и уровень удовлетворенности – 82,4%.

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

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** – 4,74 и уровень удовлетворенности 78,8%.

**Уполномоченный государственный орган** получил - 4,80 баллов и уровень удовлетворенности 85,8%.

Таблица 55. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,73	4,74	77,7%	78,6%
	Простота получения ЭЦП	4,73		79,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,68		71,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,82		85,5%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,71	4,80	78,5%	83,3%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,88		91,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,65		67,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,87		90,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,87		89,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,78	4,76	80,1%	77,6%

	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,72		73,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,76		76,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,79		80,1%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,69	4,69	69,3%	69,3%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,64	4,64	77,6%	73,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,75		83,5%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,52		58,8%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,90		90,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,90		90,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,90		90,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Удовлетворен результатом обжалования	5,00		100,0%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,87	4,87	87,9%	87,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,80</b>		<b>82,5%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,82</b>		<b>82,9%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,79</b>		<b>82,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,74 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 78,6%. «Не приходит SMS долго, чтобы получить ЭЦП, когда приходит код, запрос уже истекает» (г. Алматы).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,80 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 83,3%. Были озвучены «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (Атырауская, Западно-Казахстанская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,76 баллов, уровень удовлетворенности составил 77,6%. Услугополучатели отметили,

что они «не смогли получить услугу онлайн и обратились в ЦОН» (Жетысуская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,69 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 69,3%. Респонденты отмечали, что «нужно, чтобы быстрее предоставляли услугу» (г. Астана).

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,64 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 73,3%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,90 балла при уровне удовлетворенности 90%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 87,9% (4,87 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,82 балла при уровне удовлетворенности 82,9%,

**Портал «электронного правительства»** 4,79 баллов при уровне удовлетворенности в 82,4%.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие оценки по удовлетворенности услугой получили критерии, связанные со сроком предоставления услуги, доступности информации об услуге, а также расширение возможности получить услугу онлайн.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Решить вопрос об ускоренной доставке сообщений на телефон с кодом для получения ЭЦП.

### Государственная корпорация «Правительство для граждан»

1. Упростить процедуру доставки документов услугополучателей в организации высшего и послевузовского образования для оказания услуги (на текущий момент осуществляется Государственной корпорацией сформированные заявления (с пакетом документов при наличии) с двумя экземплярами реестра направляет в организации образования через курьерскую, почтовую связь согласно графику).
2. Отслеживать доставку уведомлений услугополучателю о готовности документов или о времени и месте проведения заслушивания для возможности выразить услугополучателю позицию по предварительному решению об отказе в получении услуги.

### Уполномоченный государственный орган:

1. Провести работу по актуализации перечня организаций высшего и послевузовского образования в перечне ЦОН.
2. Рассмотреть возможность сокращения сроков для получения услуги (через предоставления электронных версий сформированных заявлений с пакетом документов в организации высшего образования).
3. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить на интернет-ресурсах пошаговые инструкции процедуры получения услуги.

### 3.22 Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 801004 Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования

**Ответственный госорган:** Министерство науки и высшего образования РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Присуждение образовательных грантов, а также оказание социальной поддержки обучающимся в организациях высшего образования» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 7 июля 2020 года №286. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20939.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Организации высшего и (или) послевузовского образования, веб-портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** Выдача электронного свидетельства о присуждении образовательного гранта до 20 августа. Издание приказа руководителя ОВПО о назначении стипендии до 1 сентября календарного года. Заявление для участия в конкурсе, в том числе через портал, на присуждение образовательных грантов принимаются с 13 по 20 июля календарного года.

**Результат оказания госуслуги:** Электронное свидетельство о присуждении образовательного гранта, а также приказ руководителя ОВПО о назначении стипендии или мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

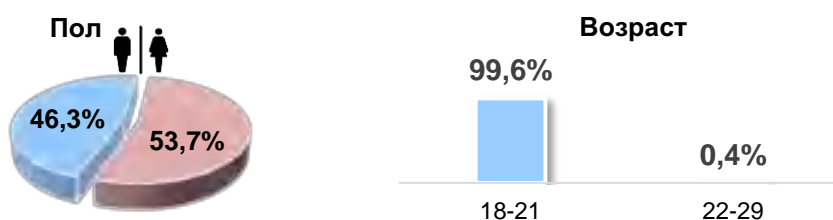
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 242 респондентов. Из них 46,3% услугополучателей мужского пола и 53,7% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 18-21 лет (99,6%).

Диаграмма 29. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (100,0%), обратились в местные исполнительные органы.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **79,8% и среднее значение оценки 4,80 балла.**

Таблица 56. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,86	4,81	85,7%	80,9%
	Сотрудники оперативные	4,71		71,4%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,86		85,7%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,86	4,74	85,7%	73,8%
	Удобные часы работы	4,71		71,4%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,86		85,7%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,86		85,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,57		57,1%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,57		57,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,57	4,78	57,1%	77,5%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86		85,7%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,86		85,7%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,71		71,4%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,57		57,1%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,86		85,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи	4,86	4,76	85,7%	76,2%

	документов простая и понятная				
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,71		71,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,71		71,4%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,86	4,79	85,7%	78,6%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,71		71,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,86		85,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,86		85,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,86		85,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,86	4,86	85,7%	85,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,80</b>		<b>79,8%</b>
	<b>Местные исполнительные органы</b>		<b>4,81</b>		<b>80,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,79</b>		<b>78,6%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,81 балла и уровень удовлетворённости 80,9%. В качестве предложений услугополучателями озвучено: «информировать сотрудников, чтобы отвечали четко» (г. Астана).

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности составляет 73,8%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,78 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 77,5%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,76 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 76,2%. Услугополучатели предлагали справки ВКК истребовать после поступления, при этом информацию об инвалидности и др. получать напрямую из баз данных МЗ РК.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,79 баллов, удовлетворенность – 78,6%. Услугополучатели отметили, что были очереди в часы пик и наблюдалась загруженность ответственных работников (г. Астана, Карагандинская область).

Критерий «**затраты**» был оценен в 4,86 баллов и 85,7% уровень



удовлетворённости.

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения: был оценен в 4,86 баллов и 85,7% уровень удовлетворённости.

**Местные исполнительные органы** – 4,81 и уровень удовлетворенности 80,7%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,79 баллов и уровень удовлетворенности 78,6%.

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Улучшить работу приемных комиссий в части информирования услугополучателей о необходимых документах без необходимости повторного обращения.
2. Исключить из перечня документов, требуемых для оказания услуги заключение врачебно-консультационной комиссии, синхронизировав данные с базой данных МЗ РК.
3. Увеличить количество виртуальных приемных комиссий вузов для подачи документов услугополучателей (абитуриентов).
4. Повысить доступность информации об услуге.
5. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.23 Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 101003 Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов.

**Ответственный госорган:** Министерство обороны РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил воинского учета военнообязанных и призывников» приказ Министра обороны Республики Казахстан от 24 января 2017 года №28. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №14881.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 7 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** информация о месте получения результата оказания государственной услуги, подписанное ЭЦП услугодателя, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

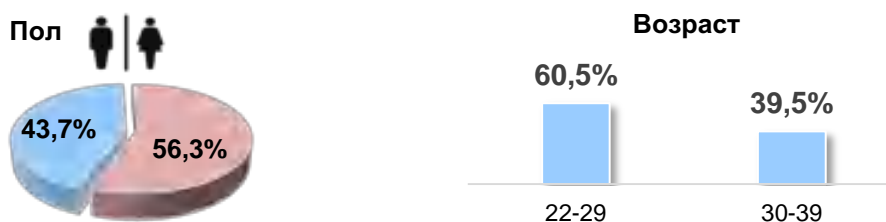
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 119 респондентов. Из них 43,7% услугополучателей мужского пола и 56,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 22–29 (60,5%) и 30-39 лет (39,5%).

Диаграмма 30. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 97,5% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (97,5%), 2,5% респондентов получили услугу в зоне самообслуживания ЦОНа.

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **77,9% и среднее значение оценки 4,78 баллов.**

Таблица 57. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,80	4,77	81,2%	77,6%
	Простота получения ЭЦП	4,73		72,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,76		77,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,79		78,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,74	4,73	75,3%	73,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,73		74,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,76		76,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,73		72,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,67		67,1%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,64	4,73	64,7%	72,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73		72,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,74		74,1%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,80		80,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,73	4,73	72,9%	72,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,79	4,81	78,8%	81,6%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,79		80,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,86		85,9%	

<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,85	4,85	84,7%	84,7%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,85		84,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,81	4,81	82,4%	82,4%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,78</b>		<b>77,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,78</b>		<b>78,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,76</b>		<b>76,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,77 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 77,6%. При этом респондентам был «непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале» (г. Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,73 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 73,2%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели связаны со сложностями поиска информации об услуге (Алматинская, Кызылординская и Мангистауская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,73 баллов, уровень удовлетворенности составил 72,9%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,73 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 72,9%.

По критерию работы **виртуального ассистента** услугополучатели оценили услугу на 4,81 балла и уровень удовлетворенности на 81,6%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,85 балла при уровне удовлетворенности 84,7%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 82,4% (4,81 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,78 балла при уровне удовлетворенности 78,2%,

**Портал «электронного правительства»** 4,76 баллов при уровне удовлетворенности в 76,6%.

## Результаты качественных методов исследования

### Глубинное интервью 4 участника

- Смогли ли Вы самостоятельно получить услугу на онлайн-площадке? Обращались ли Вы за помощью (колл-центр, техническая поддержка,

менеджер ЦОНа, друзья, знакомые и т.д.)? После обращения за помощью, смогли ли Вы получить услугу онлайн?

*Да, смог получить услугу на портале егос в течении 4х рабочих дней.*

- Считаете ли Вы, что для пользования онлайн-площадки Вам были необходимы дополнительные навыки (компьютерные, иные)?

*Да, стало намного проще, чем стоять в очередях*

- Считаете ли Вы, что данная онлайн-площадка проста для понимания любого интернет-пользователя?

*Думаю, что да!*

- Что, по Вашему мнению, необходимо улучшить в данной онлайн-площадке для того, чтобы Вы смогли в дальнейшем самостоятельно получать любые государственные услуги в электронном виде?

*Больше роликов как ей пользоваться для различных групп людей.*

### **Метод тайный покупатель 1:**

*«Я пошел в ЦОН для получения данной услуги, у меня потерян военный билет, который я получал в 2011 году. Придя в Цон, взял талончик к оператору. Очередь составила всего 15 минут, заполнил заявку, но пришел отказ, так как нет данных по мне в базе. Пришлось посетить Военкомат, чтобы они подняли дело и выдали справку, что получал военный билет. С этой справкой пришел обратно в ЦОН и только тогда результат стал положительный, я получил дубликат».*

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, сроками предоставления услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Провести обучение сотрудников для предоставления компетентной своевременной обратной связи по получаемой услуге.
3. Провести обучение для операторов службы 1414
4. Добавить ответы на основные вопросы в онлайн ассистент.

#### **Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Синхронизировать базы по выдаче дубликатов военных билетов до 2014 года, так как если билет получен до 2011 года, он может отсутствовать в базе данных, для получения услуги необходимо дополнительно получить подтверждение о выдаче военного билета в военкомате.
2. Четко прописать в НПА в каких обстоятельствах требуется повторное прохождение медицинской комиссии, в каких нет, так как при выдаче дубликата, если его не было в общей базе, военкомат может повторно заставить проходить медицинскую комиссию, что усложняет получение услуги.

3. Проводить обновления базы в нерабочее время и за короткий срок (в течение суток), так как при получении первичного военного билета может быть задержка в обновлении базы и приходится ждать или приходит отказ.

### 3.24 Постановка на воинский учет военнообязанных и призывников

**Наименование госуслуги:** 201014 Постановка на воинский учет военнообязанных и призывников.

**Ответственный госорган:** Местные органы военного управления Министерства обороны РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил воинского учета военнообязанных и призывников» приказ Министра обороны Республики Казахстан от 24 января 2017 года №28. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №14881.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** веб-портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 4 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Уведомление о постановке на воинский учет военнообязанных или призывников, в форме электронного документа, подписанного ЭЦП услугодателя, либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

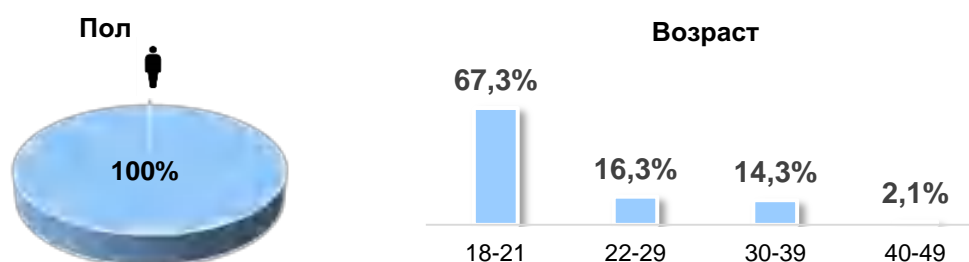
**Стоимость:** бесплатно.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 49 респондентов. Из них 100% это мужской пол. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 18-21 лет (67,3%) и 22-29 лет (16,3%).

Диаграмма 31. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами. Примерно одинаковое количество услугополучателей, получивших услугу обратились в ЦОН в зону самообслуживания и на портал «электронного правительства».

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в электронном и бумажном виде в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей, способы предоставления услуги составил **98,1%** и **среднее значение оценки 4,98 балла**.

Таблица 58. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,98	4,99	98,0%	99,0%
	Простота получения ЭЦП	4,98		98,0%	
	Простота использования ЭЦП	5,00		100,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,92	4,98	91,8%	97,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,98		98,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5,00		100,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	4,99	100,0%	98,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,98		95,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,98	4,98	98,0%	98,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				



	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,93	89,8%	94,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,86			
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00			
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,98</b>		<b>98,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,97</b>		<b>98,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,98</b>		<b>97,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,99 баллов при уровне удовлетворенности 99%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,98 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 97,9%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,99 балла и уровень удовлетворенности равен 98,9%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,98 баллов и уровень удовлетворенности составил 98%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,93 баллов и уровень удовлетворенности равен 94,9%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 5 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,97 балл при уровне удовлетворенности 98,0%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,98 балла при уровне удовлетворенности 97,6%.

## Результаты качественного метода исследования

### Метод тайный покупатель 1 участник:

*Данная услугу можно получить через портал Егoв, но для сдачи документов нужно пройти мед комиссию в военкомате основная сложность это сбор документов для получения данной услуги, когда приходишь в ЦОН а это лучше чем пытаться самому через ЕГОв так как уровень интернета очень плохой и не всегда есть возможность все документы прикрепить, когда*

*начинаешь сам подкреплять документы, выходит то формат большой, то не тот формат, то превысило время ожидания, еще у меня было при самостоятельной загрузке, что просто «вылетело соединение» и приходится все крепить, такой проблемы в ЦОНах нет и когда все сдал там, было намного проще.*

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, бюрократическими процедурами (запрос дополнительных документов) в отдельных случаях.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Структурировать возможные дополнительные документы, которые могут запрашиваться в процессе получения услуги.
3. Автоматизировать систему с военкоматами для того, чтобы не крепить документы на портал.

### 3.25 Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, после среднего образования

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 3102003 Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, после среднего образования.

**Ответственный госорган:** Территориальные департаменты Комитета по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги» Апостилирование официальных документов, исходящих из организаций образования» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 18 мая 2020 года №209. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20668.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Выдача готовых документов со штампом «апостиль» на бумажном носителе либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

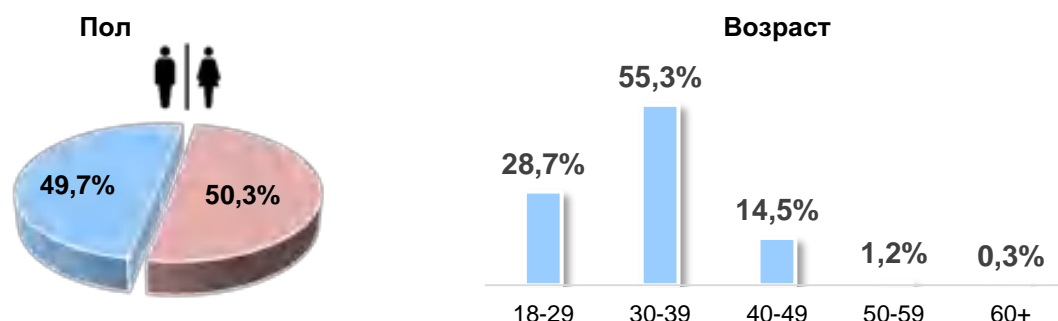
**Стоимость:** 0,5 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 678 респондента. Из них 49,7% услугополучателей мужского пола и 50,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (55,3%) и 18-29 лет (28,7%).

Диаграмма 32. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (78,5%), 21,5% респондентов получили услугу в зоне самообслуживания ЦОНа.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **81,8% и среднее значение оценки 4,81 баллов.**

Таблица 59. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,82	4,79	83,2%	80,4%
	Простота получения ЭЦП	4,84		84,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,75		75,9%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,76		77,9%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,75	4,68	77,0%	71,8%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,72		78,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,62		67,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,64		67,4%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,65		68,1%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,80	4,76	80,3%	76,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,78		79,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,71		71,3%	

	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,73		73,4%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,86	4,86	87,8%	87,8%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,78	4,77	79,5%	77,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,73		73,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,78		78,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,78		78,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,97	4,97	97,1%	97,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,81</b>		<b>81,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,81</b>		<b>82,1%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,73</b>		<b>74,2%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,79 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 80,4%. При этом респондентами отмечалось о плохой загрузке портала (Акмолинская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,68 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 71,8%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели связаны со сложностями поиска информации об услуге (Алматинская, Жетысуская, Актюбинская, Костанайская и Абайская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,76 баллов, уровень удовлетворенности составил 76,2%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,86 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 87,8%. Среди проблем отмечено, что «услуга предоставляется в длительные сроки» (Акмолинская область), «нужно было долго ждать» (г. Алматы).

К **виртуальному ассистенту** услугополучатели не обращались.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,77 балла при уровне удовлетворенности 77,4%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 97,1% (4,97 баллов).

Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены

среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** 4,81 балла при уровне удовлетворенности 82,1%,

**Портал «электронного правительства»** 4,73 баллов при уровне удовлетворенности в 74,2%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, сроками оказания услуги, а также затратами, необходимыми для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность скачать tutorиалы или видеоинструкции для получения услуги.
2. Предупредить услугополучателей о необходимости физического присутствия для получения апостилированных документов.
3. Провести обучение сотрудников для предоставления компетентной своевременной обратной связи по получаемой услуге.
4. Синхронизировать данные Национальной образовательной базы данных с базами данных Государственной корпорации «Правительство для граждан» для исключения необходимости подтверждения подлинности документов.

#### **Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Рассмотреть возможность сокращения размера оплаты за предоставляемую услугу.
2. Рассмотреть возможность автоматизации услуги посредством синхронизации имеющихся баз данных (например, НОБД).

### 3.26 Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 803004 Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании

**Ответственный госорган:** Министерство просвещения РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил признания документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании» приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 28 июля 2023 года №230.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** Признание легализованных или апостилированных документов об образовании: через портал - 15 рабочих дней, Государственной корпорации - 25 рабочих дней. Признание не легализованных и не апостилированных документов об образовании: через портал - 35 рабочих дней, Государственной корпорации - 45 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** удостоверение о признании документов об образовании, мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

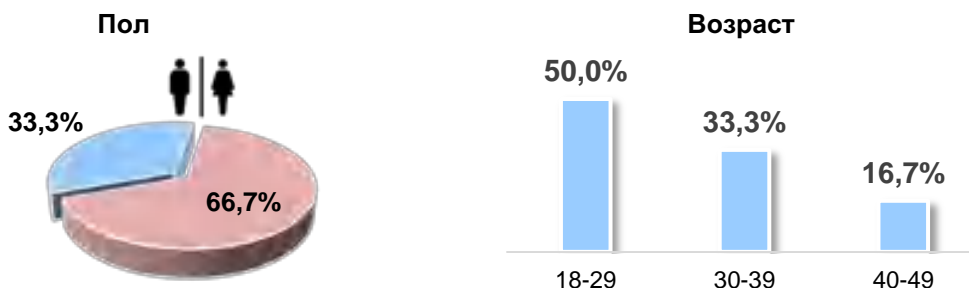
**Стоимость:** Признание документов о среднем образовании - 6 МРП, признание документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании - 8 МРП

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 6 респондентов. Из них 33,3% услугополучателей мужского пола и 66,7% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 18-29 лет (50,0%) и 30-39 лет (33,3%).

Диаграмма 33. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами. Примерно одинаковое количество услугополучателей, получивших услугу обратились в ЦОН и на портал «электронного правительства».

## Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в электронном и бумажном виде в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей, способы предоставления услуги составил **85,1%** и **среднее значение оценки 4,84 балла**.

Диаграмма 34. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

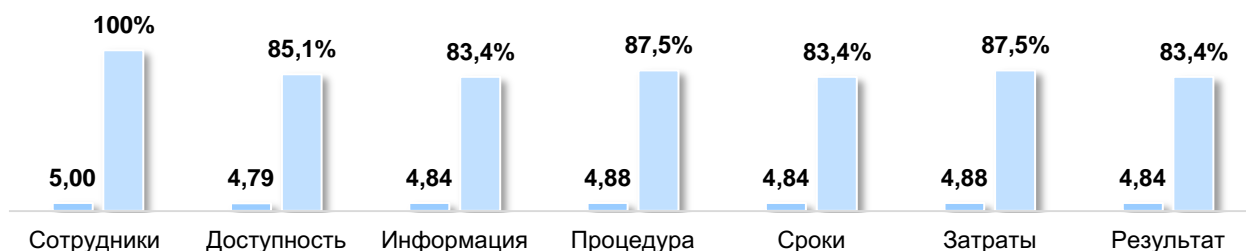


Таблица 60. Распределение баллов (в электронном виде)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Среднее значение	Среднее значение	Процент	Процент
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,33	4,58	33,3%	70,2%
	Простота получения ЭЦП	4,67		66,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,67		66,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,67		66,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,67		66,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,67		66,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,67		66,7%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,67		66,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	4,75	100,0%	75,0%



	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,67		66,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,67		66,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,67		66,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,67	4,67	66,7%	66,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4.67	4,75	66.7%	75,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4.33		33.3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,68</b>		<b>70,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,81</b>		<b>81,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,56</b>		<b>59,2%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,58 баллов при уровне удовлетворенности 70,2%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,67 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 66,7%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,75 балла и уровень удовлетворенности равен 75,0%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,67 баллов и уровень удовлетворенности составил 66,7%. Было озвучено предложение респондентов о сокращении сроков оказания услуги (г. Астана).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,75 баллов

и уровень удовлетворенности равен 75,0%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,67 баллов и уровень удовлетворенности равен 66,7%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,81 балл при уровне удовлетворенности 81,0%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,56 балла при уровне удовлетворенности 59,2%.

Таблица 61. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Сотрудники оперативные	5,00		100,0%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00		100,0%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Удобные часы работы	5,00		100,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	5,00		100,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		100,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		100,0%	
	Услуга была Предоставлена на справедливой и равной основе	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		100,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00		100,0%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		100,0%	
	У меня был выбор	5,00		100,0%	

	казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)				
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		100,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		100,0%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	5,00	5,00		100,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00			
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>
	<b>Местные исполнительные органы</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>

По критерию «сотрудники» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 5,00 балла и уровень удовлетворённости 100,0%.

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 5,00 балла, уровень

удовлетворенности составляет 100,0%.

По критерию **«информация и коммуникация»** услуга оценена респондентами в 5,00 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 100,0%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 5,00 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 100,0%.

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 5,00 баллов, удовлетворенность – 100,0%.

Критерий **«затраты»** был оценен в 5,00 баллов и 100,0% уровень удовлетворенности.

Высокий балл получили критерии **«обратная связь»**, где средний балл составил 5 баллов и уровень удовлетворенности 100,0%, а также критерий **«результат»**, по которому средний балл составил 5 баллов и уровень удовлетворенности – 100,0%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 5,00 при уровне удовлетворенности 100,0%,

**Портал «электронного правительства»** на 5,00 балла при уровне удовлетворенности 100,0%.

## **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги за счет автоматизации процедуры признания документов об образовании при наличии международных договоров (соглашений) по вопросам признания документов об образовании с закрепленным перечнем организаций образования. На сегодняшний день процедура осуществляется сотрудником услугодателя в течение 8 рабочих дней.
2. По признанию документов о религиозном образовании или при отсутствии международных договоров регламентировать процедуру признания путем экспертной оценки документа об образовании на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан (максимальное количество времени, затрачиваемое на проведение экспертной оценки, форма и качество экспертной оценки).

### **Порталу «Электронное правительство»:**

1. Доработать технические параметры сайта, упростить алгоритмы для использования каждого услугополучателя, улучшить работу мобильного приложения портала.
2. Повышение удобства поиска информации об услуге на портале с описанием бизнес-процесса получения услуги.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

### 3.27 Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1101004 Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств.

**Ответственный госорган:** Министерство транспорта РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил организации и осуществления перевозок крупногабаритных и тяжеловесных грузов на территории Республики Казахстан» приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 27 февраля 2015 года №206. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №11395.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования», портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день

**Результат оказания госуслуги:** Специальное разрешение либо мотивированный ответ об отказе

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

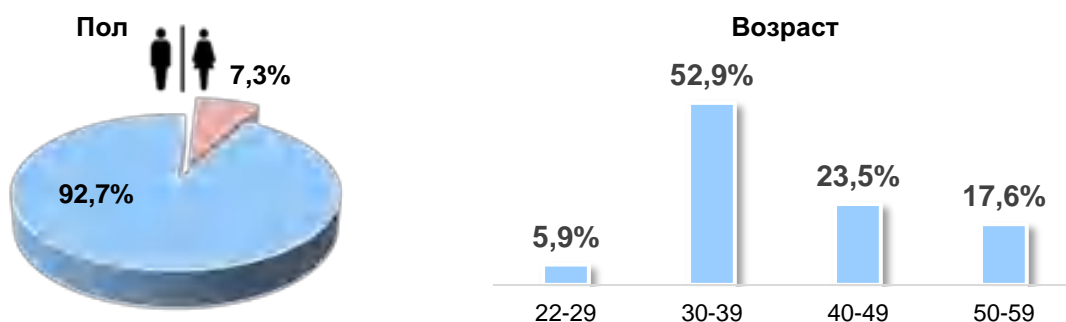
**Стоимость:** по ставке сбора, установленный пунктом 3 статьи 554 Кодекса Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс).

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 297 респондентов. Из них 87,5% услугополучателей мужского пола и 12,5% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (40,7%) и 40-49 лет (40,7%).

Диаграмма 34. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 69,4% являются юридическими лицами, 30,6% физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу, обратились на портал «электронного правительства».

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, «электронное лицензирование») составил **78,7%** и **среднее значение оценки 4,74 баллов**.

Таблица 62. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,70	4,76	71,6%	77,0%
	Простота получения ЭЦП	4,82		83,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,76		77,3%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,74		75,9%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,75	4,73	76,7%	75,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,77		78,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,67		72,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,70		74,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,74		76,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,76	4,72	77,7%	83,1%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,72		75,3%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,72		75,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,69		73,2%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,69	4,69	73,0%	73,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,68	4,73	75,8%	81,9%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,71		77,6%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,77		81,3%	
	Сумма затраты приемлема	4,71	4,72	74,6%	75,3%

<b>ЗАТРАТЫ</b>	Способ оплаты был понятным и удобным	4,68		73,6%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,75		76,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,75		76,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	85,0%	85,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,74</b>		<b>78,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,74</b>		<b>76,6%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,72</b>		<b>76,8%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,76 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 77%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги, в частности: «ЭЦП алуға қиын болды» (г. Алматы), «Часто технические неполадки» (Северо-Казахстанская область), «Сложности в производимой оплаты, удобство оплаты» (Кызылординская, Алматинская, Павлодарская, Акмолинская области, г. Алматы).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,73 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 75,6%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «Сложно искать информацию» (Мангистауская область), «сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (Алматинская область)

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,72 баллов, уровень удовлетворенности составил 83,1%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались: «сложность в оплате на портале» (Акмолинская, Кызылординская, Алматинская, Павлодарская области, г. Алматы).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,69 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 73%. Среди проблем отмечено, что «Ұзағынан күттірді, өте нашар» (Алматинская область), «Услуга предоставляется в длительные сроки» (Акмолинская, Костанайская, Алматинская, Северо-Казахстанская области, г. Алматы), «Я просто в ярости, 3 дня ждали ответа заявки» (Алматинская область), «Услуги оказанные задерживают» (Акмолинская область).

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,73 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 81,9%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,72 балла при уровне удовлетворенности 75,3%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 85% (4,82 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,74 балла при уровне удовлетворенности 78,7%,

Портал «электронного правительства» 4,72 баллов при уровне удовлетворенности в 76,8%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие оценочные значения обусловлены неудовлетворенностью услугополучателей сроками получения услуги и затратами, которые несут услугополучатели для оплаты получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей уполномоченному государственному органу и порталу «Электронное правительство» рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Упрощение процедуры загрузки документов, своевременно устранять технические неполадки.
3. Улучшить работу портала и мобильных приложений.

#### **Уполномоченный государственный орган:**

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги до 5 часов.
2. Уменьшение оплаты за услуги.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.



## 3.28 Государственная регистрация подвижного состава

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 501008 Государственная регистрация подвижного состава

**Ответственный госорган:** Министерство транспорта РК / Территориальные органы Комитета транспорта МТ РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил государственной регистрации (перерегистрации) подвижного состава и его залога, а также исключения из Государственного реестра подвижного состава» приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года №333. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №11119.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 2 рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** Свидетельство о регистрации подвижного состава либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

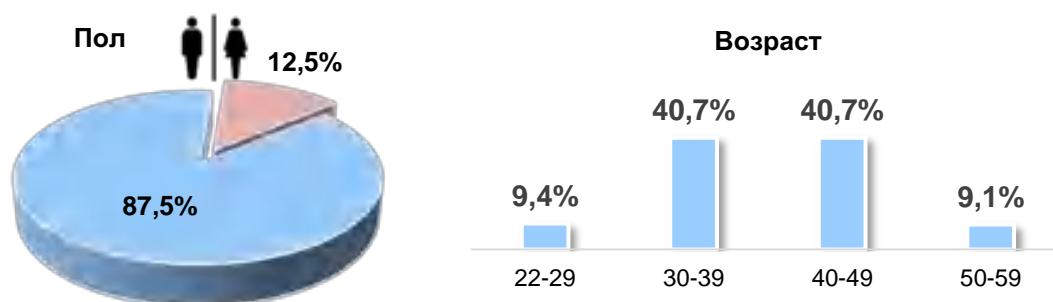
**Стоимость:** 0,25 МРП.

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

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 110 респондента. Из них 92,7% услугополучателей мужского пола и 7,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей - 30–39 (52,9%) и 40-49 лет (23,5%).

Диаграмма 35. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, большинство являются физическими лицами. Все услугополучатели воспользовались порталом электронного правительства (100,0%).

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **70,2%** и **среднее значение оценки 4,69 балла**.

Таблица 63. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,78	4,74	81,3%	78,3%
	Простота получения ЭЦП	4,74		78,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,73		77,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,71		75,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,72	4,72	76,6%	76,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,72		76,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,72		76,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,72		76,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,72		76,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,73	4,66	77,6%	74,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73		77,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,73		77,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,69		74,8%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,70	4,70	75,7%	75,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,60	4,58	73,3%	71,1%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,60		73,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,53		66,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,69	4,70	74,8%	75,6%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,71		76,6%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,69		75,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение	4,69		75,5%	

	услуги				
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,71	4,71	77,9%	77,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,69</b>		<b>75,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,70</b>		<b>76,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,70</b>		<b>76,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,74 баллов при уровне удовлетворенности 78,3%. Среди возникавших проблем озвучены: «Хотелось бы большей отдачи от портала» (Карагандинская область), «Крайне недовольны, нам отказано» (г. Алматы), «Заявка жауабын алу үшін қиналдык, түсінікті болған жоқ» (Мангистауская область), «Портал очень медленно работает» (Жамбылская область), «басында қиналдым, кеіін бәрін түсіндім» (г. Шымкент)

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,72 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 76,6%. В качестве проблем при получении услуги респондентами озвучивались: «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (Кызылординская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,66 балла и уровень удовлетворенности равен 74,2%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн. «У меня очень долго грузился портал, некачественный сервис» (г. Алматы),

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,70 баллов и уровень удовлетворенности составил 75,7%. Большинство услугополучателей отметили длительность сроков получения услуги: «Очень долго и туго обрабатывали нашу заявку, очень недовольны» (г. Алматы).

Работа виртуального ассистента оценена на 4,58 баллов, при общем уровне удовлетворенности услугополучателей по данному критерию – 71,1%. Среди проблем, озвученных респондентами, отмечены следующие: «иногда очень подолгу не берут трубку 1414» (г. Алматы),

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,70 баллов и уровень удовлетворенности равен 75,6%. Среди предложений услугополучателей: «Хотелось бы меньше платить» (Акмолинская область).

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,71 баллов и уровень удовлетворенности равен 77,9%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,70 при уровне удовлетворенности 76%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,70 балла при уровне удовлетворенности 76%.

## Качественный метод исследования

### Глубинное интервью (2 участника)

*Данной услугой пользуемся не первый раз как регистрацией так и перерегистрацией подвижного состава. Самое основное это подготовить все документы сразу, отсканировать и правильно забить данные на портал. После этого нужно подписать ЭЦП и ждать результат. Да бывает ошибаешься при забивки данных, но ещё был случай когда портал не распознавал клавиатуру, так же сбои постоянные на портале что усложняет получение услуги.*

*Второй участник: Данную услугу оформляли первый раз в принципе не столкнулись со сложностями все это можно подать через портал единственное была проблема этого в работе самого портала и в какой-то базе который нам дала первый раз отказ но при повторной сдаче документов сразу оформили всё!*

### Выводы и рекомендации

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги до 1 рабочего дня.
2. Доработать технические параметры сайта, упростить алгоритмы для использования каждого услугополучателя.
3. Увеличить доступность информации об услуге, алгоритме предоставления услуги.

#### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Сократить размер оплаты за услугу.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.29 Выдача лицензии на импорт отдельных видов товаров

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 903013 Выдача лицензии на импорт отдельных видов товаров

**Ответственный госорган:** Министерство торговли и интеграции РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров» Приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 26 июня 2020 года №374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 июня 2020 года №20907.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования».

**Сроки оказания госуслуги:** 5 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Лицензия на импорт отдельных видов товаров, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

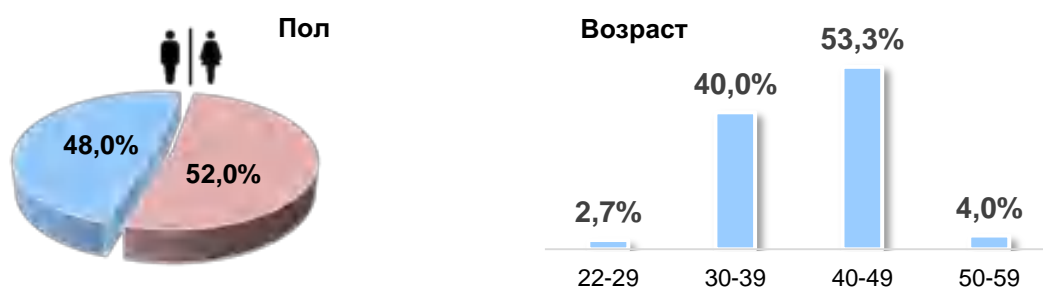
**Стоимость:** 10 МРП

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 75 респондент. Из них 48% услугополучателей мужского пола и 52% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (40,0%) и 40-49 лет (53,3%).

Диаграмма 36 Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются юридическими лицами. Услуга была получена на портале центрального депозитария ценных бумаг.

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **78,2% и среднее значение оценки 4,75 балла.**

Таблица 64. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,68	4,73	74,7%	77,7%
	Простота получения ЭЦП	4,72		78,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,76		80,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,75		77,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,79	4,79	81,3%	81,5%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,79		82,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,75		76,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,87		89,3%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,75		77,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,83	4,81	86,7%	82,3%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,81		81,3%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,79		78,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,80		82,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,73	4,73	76,0%	76,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,71	4,72	73,3%	74,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,65		72,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,79		78,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,60	4,68	68,0%	72,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,69		73,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,71		74,7%	
	Я не понес никаких дополнительных,	4,71		74,7%	

	неофициальных затрат на получение услуги				
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,83	4,83	82,7%	82,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,75</b>		<b>78,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,77</b>		<b>79,6%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,75</b>		<b>78,1%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,73 баллов при уровне удовлетворенности 77,7%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,79 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворенности составил 81,5%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,81 балла и уровень удовлетворенности равен 82,3%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,73 баллов и уровень удовлетворенности составил 76%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,72 балла из 5, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 74,7%. Проблемы возникли у некоторых респондентов, когда они использовали виртуального ассистента, в частности ВА не смог ответить на некоторые вопросы.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,68 баллов и уровень удовлетворенности равен 72,7%. Также были предложения по сокращению объема оплаты за услугу, или провести градацию некоторых видов товаров, которые по себестоимости ниже и предусмотреть для них оплату ниже.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,83 баллов и уровень удовлетворенности равен 82,7%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,77 при уровне удовлетворенности 79,6%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,75 балла при уровне удовлетворенности 78,1%.

## Выводы и рекомендации

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Улучшить алгоритмы работы виртуального ассистента, расширить базу ответов, исходя из звонков на 1414.

### Министерству финансов:

1. Разработать градацию оплаты за услугу, в зависимости от стоимости и видов товаров.

2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.



### 3.30 Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1402001 Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений

**Ответственный госорган:** Министерство торговли и интеграции РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил утверждения типа, испытаний для целей утверждения типа, метрологической аттестации средств измерений и оказания государственных услуг «Выдача сертификата об утверждении типа средств измерений» и «Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений», формы сертификата об утверждении типа средств измерений и установления формы знака утверждения типа» приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года №931. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №18110.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Веб-портал центрального депозитария ценных бумаг.

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день.

**Результат оказания госуслуги:** Сертификат об утверждении типа средств измерений, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

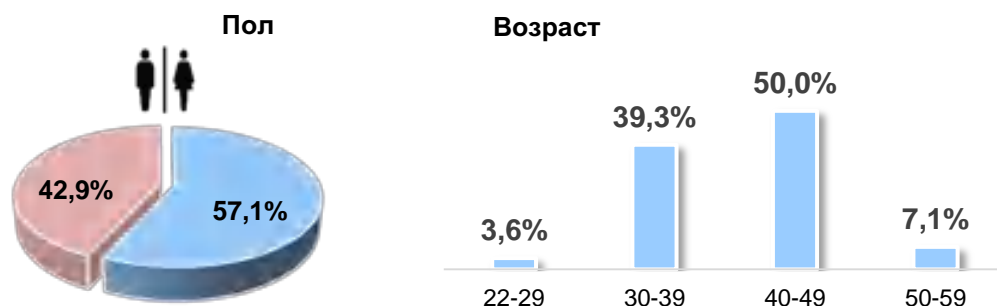
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 28 респондент. Из них 57,1% услугополучателей мужского пола и 42,9% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (39,3%) и 40–49 лет (50,0%).

Диаграмма 37. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются юридическими лицами. Услуга была получена на портале центрального депозитария ценных бумаг.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **82,7% и среднее значение оценки 4,82 балла.**

Таблица 65. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,79	4,77	78,6%	78,6%
	Простота получения ЭЦП	4,71		75,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,75		78,6%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,82		82,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,64	4,72	71,4%	75,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,71		75,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,68		71,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,82		82,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,75		75,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,82	4,83	82,1%	83,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86		85,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,82		82,1%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,82		85,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,89	4,89	89,3%	89,3%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,79	4,75	78,6%	77,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,75		75,0%	

	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,71		78,6%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,93		92,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,93		92,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,93		92,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	82,1%	82,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,82</b>		<b>82,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,87</b>		<b>87,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,77</b>		<b>78,3%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа получателя оценили на 4,77 баллов при уровне удовлетворенности 78,6%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,72 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворенности составил 75%. Возникали проблемы с поиском информации об услуге, инструкций о получении услуги.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,83 балла и уровень удовлетворенности равен 83,9%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,89 баллов и уровень удовлетворенности составил 89,3%.

Работа **виртуального ассистента** была оценена на 4,75 баллов, при уровне удовлетворенности 77,4%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,93 баллов и уровень удовлетворенности равен 92,9%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,82 баллов и уровень удовлетворенности равен 82,1%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,82 при уровне удовлетворенности 82,7%.

**Портал «электронного правительства»** на 4,77 балла при уровне удовлетворенности 78,3%.

## Выводы и рекомендации

По результатам опроса получателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Доработать технические параметры сайта, упростить алгоритмы для использования, улучшить работу мобильного приложения портала.
2. Повышение удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.

### 3.31 Включение (исключение) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга в реестр (из реестра) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1404008 Включение (исключение) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга в реестр (из реестра) аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга.

**Ответственный госорган:** Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил учета и ведения реестра аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга» Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 7 апреля 2023 года №138/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 апреля 2023 года №32271.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности, портал электронного лицензирования

**Сроки оказания госуслуги:** 5 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Уведомление о включении в реестр аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

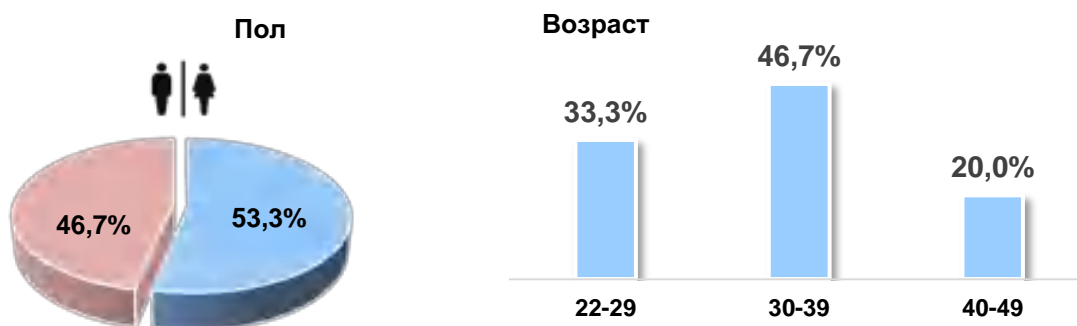
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 15 респондентов. Из них 53,3% услугополучателей мужского пола и 46,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (46,7%) и 22-29 лет (33,3%).

Диаграмма 38. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Все услугополучатели получили услугу в бумажной форме.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан») составил **76,5%** и среднее значение оценки **4,72 баллов**.

Таблица 66. Распределение баллов (бумажная)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	4,80	90,5%	83,5%
	Сотрудники оперативные	4,74		74,1%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,87		86,7%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,67	4,66	66,7%	65,6%
	Удобные часы работы	4,67		66,7%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,60		60,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,60		60,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,67		66,7%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,73		73,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,67	4,69	66,7%	68,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,60		60,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,67		66,7%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,73		73,3%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,67		66,7%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,73		73,3%	
	Предоставили полную информацию о перечне	4,73		73,3%	

	документов, необходимых для получения услуги				
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,60	4,60	60,0%	60,0%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,60		60,0%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,60		60,0%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,67		66,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,73		96,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,73		96,8	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,73		96,8%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,93	4,93	94,4%	94,4%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,72</b>		<b>76,5%</b>
	<b>Государственные органы (канцелярии)</b>		<b>4,68</b>		<b>68,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,71</b>		<b>75,2%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,80 балла и уровень удовлетворённости 83,5%.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,66 баллов, уровень удовлетворенности составляет 65,6%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,69 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 68,6%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,60 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 60,0%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,67 баллов, удовлетворенность – 66,7%.

Критерий «затраты» был оценен на 4,73 баллов и 96,8% уровень удовлетворённости.

**Результат** оказанной услуги оценен на 4,93 баллов при уровне удовлетворенности 94,4%. Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Государственные органы** – 4,68 баллов и уровень удовлетворенности 68,9%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,71 баллов и уровень удовлетворенности 75,2%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, респонденты предлагают увеличить доступность к порталу, информации, а также сократить срок оказания услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги.
2. Рассмотреть возможность интегрирования Face ID для мобильных приложений порталов.

#### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Рассмотреть возможность сокращения времени для получения услуги.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

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

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2202002 Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ

**Ответственный госорган:** Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил формирования, сбора, хранения, использования и выдачи сведений Национального фонда пространственных данных» Приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 марта 2023 года №130/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 4 апреля 2023 года №32233.

**Форма оказания госуслуги:** электронная или бумажная полностью автоматизирования.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** РГП на ПХВ «Национальный центр геодезии и пространственной информации» Комитета геодезии и картографии МЦРИАП РК, портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** ведения о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

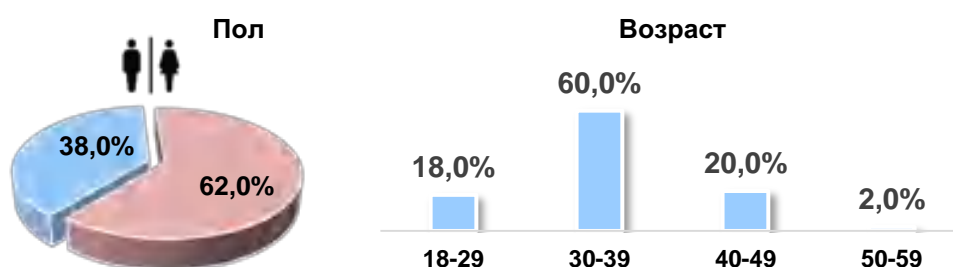
**Стоимость:** от 0,2 до 2,6 МРП в зависимости от видов материалов.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 50 респондентов. Из них 38,0% услугополучателей мужского пола и 62,0% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (60,0%) и 40-49 лет (20,0%).

Диаграмма 39. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 98% являются физическими лицами, 2% - юридическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу



(82,0%), обратились на портал электронного правительства.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей, составил **77,6% и среднее значение оценки 4,75 балла.**

Таблица 67. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,68	4,74	68,0%	73,5%
	Простота получения ЭЦП	4,72		72,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,74		74,0%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,80		80,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,68	4,71	74,0%	75,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,72		76,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,70		72,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,70		76,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,74		78,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,74	4,76	80,0%	77,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,72		72,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,74		74,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,82		82,0%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,66	4,66	72,0%	72,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,78	4,75	82,0%	76,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,68		68,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,78		78,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,74	4,76	78,0%	79,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,64		76,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,82		82,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,82		82,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,90	4,90	90,0%	90,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,75</b>		<b>77,6%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,79</b>		<b>81,3%</b>
<b>Портал «электронное лицензирование»</b>			<b>4,73</b>		<b>74,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,74 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 73,5%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,71 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 75,2%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,76 баллов, уровень удовлетворенности составил 77%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,66 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 72,0%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,75 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 76%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,76 балла при уровне удовлетворенности 79,5%. Необходимо после сдачи документов ожидать уведомления со счетом на оплату на портале, который предоставляется после расчета стоимости специалистом услугодателя, что доставляет неудобства для услугополучателей.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 90% (4,90 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,79 балла при уровне удовлетворенности 81,3%,

Портал «электронного правительства» 4,73 баллов при уровне удовлетворенности в 74,7%.

### **Выводы и рекомендации**

Низкие оценки выставлены респондентами по критериям: информация (оценка легкости и скорости поиска информации, простоты и понятности информации), сроки (услуга была оказана в краткие/установленные сроки), высказаны проблемы по процедуре оплаты за услугу.

В этой связи по результатам опроса услугополучателей **порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги и необходимых документах.
2. Рассмотреть возможность сокращения сроков получения услуги с 15 до 10 рабочих дней.

#### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Предусмотреть онлайн калькулятор и автоматическое формирование счета на оплату с возможностью оплаты в банках второго уровня при подаче документов на получение услуги на портале «электронного правительства».
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3 33 Аттестация юридических лиц на право проведения работ в области промышленной безопасности

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2401003 Аттестация юридических лиц на право проведения работ в области промышленной безопасности.

**Ответственный госорган:** Комитет промышленной безопасности МЧС.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Аттестация юридических лиц на право проведения работ в области промышленной безопасности» приказ исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 6 апреля 2020 года №186. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20340.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Аттестат на право проведения работ в области промышленной безопасности либо мотивированный отказ в его выдаче

**Услугополучатели:** юридические лица.

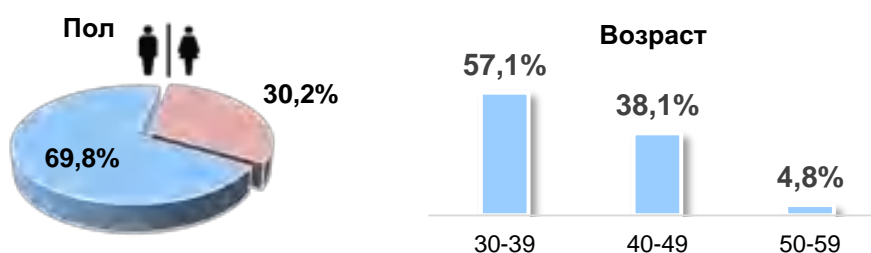
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 654 респондента. Из них 69,8% услугополучателей мужского пола и 30,2% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (57,1%) и 40-49 лет (38,1%).

Диаграмма 40. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100,0% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталами электронного правительства (100,0%).

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **84,3%** и среднее значение оценки **4,76 баллов**.

Таблица 68. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,68	4,71	82,5%	82,2%
	Простота получения ЭЦП	4,68		81,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,71		84,1%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,76		81,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,78	4,76	81,0%	80,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,68		76,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,70		71,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,87		90,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,78		84,1%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,81	4,80	90,5%	84,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75		76,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,81		85,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,81		85,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,76	4,76	85,7%	85,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,65	4,74	82,4%	83,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,78		83,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,78		83,3%	

<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,73	4,73	85,7%	85,7%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,73		85,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	88,5%	88,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,76</b>		<b>84,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,78</b>		<b>87,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,76</b>		<b>82,9%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,71 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,2%. Респондентами озвучены проблемы: «непонятно и сложно получить ЭЦП» (Западно-Казахстанская область), «сам сайт плохо открывается, плохо загружаются документы» (г. Алматы).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,76 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 80,6%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (г. Астана), «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (г. Астана, Западно-Казахстанская область, г. Шымкент, Алматинская область, Актюбинская область, Мангистауская область, Атырауская область)

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,80 баллов, уровень удовлетворенности составил 84,5%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались: «сложности загрузки необходимых документов» (г. Алматы).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,76 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 85,7%. Респондентами высказывались проблемы: «долго получать услуги» (Алматинская область).

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 83%. При этом отмечены проблемы, связанные с обратной связью: «совсем не правильно консультируют» (Восточно-Казахстанская область), «совсем не владеют информацией» (Восточно-Казахстанская область), «не отвечает долго» (Восточно-Казахстанская область), «в общем хотелось бы чтобы тех поддержка была компетентна больше, сложности возникли с загрузкой документов» (Кызылординская область), «1414 операторы не все компетентны» (Западно-Казахстанская область).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,73 балла при уровне удовлетворенности 85,7%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно

оценили **результат** полученной услуги – 88,5% (4,82 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,78 балла при уровне удовлетворенности 87%,

**Портал «электронного правительства»** 4,76 баллов при уровне удовлетворенности в 82,9%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основные проблемы при получении услуги касались доступности и удобства использования ЭЦП, поиска информации об услуге, загрузки данных и работы виртуального ассистента.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность смотреть видеоинструкции для получения услуги.
2. Провести обучение сотрудников 1414 для предоставления компетентной своевременной обратной связи по получаемой услуге.
3. Повысить скорость ответов на запросы от виртуального ассистента.

#### **Уполномоченный государственный орган:**

1. Рассмотреть возможность сокращения времени для получения услуги.
2. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет-ресурсах пошаговые инструкции процедуры получения услуги.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.34 Выдача разрешений на производство взрывных работ

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2401005 Выдача разрешений на производство взрывных работ

**Ответственный госорган:** Территориальные департаменты Комитета промышленной безопасности МЧС РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил выдачи разрешений на производство взрывных работ» приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 декабря 2014 года №350. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №10273.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

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

**Сроки оказания госуслуги:** 5 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Разрешение на производство взрывных работ либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические лица.

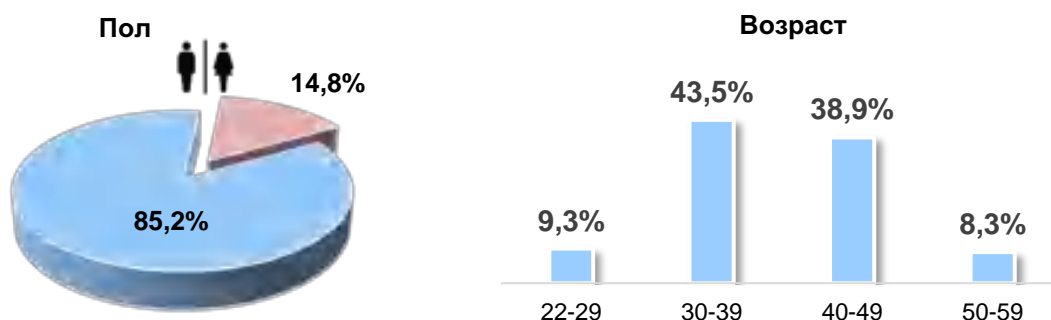
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 108 респондентов. Из них 85,2% услугополучателей мужского пола и 14,8% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (43,5%) и 40–49 лет (38,9%).

Диаграмма 41. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (100,0%), обратились на портал «электронного правительства», мобильное приложение портала «электронного правительства».

#### Основные результаты исследования

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



Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **81,1%** и **среднее значение оценки 4,77 балла**.

Таблица 69. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,65	4,73	72,8%	78,8%
	Простота получения ЭЦП	4,76		82,4%	
	Простота использования ЭЦП	4,71		76,5%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,78		83,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,72	4,78	77,8%	82,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,67		72,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,72		77,8%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,83		88,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,94		94,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,72	4,73	83,3%	78,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,71		76,5%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,65		66,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,83		88,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,78	4,78	77,8%	77,8%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ</b>	Удобство использования виртуального	4,67	4,67	66,7%	77,8%

<b>АССИСТЕНТ</b>	ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,67		66,7%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,67		66,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,89	4,89	88,9%	88,9%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,89		88,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,83	4,83	83,3%	83,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,77</b>		<b>81,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,82</b>		<b>85,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,71</b>		<b>76,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,73 баллов при уровне удовлетворенности 78,8%. Основные проблемы: «упрощение входа в портал» (Жетысуская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,78 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворенности составил 82,2%. В качестве проблем при получении услуги респондентами озвучивались: «нет доступа к информации» (Карагандинская область), «указывать на сайте стрелкой, что за чем» (Восточно-Казахстанская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,73 балла и уровень удовлетворенности равен 78,9%. При этом наибольшие трудности для услугополучателей при получении услуги возникли в процессе сбора пакета документов, а также возможности подать документы онлайн.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,78 баллов и уровень удовлетворенности составил 77,8%.

По критерию **виртуальный ассистент** услуга оценена на 4,67 баллов, уровень удовлетворенности составил 77,8%. При этом основными предложениями от респондентов выступили: «выстроить алгоритм общения со сложными ситуациями» (Жетысуская область).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,89 баллов и уровень удовлетворенности равен 88,9%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,83 баллов и уровень удовлетворенности равен 83,3%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,82 при уровне удовлетворенности 85,2%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,71 балла при уровне удовлетворенности 76,4%.

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Доработать технические параметры сайта, упростить алгоритмы для использования каждого услугополучателя, улучшить работу мобильного приложения портала.
2. Повышение удобства поиска информации об услуге на портале, а также повышение понятности информации по способу получения услуги на портале.
3. Улучшить алгоритмы работы виртуального ассистента, добавить ответы на вопросы, связанные со сложными кейсами.

### 3.35 Выдача лицензии на обращение с радиоактивными веществами, приборами и установками, содержащими радиоактивные вещества

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1403007 Выдача лицензии на обращение с радиоактивными веществами, приборами и установками, содержащими радиоактивные вещества.

**Ответственный госорган:** Министерство энергетики РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг в области использования атомной энергии» приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 1 апреля 2020 года №123. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20323.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал электронного правительства, портал электронного лицензирования

**Сроки оказания госуслуги:** 20 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Лицензия и (или) приложение к лицензии или мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические лица.

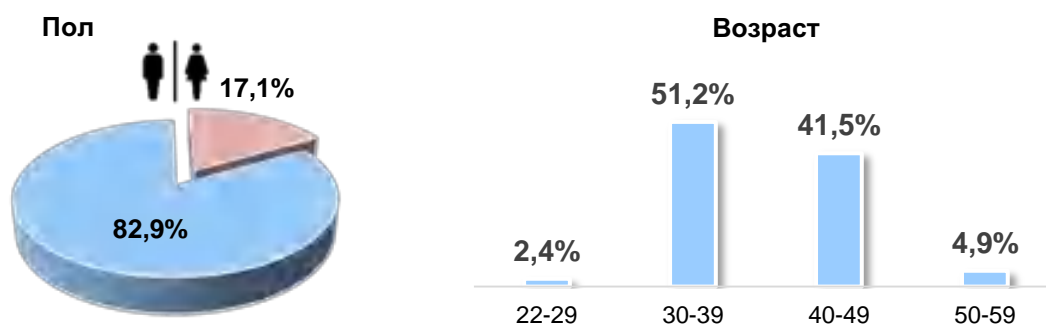
**Стоимость:** 10 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 34 респондентов. Из них 82,9% услугополучателей мужского пола и 17,1% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (51,2%) и 40-49 лет (41,5%).

Диаграмма 42. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (92,7%), порталом электронного лицензирования (7,3%).

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **97,5% и среднее значение оценки 4,98 баллов.**

Таблица 70. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	5,00	4,97	100,0%	96,0%
	Простота получения ЭЦП	5,00		100,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,93		92,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,95		95,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,98	4,97	97,6%	96,6%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,95		95,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,95		95,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,98		97,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,98		97,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95	4,97	95,1%	96,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,95		95,1%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,98		97,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,98		97,6%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,98	4,98	97,6%	97,6%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,90	4,96	90,2%	95,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,98		97,6%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		97,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		97,6%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,98</b>		<b>97,5%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,97</b>		<b>96,5%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,98</b>		<b>97,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили на 4,97 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 96%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,97 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 96,6%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,97 баллов, уровень удовлетворенности составил 96,4%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,98 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 97,6%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 5 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 100%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,96 балла при уровне удовлетворенности 95,8%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 100% (5 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,97 балла при уровне удовлетворенности 96,5%,

**Портал «электронного правительства»** 4,98 баллов при уровне удовлетворенности в 97,6%.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, по данной услуге у респондентов проблемы возникли преимущественно по процедуре сбора документов (автоматизация процесса).

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Доавтоматизировать процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения услуги (например, должностная инструкция ответственного лица за радиационную безопасность может быть автоматически получена на портале [enbek.kz](http://enbek.kz)).
2. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги с 20 до 15 рабочих дней за счет автоматизации процесса проверки соответствия документов требуемому перечню.

### 3.36 Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1401001 Выдача паспорта готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период

**Ответственный госорган:** Министерство энергетики РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил получения энергопроизводящими, энергопередающими организациями паспорта готовности к работе в осенне-зимний период» приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 2 февраля 2015 года №55. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №10516.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Паспорт готовности энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период, паспорт готовности с замечаниями энергопроизводящим и энергопередающим организациям к работе в осенне-зимний период, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические лица.

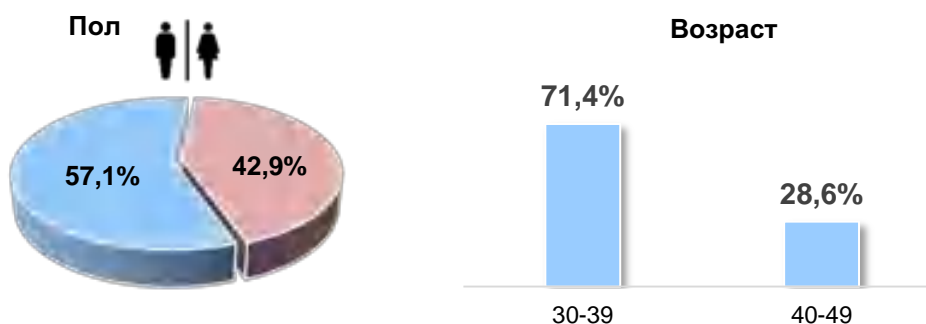
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 7 респондентов. Из них 57,1% услугополучателей мужского пола и 42,9% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (71,4%) и 40–49 лет (28,6%).

Диаграмма 43. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (100,0%), обратились на портал «электронного правительства».



## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей, составил **93,4% и среднее значение оценки 4,93 балла**.

Таблица 80. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	5,00	4,93	100,0%	92,9%
	Простота получения ЭЦП	5,00		100,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,86		85,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,86		85,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,86	4,86	85,7%	85,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,86		85,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,71		71,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,86		85,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86	4,93	85,7%	92,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86		85,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,86	4,86	85,7%	85,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	5,00		100,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,86	4,96	85,7%	96,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00		100,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,93</b>		<b>93,4%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,95</b>		<b>95,2%</b>
<b>Портал «электронное лицензирование»</b>			<b>4,95</b>		<b>94,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,93 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 92,9%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,86 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 85,7%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале, сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,93 баллов, уровень удовлетворенности составил 92,9%. По мнению услугополучателей некоторые документы можно было бы объединить, тем самым уменьшив количество запрашиваемых документов.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,86 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 85,7%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 5 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 100%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,96 балла при уровне удовлетворенности 96,4%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 100% (5 баллов).

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

получены следующие значения:

**Уполномоченный государственный орган** 4,95 балла при уровне удовлетворенности 95,2%,

**Портал «электронное лицензирование»** 4,95 баллов при уровне удовлетворенности в 94,6%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основные проблемы, с которыми сталкивались услугополучатели, касались доступности и понятности информации об услуге.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги.
2. Провести обучение сотрудников 1414 для предоставления компетентной своевременной обратной связи по получаемой услуге.

#### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Рассмотреть возможность объединения некоторых актов с целью сокращения перечня предоставляемых документов (например, акты о выполнении в полном объеме запланированных мероприятий по предупреждению повреждений оборудования и акт готовности систем пожаротушения и пожарной сигнализации к работе).

### 3.37 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции, регистрации актов гражданского состояния и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 3102002 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции, регистрации актов гражданского состояния и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан.

**Ответственный госорган:** Министерство юстиции РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственной услуги «Апостилирование официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан» приказ исполняющего обязанности Министра юстиции Республики Казахстан от 27 мая 2020 года №58. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20740.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»»

**Сроки оказания госуслуги:** 2 рабочих дня

**Сведения об услугополучателе:** физические и юридические лица

**Результат оказания госуслуги:** Электронный документ со штампом «Апостиль».

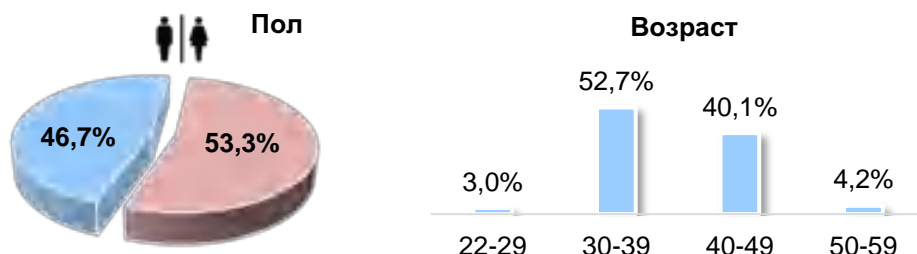
**Стоимость:** 0,5 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 167 респондента. Из них 46,7% услугополучателей мужского пола и 53,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (52,7%) и 40-49 лет (40,1%).

Диаграмма 44. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 95,8% являются физическими лицами, 4,2% - юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (91%).

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») составил **80,5%** и **среднее значение оценки 4,78 баллов**.

Таблица 81. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,72	4,79	72,5%	82,6%
	Простота получения ЭЦП	4,89		89,2%	
	Простота использования ЭЦП	4,77		85,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,79		83,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,76	4,75	80,2%	79,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,73		79,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,64		73,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,82		83,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,80		79,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86	4,74	85,6%	76,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73		74,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,69		76,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,66		70,5%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,77	4,77	78,4%	78,4%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,79	4,74	84,0%	80,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,73		73,4%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,71		83,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,77	4,75	78,3%	76,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,69		74,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,77		76,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,77		76,6%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,89	4,89	89,2%	89,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,78</b>		<b>80,5%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,78</b>		<b>79,3%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,73</b>		<b>78,5%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,79 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,6%. Основные проблемы услугополучателей касались доступности услуги, в частности: «зависает база» (Алматинская область), «долго грузится сайт» (г. Шымкент).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,75 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 79,4%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «ужасная работа, звонок ужасный, работа менеджеров не устраивает не дают полную информацию» (Акмолинская область), «сложно получить подробную информацию» (Акмолинская область), «плохая система дозвона и предоставление информации» (Акмолинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,74 баллов, уровень удовлетворенности составил 76,8%. Основные проблемы, отмеченные респондентами, касались: «были проблемы, когда была смена часового пояса» (г. Алматы).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,77 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 78,4%. Также отмечены проблемы: «получить услуги очень длительный процесс» (Акмолинская область).

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 80,4%. В качестве проблемы озвучено: «очень сложно дозвониться виртуальных ассистентов нет» (г. Астана), «не дают четкого ответа, виртуальный ассистент не понимает

вопросов» (Акмолинская область), «грубый персонал в г. Шымкент и г. Туркестан, с третьей попытки и в офлайн только смогли подать! Отвратительно работают!» (г. Шымкент).

Наличие **дополнительных затрат** услугополучателями оценено на 4,75 балла при уровне удовлетворенности 76,5%. По данному критерию отмечены предложения: «сделать еще один способ оплаты помимо Каспий» (Алматинская область).

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 89,2% (4,89 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,78 балла при уровне удовлетворенности 79,3%,

**Портал «электронного правительства»** 4,73 баллов при уровне удовлетворенности в 78,5%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, услугополучатели отметили неудовлетворенность доступности информации об услуге и требуемых документах, доступности и удобства портала, работы виртуального ассистента и службы поддержки, сроками получения услуги и др.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность разметить видеоинструкции для получения услуги.
2. Увеличить скорость загрузки данных и повысить качество работы портала.
3. Улучшить алгоритмы работы виртуального ассистента, добавив ответы на недостающие вопросы, интегрировать работу ВА с AI.
4. Рассмотреть возможность оплаты за услугу с разных банковских карт.
5. Повысить квалификацию консультирующего персонала.

#### **Уполномоченный государственный орган:**

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
2. Рассмотреть возможность приема оплаты различными банковскими картами за услугу.

### 3.38 Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие деятельностью частного судебного исполнителя

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 903006 Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие деятельностью частного судебного исполнителя.

**Ответственный госорган:** Министерство юстиции РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг по вопросам исполнительного производства» приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 29 мая 2020 года №69. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 8 июня 2020 года №20836.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная)/оказываемая по принципу «одного заявления».

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал электронного правительства.

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Решение о прохождении аттестации лицами, претендующими на занятие деятельностью частного судебного исполнителя.

**Услугополучатели:** физические лица.

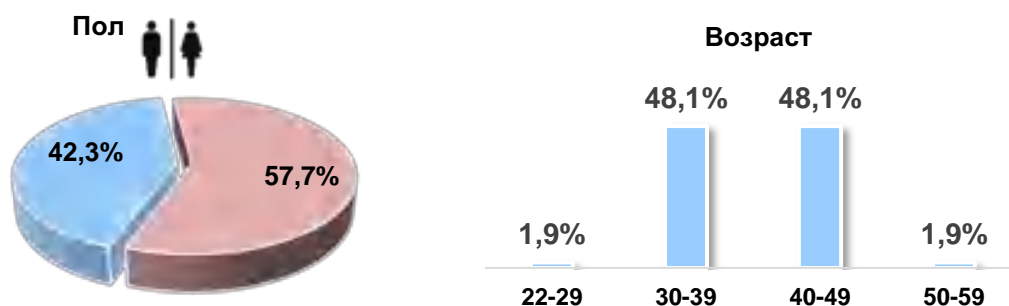
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведен массовый опрос, в результате которого были получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 52 респондента. Из них 42,3% услугополучателей мужского пола и 57,7% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 30–39 лет (48,1%) и 40-49 лет (48,1%).

Диаграмма 45. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (94,2%), обратились на портал электронного правительства, 5,8% - на портал электронного лицензирования.

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в



результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **80,6% и среднее значение оценки 4,78 балла.**

Таблица 82. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,86	4,76	86,3%	82,1%
	Простота получения ЭЦП	4,87		86,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,62		76,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,67		78,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,75	4,73	82,7%	81,5%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,85		88,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,63		76,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,71		78,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,73		80,8%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,63	4,67	76,9%	77,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73		80,8%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,69		80,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,63		73,1%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,79	4,79	82,4%	88,4%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ</b>	Удобство использования виртуального	4,62	4,67	70,2%	75,9%

<b>АССИСТЕНТ</b>	ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,68		76,6%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,72		80,9%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,75	4,75	82,7%	82,7%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,75		82,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,88	4,88	88,2%	88,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,78</b>		<b>80,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,75</b>		<b>75,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,74</b>		<b>66,4%</b>

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 4,76 балла, уровень удовлетворенности составляет 82,1%. Отмечено, что «долго грузится портал» (г. Астана) и поэтому необходимо создать условия для получения электронной услуги при слабом интернет-соединении.

По критерию **«информация и коммуникация»** услуга оценена респондентами в 4,73 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 81,5%. Также услугополучатели отмечали, что доступ к информации об услуге практически отсутствует в общем доступе.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,67 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 77,9%. Услугополучатели отметили, что им «тяжело загрузить нужный документ» (Карагандинская область).

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,79 баллов, удовлетворенность – 88,4%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,67 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 75,9%. Также отмечено, что «практически невозможно дозвониться в единый контактный центр 1414» (Западно-Казахстанская область).

Критерий **«затраты»** был оценен в 4,75 баллов и 82,7% уровень удовлетворенности.

По критерию **«обратная связь»**, жалоб не было.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 88,2% (4,88 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** получил - 4,75 баллов и уровень удовлетворенности 75,8%.

Портал «электронного правительства» получил - 4,74 и уровень удовлетворенности 66,4%.

## Результаты качественных методов исследования

### Метод тайный покупатель

*Данную услугу получал первый раз. Для начала надо:*

*Перейти на данной странице по кнопке «Заказать услугу онлайн», после чего в новом окне откроется портал «электронного лицензирования». Войти в систему или зарегистрироваться на портале «электронного лицензирования» но для начала там нужно зарегистрироваться - это занимает около 15-20 минут, при условии что нет сбоя в работе портала. В наименовании услуги ознакомиться с пакетом документов и перейти по кнопке «Заказать услугу онлайн», или выбрать необходимый подвид деятельности и перейти по кнопке «Далее». Указать необходимые данные, заполнить заявление и подписать своей ЭЦП. сложность возникают только в том, что если первый раз и находишься в сельской местности может плохо работать интернет. Было бы хорошо если можно было оформлять услугу через e- мобайл.*

### Метод проведения фокус группа (количество участников 10)

*При получении данной услуги респонденты отметили, что аттестация состоит из двух этапов: тестирование на знание законодательства и проверка знаний в виде устного собеседования. Услуга не сложная, тестирование не занимает много времени хотя на него отводится 90 минут, так как «если есть опыт в юридической сфере, то в принципе несложно его проходить». «У моих коллег при прохождении тестирования было такое что из-за плохого качества интернета вылетал с данного тестирования приходилось заново его заполнять из-за этого теряется время, а иногда и не дает портал его заново заполнить».*

*«Есть сложности при заполнении самого заявления, а именно сведений о дипломе не всегда в графе выбрать учебное заведение есть вуз или то название если оно поменялось невозможно заполнить самому». Поэтому респондентами предлагается «убрать в заявлении вкладку сведения о дипломе, так как сейчас все дипломы оцифрованные и находятся в едином формате, когда человек подойдет в его личном кабинете уже есть диплом».*

### Выводы и рекомендации

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Создать условия для получения электронной услуги при слабом интернет-соединении.
2. Не запрашивать у услугодателей сведения о дипломе, синхронизировав данные с других источников информации.
3. Повысить эффективность и скорость дозвона в единый контактный центр 1414.
4. Добавить услуг в Е-мобильный егов.
5. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

6. Предусмотреть ИС 2 этапа мотивированного отказа : 1-ом- отказ в дальнейшем рассмотрении заявления; 2-ом – отказ по итогам оказания государственной услуги.

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

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям

**Ответственный госорган:** Территориальные филиалы Национального Банка Республики Казахстан (далее – услугодатель).

**Подзаконный нормативный правовой акт:** Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 4 апреля 2019 года №49. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 18 апреля 2019 года №18545.

**Форма оказания госуслуги:** электронная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:**

Со дня регистрации обращения на портале:

- При выдаче лицензии и приложения к ней - в течение 20 рабочих дней
- При выдаче приложения к действительной лицензии - в течение 10 рабочих дней
- При переоформлении лицензии и (или) приложения к ней - в течение 10 рабочих дней
- Территориальный филиал Национального Банка в течение 2 рабочих дней с момента получения документов услугополучателя проверяет полноту представленных документов

**Результат оказания госуслуги:**

По подвидам:

- для получения лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой и приложения к лицензии – уведомление о выдаче лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой и приложения к лицензии либо мотивированный ответ об отказе в выдаче лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой и приложения к лицензии;
- для получения приложения к действительной лицензии при открытии дополнительного обменного пункта – уведомление о выдаче приложения к действительной лицензии при открытии дополнительного обменного пункта либо мотивированный ответ об отказе в выдаче приложения к действительной лицензии при открытии дополнительного обменного пункта;
- для переоформления лицензии и приложения к ней – уведомление о переоформлении лицензии и приложения к ней либо мотивированный ответ об отказе в переоформлении лицензии и приложения к ней;
- для переоформления приложения к лицензии – уведомление о переоформлении приложения к лицензии либо мотивированный ответ об отказе в переоформлении приложения к лицензии.

**Услугополучатели:** юридические лица.

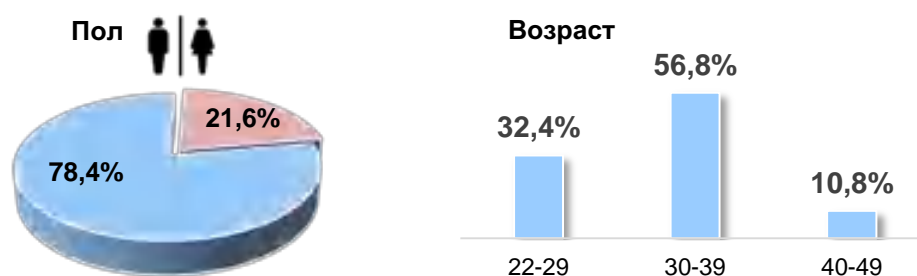
**Стоимость:** Лицензия - 40 МРП, Переоформление - 10% от ставки при выдаче лицензии

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 37 респондентов. Из них 78,4% услугополучателей мужского пола и 21,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей - 30–39 (56,8%) и 22-29 лет (32,4%).

Диаграмма 46. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (82,9%) и мобильным приложением портала (11,4%), порталом электронного лицензирования (5,7%).

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **93% и среднее значение оценки 4,93 баллов.**

Таблица 83. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,94	4,94	94,6%	94,6%
	Простота получения ЭЦП	4,94		94,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,94		94,6%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,94		94,6%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,92		91,9%	94,6%

	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,92	4,94	91,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,94		94,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,94		94,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86	4,91	86,5%	90,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,92		91,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,92		91,9%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,92		91,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,95	4,95	94,6%	94,6%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затрат приемлема	4,95	4,92	94,6%	91,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,89		89,2%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,92		91,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,92		91,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,92	4,92	91,9%	91,9%

	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>	<b>4,93</b>	<b>93,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>	<b>4,92</b>	<b>91,9%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>	<b>4,92</b>	<b>92,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,94 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 94,6%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,94 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 94,6%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели, связаны с доступностью информации об услуге и необходимых требованиях для получения услуги.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,91 баллов, уровень удовлетворенности составил 90,6%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,95 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 94,6%. Среди предложений отмечено о необходимости «дать возможность для ускорения» (г. Алматы).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,92 балла при уровне удовлетворенности 91,9%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 91,9% (4,92 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,92 балла при уровне удовлетворенности 91,9%,

**Портал «электронного правительства»** 4,92 баллов при уровне удовлетворенности в 92,6%.

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, необходимых требований для получения услуги;

#### **Уполномоченный государственный орган:**

1. Рассмотреть возможность ускоренного получения услуги за дополнительную оплату.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.40 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 3103001 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации.

**Ответственный госорган:** Агентство по стратегическому планированию и реформам РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 апреля 2020 года №24. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20335.

**Форма оказания госуслуги:** бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** РГП на ПХВ «Информационно-вычислительный центр Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан».

**Сроки оказания госуслуги:** 9 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Предоставление статистической информации на бумажном носителе; уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические, физические лица.

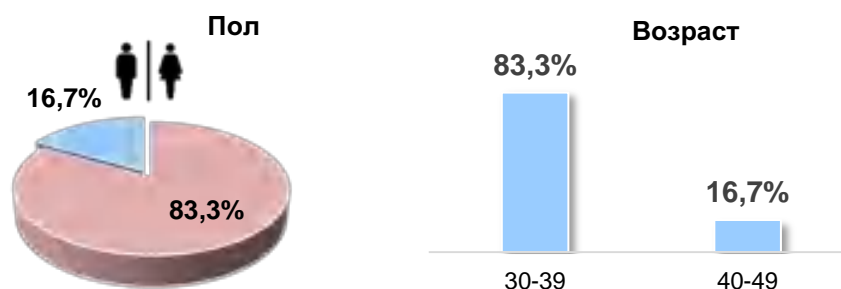
**Стоимость:** по ценам в области государственной статистики.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 6 респондентов. Из них 16,7% услугополучателей мужского пола и 83,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30–39 (83,3%) и 40-49 лет (16,7%).

Диаграмма 47. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Все услугополучатели получили услугу в государственном органе.



## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **94,4% и среднее значение оценки 4,94 баллов.**

Таблица 84. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,83	4,89	83,3%	88,9%
	Сотрудники оперативные	5,00		100,0%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,83		83,3%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Удобные часы работы	5,00		100,0%	
	Имеет достаточно мест парковки	5,00		100,0%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00		100,0%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00		100,0%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,67	4,93	66,7%	92,9%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00		100,0%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,83		83,3%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		100,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		100,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне	5,00		100,0%	

	документов, необходимых для получения услуги				
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,83	4,94	83,3%	94,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		100,0%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,83		83,3%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,83	4,92	83,3%	91,9%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,83	4,92	83,3%	91,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,83		83,3%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,94</b>		<b>94,2%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,95</b>		<b>95,2%</b>
<b>Госорган, принимавший заявление</b>			<b>4,97</b>		<b>96,9%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,89 балла и уровень удовлетворённости 88,9%.

**Доступность и удобство** по данной услуге оценили на 5 балла, уровень удовлетворенности составляет 100%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,93 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 92,9%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,94 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 94,4%. От услугополучателей поступило предложение предоставить возможность самим осуществить выгрузку данных по заданным параметрам с сайта БНС без передачи данных на бумажном носителе.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,92 баллов, удовлетворенность – 91,9%. Поступили предложения по длительности получения услуги: «можно ли быстрее получить».

Критерий «затраты» был оценен в 4,92 баллов и 91,7% уровень удовлетворённости.

По критерию «обратная связь», жалоб не было.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 100% (5 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** - 4,95 и уровень удовлетворенности 95,2%.

**Госорган, принимавший заявление**, получил - 4,97 баллов и уровень удовлетворенности 96,9%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, проблемных вопросов, связанных с получением услуги, у респондентов не возникало, кроме предложения по предоставлению права для осуществления самостоятельной выгрузки данных с сайта БНС.

В связи с чем, учитывая критерии, которые набрали меньшие баллы относительно общего балла, по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу** рекомендуется:

1. Рассмотреть возможность сокращения времени для получения услуги за счет возможности самостоятельной выгрузки услугополучателями необходимых данных с сайта Бюро национальной статистики (по заданным критериям).
2. Рассмотреть возможность получения услуги онлайн (за счет синхронизации баз данных БНС с порталом «электронного правительства»).
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.41 Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 02201003 Определение кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка

**Услугодатель:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года №301. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21366.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная) /бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Государственная корпорация, веб-портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 3 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** акт об определении кадастровой (оценочной) стоимости земельного участка, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

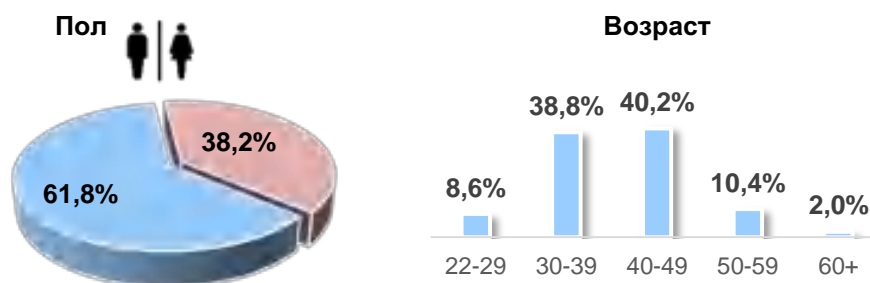
**Стоимость:** платно, информации о стоимости нет.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 510 респондентов. Из них 61,8% услугополучателей мужского пола и 38,2% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей принадлежит к возрастным группам: 40–49 лет (40,2%) и 30–39 лет (38,8%).

Диаграмма 48. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся часть (17,3%) являются юридическими лицами, и еще 82,7% физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (91,7%) обратились в ЦОН через зону самообслуживания, 8,3% - через портал электронного правительства.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») составил **54%**, **среднее значение оценки удовлетворенности равен 4,2 балла**.

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, приведенным в Таблице ниже.

Таблица 85. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,79	4,82	79,8%	84,3%
	Простота получения ЭЦП	4,79		83,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,91		92,4%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,80		81,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,77	4,77	80,0%	81,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,74		79,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,82		83,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,79		82,4%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,75		79,8%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,83	4,72	84,3%	79,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,63		74,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без	4,66		77,1%	

	трудностей				
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,77		82,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,87	4,87	88,2%	88,2%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,72	4,73	75,9%	75,9%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,72		74,1%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,76		77,8%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлемая	4,68	4,58	68,8%	66,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,55		71,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,57		63,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,54		63,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,82	4,82	81,8%	81,8%
	Удовлетворен результатом обжалования	4,82		81,8%	
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,75	4,75	83,2%	83,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,76</b>		<b>80,1%</b>
	<b>Услугодатель</b>		4,70		76,6%
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		4,75		78,1%

**Доступность и удобство** получения услуги, в том числе простота регистрации на портале, получения и использования ЭЦП, внешний вид и структура портала были оценены на 4,82 баллов, при этом уровень удовлетворённости услугополучателей составил 84,3%. Трудности, с которыми сталкивались респонденты: «Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)» (г. Астана); «Трудно было получить электронную версию» (Жетысуская область). Предложения по улучшению качества оказания услуги касались: «улучшить сайт, обновите» (г. Алматы); «Сервер долго грузится» (Мангистауская область); «Портал работает очень медленно» (Северо-Казахстанская область); «Портал очень виснет долго» (Северо-Казахстанская область); «Интерфейс портала поменять» (Туркестанская область). Также в зоне самообслуживания ЦОНа были следующие проблемы: «Долго ждали, очереди» (Павлодарская область), «Высокомерные специалисты» (г. Алматы), «Всегда очереди, сделайте что-нибудь» (Туркестанская область); «Большие очереди, нервотрепки в ЦОНе» (Северо-Казахстанская область).

**Информация** об услуге, в том числе: оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале, актуальности и понятности информации на портале услугодателя, простоты и понятности информации по способу получения услуги, наличие информации на казахском и русском языках, понятной инструкции по использованию портала были оценены в среднем на 4,77

балла, уровень удовлетворённости составил 81,0%. В некоторых случаях услугополучатели отмечали, что у них были «Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (г. Астана, Туркестанская область), «Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале» (Акмолинская область), «Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий)» (Мангистауская область). В качестве предложений по повышению доступности и удобства услуги респондентами предложены: «Видео обучение (видеоинструкция) было бы неплохо» (Павлодарская область); «Сделать понятным алгоритм сайта» (Павлодарская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,72 балла, уровень удовлетворенности равен 79,8%. В качестве проблем озвучено: «До получения документов обнаружили несоответствие в адресах, обратились за помощью в акимат, вопрос решился» (Западно-Казахстанская область), «В предоставленном документе были ошибки» (г. Шымкент), «Сложности загрузки необходимых документов» (Северо-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,87 балла и уровень удовлетворённости равен 88,2%. Услугополучателями было отмечено, что «Услуга предоставляется длительный срок» (г. Астана), «Услуга долго предоставляется» (Карагандинская область).

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,58 баллов, уровень удовлетворённости равен 66,7%.

**Виртуальный ассистент** оценен на 4,73 балла при уровне удовлетворенности 75,9%.

**Обратная связь**, которая подразумевает оценку сроков обжалования и результат обжалования был оценен на средний балл 4,82 и уровень удовлетворённости 81,8%.

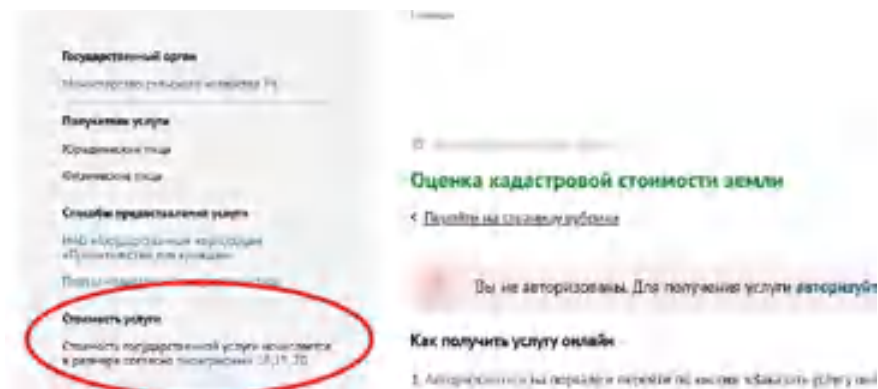
**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,75, уровень удовлетворенности 83,2%.

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

**Портал «электронного правительства»** - 4,75 и уровень удовлетворенности 78,1%,

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,70 баллов и уровень удовлетворенности 76,6%.

## **Результаты качественных методов исследования**



Информация о стоимости услуги отсутствует в описании услуги. При этом на портале имеется ссылка на нормативно-правовой акт, из которого данные пункты 18, 19, 20 исключены.

### **Участники фокус-группы отметили следующее:**

Первое, на что следует обратить внимание – это доступность госуслуг. Упрощение процедур, создание единого окна для обращения граждан, а также развитие онлайн-сервисов позволяют значительно снизить временные затраты и улучшить взаимодействие между государством и обществом.

Второе, немаловажный аспект – это квалификация служащих. Обучение и повышение квалификации кадров, а также систематическая оценка их работы способствуют формированию профессиональной среды, ориентированной на интересы граждан.

Третье, создать атмосферу доверия между гражданами и государственными учреждениями. Прозрачность в предоставлении услуг и открытость в общении с населением способствуют укреплению этой связи. Публикация отчетов о выполнении стандартов качества и регулярные встречи с населением помогут повысить уровень доверия и привлечь внимание к достижениям и проблемам.

Также отмечалось, что «проблема в районах с интернетом, что для получения данной услуги, но по данной проблеме гос орган не сможет ее устранить. Решение данной проблемы нужно искать совместно с сотовыми операторами связи».

### **Качественные методы исследования**

#### **Метод Фокус группа участников 10 человек**

*Расскажите кратко о своем опыте получения услуги семь участников ответили что получали услугу в Цони и лишь 3е, что он сдавали документы сами.*

*Большинство участников отметили что услугу стало легче получать так как она стала электронной и её можно оформить самому остальные участники ничего не отметили .*

*Самое важное что сейчас есть консультанты в ЦОН которые могут полностью проконсультировать по получению данной услуги и помочь собрать весь пакет Документов для неё.*

*Негативно влияют это постоянные бюрократия нужно вызывать специалиста привозить и увозить его что возникают дополнительные затраты. Многие отметили что проще эту услугу оформить через*



*помощников которые сами берут на себя все оформления бегают под сом и собирают все документы-5 участников. Также отметили что в отдалённых районах если проблемы с интернетом то также нужно тратить дополнительно деньги для того чтобы приехать в областной центр для оформления данной услуги особенно это касается регионов и областей которые были разделены несколько лет назад не везде ещё до сих пор проходит талия иная область.*

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, по результатам опроса услугополучатели дали низкие оценки по критерию «затраты», «процедура» и «виртуальный ассистент». Вместе с тем высказывались проблемы, связанные с работой портала, сложностями загрузки документов, ошибками в документах. Кроме того, высказывались проблемы, связанные с очередями в зонах самообслуживания в ЦОНах, сокращении сроков предоставления услуги.

В этой связи **порталу «Электронное правительство»** рекомендуется:

1. Улучшить технические параметры сайта, в частности при получении услуги в регионах со слабым интернетом.
2. Добавить информацию о стоимости услуги в описании услуги, убрать неактуальные ссылки, например, ссылку на нормативно-правовой акт, из которого пункты 18, 19, 20 исключены.
3. Сделать доступной информацию об алгоритме получения услуги, в частности о стоимости услуги, актуализировать ссылки на НПА.
4. Уменьшить вероятность технических ошибок в выдаваемых документах.

### **НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»:**

1. Повысить компетенции сотрудников, оказывающих данную услугу.
2. Сократить сроки оказания услуги до 1 рабочего дня.
3. Уменьшить вероятность появления ошибок в документах.

### **Уполномоченному государственному органу:**

1. Определить стоимость услуги и разместить соответствующую информацию на портале.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.
3. ИИС ЦОН сроки оказания услуги рекомендуется привести в соответствие с требованиями действующих правил.

## 3.42 О выдаче дубликата договора аренды на земельный участок

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2201021 О выдаче дубликата договора аренды на земельный участок

**Ответственный госорган:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года №301. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21366.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

**Сроки оказания госуслуги:** 2 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Дубликат (с отметкой дубликат) договора аренды на земельный участок, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

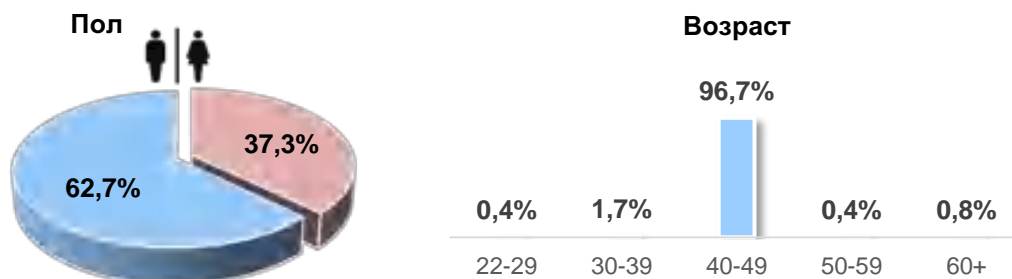
**Стоимость:** бесплатно

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

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 242 респондентов. Из них 223 (92,1%) физические лица, 19 юридические лица (7,9%). Среди физических лиц 62,7% услугополучателей мужского пола и 37,3% женского пола. Наиболее значимая возрастная группа услугополучателей — 40–49 лет (96,7%). Большинство услугополучателей, получившие услугу (91,7%), обратились в ЦОН в зону самообслуживания, 8,3% получили услугу через веб-портал электронного правительства.

Диаграмма 49. Социально-демографический блок



### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги

включающих в себя деятельность всех услугодателей (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равен – **95,8% и среднее значение оценки 4,94 балла.**

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

Таблица 86. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,98	4,97	98,3%	97,4%
	Простота получения ЭЦП	4,97		97,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,97		97,5%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,96		96,7%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,98	4,98	98,8%	98,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,98		98,8%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,96		96,7%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,98		98,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,98		98,3%	
	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,97		4,97	
Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,98	97,9%			
Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,98	98,3%			
В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,97	97,1%			

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,97	4,97	97,1%	97,1%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,83	4,72	83,3%	83,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,67		83,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,67		83,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлемая		4,98		97,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		97,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		97,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,99	4,99	99,1%	99,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,94</b>		<b>95,8%</b>
	<b>Услугодатель</b>		4,98		97,7%
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		4,91		94,3%

**Доступность и удобство** получения услуги, в том числе простота регистрации на портале, получения и использования ЭЦП, внешний вид и структура портала были оценены на 4,97 баллов, при этом уровень удовлетворённости услугополучателей составил 97,4%. Респондентами отмечено, что проблемы с доступностью и удобством получения услуги не возникали, кроме слабого интернета и отсутствия ИКТ навыков самих услугополучателей.

**Информация** об услуге, в том числе оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале, актуальности и понятности информации на портале услугодателя, простоты и понятности информации по способу получения услуги, наличие информации на казахском и русском языках, понятной инструкции по использованию портала были оценены в среднем на 4,98 балла, уровень удовлетворённости составил 98,2%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, прозрачность процедуры рассмотрения, удобство процедуры выдачи документов была оценена в среднем на 4,97 балла, уровень удовлетворенности равен 97,6%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,97 балла и уровень удовлетворённости равен 97,1%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,98 баллов, уровень удовлетворённости равен 97,9%.

**Виртуальный ассистент** оценен на 4,72 балла при уровне удовлетворенности 83,3%. Респонденты отмечали о сложностях получения

информации через виртуального ассистента.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на средний балл 4,99, уровень удовлетворенности 99,1%.

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

**Портал «электронного правительства»** – 4,91 и уровень удовлетворенности 94,3%,

**Государственная корпорация «Правительство для граждан»** - 4,98 баллов и уровень удовлетворенности 97,7%.

## Результаты качественного исследования

Метод Тайный покупатель, глубинное интервью и фокус группа

### Глубинное интервью - 1

*О данной услуге узнал через интернет. Я пошел получать документы по аренде и столкнулся с тем, что результат пришел с ошибкой, в которой числился умерший. Из-за этого пришлось заново все оформлять, и процедура затянулась на месяц.*

### Тайный покупатель - 1

*Услугу получал в ЦОНЕ, много парковочных мест, есть пандусы, консультанты вежливые. Когда пришел получить полную консультацию, как собрать документы, но столкнулся с проблемой, когда пошел получать дубликат договора (он 2005 года) его не было в единой базе, в связи с этим пришлось делать дополнительные запросы в Уполномоченный орган.*

### Фокус группа - 1 количество участников 10 человек

*В этом году в зонах затопления была проблема с восстановлением документов. Эта процедура по запросам занимала в среднем около 1 месяца, иногда документы приходили с ошибками.*

*Сами гос органы отметили, что данные проблемы с договорами связаны с тем что люди не вовремя оформляют все изменения в договора. Как следствие сталкиваются с волокитой при запросе в МИО.*

*Ответы участников: 5 из 10 отметили сложности получение договора, так как приходится долго ждать ответа на запросы, и многие прибегают к помощи «Агентств» и из-за этого несут дополнительные расходы на оформление и получение. Трое отметили, что не возникло проблем с получение дубликата. 2 отметили, что сами все оформили без дополнительных услуг посредников.*

## Выводы и рекомендации

Таким образом, результаты мониторинга показывают высокие оценочные результаты по данной услуге, тем не менее основное недовольство услугополучателей связано с работой виртуального ассистента. Кроме того, подавляющее большинство получило услугу в зоне самообслуживания ЦОНов, прибегая к помощи сотрудников.

### Порталу «Электронное правительство»

1. Создать возможность работы на портале при слабом подключении интернета, развивать мобильную версию портала.

2. Рекомендуется доработать функционал виртуального ассистента с целью обеспечения полноты, скорости его ответов.
3. Для обеспечения технической поддержки пользователей со слабыми ИКТ навыками предлагается рассмотреть возможность создания коротких видеороликов по процедурам получения госуслуги.

#### **Госкорпорация «Правительство для граждан»**

1. Доработать инструкции с фокусом на услугополучателей со слабыми ИКТ навыками.
2. Доработать вопросы и ответы виртуального ассистента с целью широкого охвата всех этапов процесса получения услуги.
3. При выдаче дубликатов договоров до 2014 года оцифровать данные договора и добавить в базу данных.
4. Добавить разъяснение по получению услуги по наследству.

### 3.43 Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 906001 Предоставление субсидирования части ставки вознаграждения

**Ответственный госорган:** Министерство национальной экономики РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере предпринимательства и признании утратившими силу некоторых приказов Министра национальной экономики Республики Казахстан» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 11 июня 2021 года №59. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 17 июня 2021 года №23051.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** АО «ФРП «Даму»», портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 5 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Выписка из протокола заседания уполномоченного органа услугодателя либо уведомление с мотивированным ответом об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

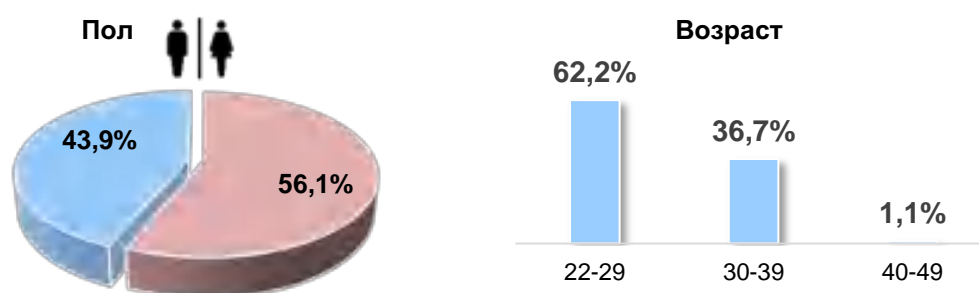
**Стоимость:** бесплатно.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 98 респондентов. Из них 43,9% услугополучателей мужского пола и 56,1% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 22-29 лет (62,2%) и 30-39 лет (36,7%).

Диаграмма 50. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей получили услугу через портал электронного правительства (95,9%), обратились в ЦОН 4,1% респондентов.

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в электронном и бумажном виде в результате массового опроса услугополучателей

составили следующие значения.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей, способы предоставления услуги составил **74,6%** и **среднее значение оценки 4,70 балла**.

Таблица 87. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,62	4,53	67,3%	58,2%
	Простота получения ЭЦП	4,45		50,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,55		59,2%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,50		55,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,70	4,67	75,5%	66,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,73		77,6%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,77		81,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,70		74,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,74		78,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,60	4,69	65,3%	73,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,70		74,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,71		76,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,73		78,6%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,81	4,81	85,7%	85,7%



<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,65	4,58	64,5%	58,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,58		57,6%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,53		52,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,77		82,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,77		82,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,77		82,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,81	4,81	86,6%	86,6%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,70</b>		<b>74,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,75</b>		<b>80,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,64</b>		<b>67,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,53 баллов при уровне удовлетворенности 58,2%. Среди проблем, с которыми столкнулись пользователи, отмечены: «сложности с получением ЭЦП» (г. Шымкент), «зависал портал» (Жамбылская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,67 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 66,7%. Услугополучатели отметили, что информация «не понятная, лучше, если с фотографиями инструкции сделают» (Актюбинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,69 балла и уровень удовлетворенности равен 73,6%. Респонденты отметили, что «слишком много документов требуют» (г. Астана).

По критерию, связанному со **сроками** предоставления государственной услуги, респонденты высоко оценили данную услугу. Так общий балл по данному критерию составил 4,81 баллов и уровень удовлетворенности – 85,7%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,77 баллов и уровень удовлетворенности равен 82,5%. В целом респондентами отмечено, что дополнительные затраты для получения услуги у них не возникли.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,81 баллов и уровень удовлетворенности равен 86,6%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,75 балл при уровне удовлетворенности 80,2%,

Портал «электронного правительства» на 4,64 балла при уровне удовлетворенности 67,6%.

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Доработать технические параметры сайта, сократить количество технических сбоев портала.
2. Повысить качество информации об услуге на портале, а также ее доступности, рассмотреть возможность использования визуальной информации для повышения понимания услугополучателей.
3. Рассмотреть возможность сокращения запрашиваемых у услугополучателя документов за счет интеграции с другими базами данных.
4. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.44 Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2602007 Аккредитация юридических лиц, осуществляющих технический надзор и техническое обследование по объектам первого и второго уровней ответственности.

**Ответственный госорган:** Министерство промышленности и строительства РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил и разрешительных требований по аккредитации организаций, осуществляющих инжиниринговые услуги по техническому надзору и экспертные работы по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технически и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности» Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года №709. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №12535.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 20-40 минут

**Результат оказания госуслуги:** Выдача либо переоформление свидетельства об аккредитации

**Услугополучатели:** юридические лица.

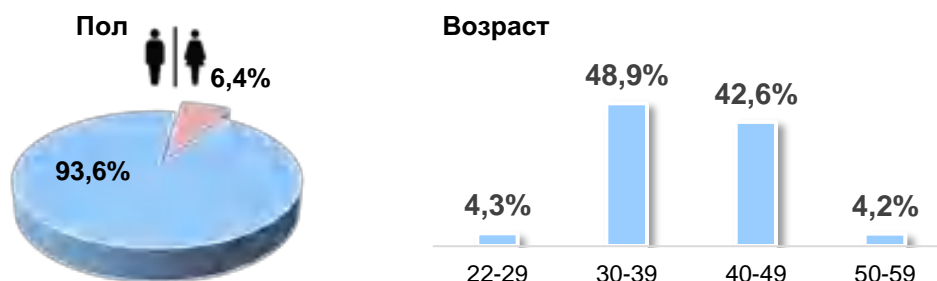
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 47 респондента. Из них 93,6% услугополучателей мужского пола и 6,4% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (48,9%) и 40-49 лет (42,6%).

Диаграмма 51. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталами электронного правительства (95,7%), в зоне самообслуживания ЦОН (4,3%).

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (уполномоченный государственный орган, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **88,1%** и **среднее значение оценки 4,85 баллов**.

Таблица 88. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,83	4,76	83,0%	80,9%
	Простота получения ЭЦП	4,70		76,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,66		72,3%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,85		91,5%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,83	4,81	87,2%	83,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,83		83,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,81		85,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,85		89,4%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,72		72,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,83	4,78	83,0%	80,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,77		80,9%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,66		72,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,87		87,2%	

<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,74	4,74	76,6%	76,6%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,60	4,47	60,0%	46,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,60		60,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,20		20,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,98		97,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,98		97,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,98		97,8%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,79	4,79	83,0%	83,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,76</b>		<b>78,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,86</b>		<b>87,6%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,67</b>		<b>70,8%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,76 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 80,9%. При этом услугополучатели отметили, что были сбои в работе портала (г. Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности составил 83,4%. Сложности с поиском информации в большинстве случаев характерны для респондентов из г. Астаны, Карагандинской области.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,78 баллов, уровень удовлетворенности составил 80,9%. О сложностях загрузки документов для получения услуги отметили услугополучатели из г. Астаны.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,74 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 46,7%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,47 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 79,8%.

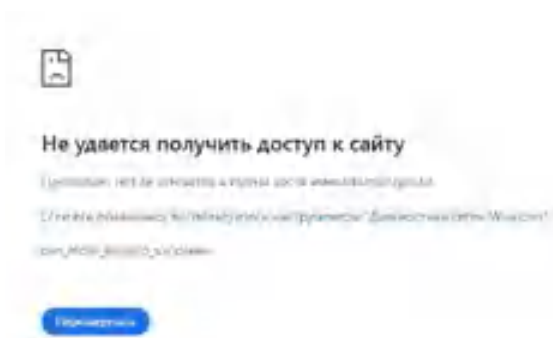
**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,98 балла при уровне удовлетворенности 97,8%.

**Результат** полученной услуги оценен респондентами на 4,79 баллов при уровне удовлетворенности 83%.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,86 балла при уровне удовлетворенности 87,6%,

**Портал «электронного правительства»** 4,67 баллов при уровне удовлетворенности в 70,8%.



В Правилах и разрешительных требованиях по аккредитации организаций, осуществляющих инжиниринговые услуги по техническому надзору и экспертные работы по техническому обследованию надежности и устойчивости зданий и сооружений на технически и технологически сложных объектах первого и второго уровней ответственности прописано: «контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах уполномоченного органа по делам архитектуры, градостроительства и строительства: [www.kds.miid.gov.kz](http://www.kds.miid.gov.kz)», при этом ссылка на сайт не доступна. В этой связи предлагается внести изменения в НПА и предоставить актуальную информацию для услугополучателей.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, наиболее низкие показатели принадлежат критериям «виртуальный ассистент», «сроки» оказания услуги и «доступность и удобство» портала. Также респондентами были озвучены проблемы, связанные со сложностью поиска информации об услуге и способах получения услуги, а также выявлены сбои в работе портала «электронного правительства» и сложности загрузки документов.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

#### **Порталу «Электронное правительство»**

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги.
2. Разместить инструкции по поводу формата документов (например, копии диплома инженера-геодезиста) для беспрепятственной загрузки на портал.
3. Улучшить работу виртуального ассистента, добавив дополнительные вопросы и варианты ответов, связанных не только с техническими вопросами, но также и вопросами, связанными с процедурами получения услуги.

#### **Уполномоченному государственному органу**

1. Обновить НПА в части контактных данных справочных служб услугодателя, разместив актуальные ссылки на сайт уполномоченного органа.
2. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет-ресурсах пошаговые видео-инструкции процедуры получения услуги.

### 3.45 Выдача лицензии на импорт специфических товаров

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1403018 Выдача лицензии на импорт специфических товаров.

**Ответственный госорган:** Министерство промышленности и строительства РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил лицензирования экспорта и импорта специфических товаров и квалификационных требований» Приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 9 июня 2023 года №425. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 12 июня 2023 года №32759.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 30 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Лицензия на импорт специфических товаров либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

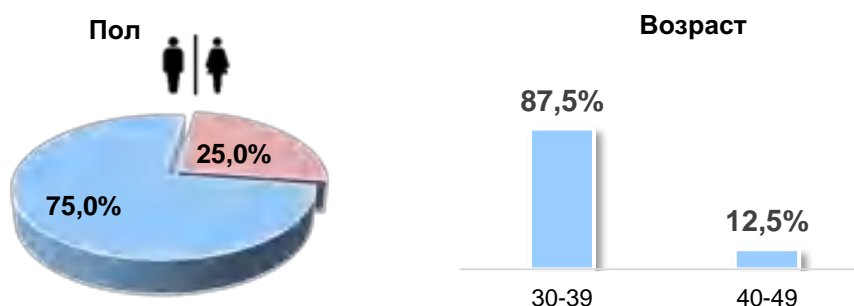
**Стоимость:** 10 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 8 респондента. Из них 75,0% услугополучателей мужского пола и 25,0% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 лет (87,5%), 40-49 (12,5%).

Диаграмма 52. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталами электронного правительства (100%).

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (уполномоченный государственный орган, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **82,0%** и **среднее значение оценки 4,73 баллов**.

Таблица 89. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,88	4,88	87,5%	87,5%
	Простота получения ЭЦП	4,88		87,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,88		84,5%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,88		84,5%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,88	4,78	87,5%	87,5%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,75		87,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,75		84,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,75		87,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,75		87,5%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,75	87,5%	90,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,63		87,5%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,63		87,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,33	4,22	33,3%	33,3%



	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,00		33,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,33		33,3%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,75	4,75	87,5%	87,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,63		87,5%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,50		75,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,75	4,75	87,5%	87,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,73</b>		<b>82,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,83</b>		<b>91,7%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,62</b>		<b>74,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,88 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 87,5%. В качестве одной из проблем высказано: «основное это сбои в работе порта е-лицензирование» (Акмолинская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,78 баллов, уровень удовлетворённости составил 87,5%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,75 баллов, уровень удовлетворенности составил 90,6%. В качестве предложения услугополучателями отмечено о необходимости «сократить пакет документов», запрашиваемый для получения услуги (г. Астана). Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «сложности загрузки необходимых документов» (г. Астана).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 5,00 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 100,0%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,22 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 33,3%. Также было отмечено: «не получив ответа, звонили в уполномоченный орган за разъяснением» (Акмолинская область).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,75 балла при уровне удовлетворенности 87,5%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги 4,75 баллов при уровне удовлетворенности – 87,5%.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,83 балла при уровне удовлетворенности 91,7%,

**Портал «электронного правительства»** 4,62 баллов при уровне удовлетворенности в 74,0%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, наиболее низкие показатели принадлежат критериям «виртуальный ассистент», «процедура» и «затраты».

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги.

#### **Порталу «Электронное правительство»**

1. Повысить качество и доступность портала для получения услуги.
2. Повысить эффективность работы виртуального ассистента на основе анализа вопросов, требующих разъяснений.
3. Упростить процедуру загрузки документов (или прописать инструкции для того, чтобы формат документов совпадал с техническими возможностями портала).

#### **Уполномоченному государственному органу**

1. Сократить количество запрашиваемых документов.
2. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.46 Выдача разрешений на пользование рыбными ресурсами и другими водными животными (рыболовство промысловое, любительское (спортивное), научно-исследовательский лов, мелиоративный лов, лов в воспроизводственных целях)

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1204012 Выдача разрешений на пользование рыбными ресурсами и другими водными животными (рыболовство промысловое, любительское (спортивное), научно-исследовательский лов, мелиоративный лов, лов в воспроизводственных целях).

**Ответственный госорган:** Министерство сельского хозяйства РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил выдачи разрешений на пользование животным миром» приказ исполняющего обязанности Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 19 декабря 2014 года №18-04/675. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №10168.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 3 рабочих дня

**Результат оказания госуслуги:** Выдача разрешения либо мотивированный ответ об отказе

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

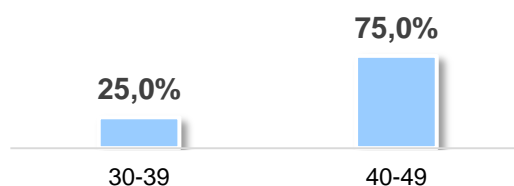
**Стоимость:** Ставки платы установлены налоговым кодексом, точные размеры оплаты отсутствуют.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 4 респондента. Из них 100% услугополучателей мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 40-49 (75,0%) и 30-39 лет (25%).

Диаграмма 53. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 25% являются юридическими лицами, 75% физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (75%), в зоне самообслуживания ЦОН (25%).

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (уполномоченный

государственный орган, портал «электронное правительство») составил **72,9%** и среднее значение оценки **4,68 баллов**.

Таблица 90. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,00	4,38	25,0%	50,0%
	Простота получения ЭЦП	4,50		50,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,25		50,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,75		75,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,25	4,35	25,0%	50,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,25		50,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,00		25,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,25		50,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75		75,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,50		50,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Удобство использования виртуального ассистента				

<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,75	4,88	75,0%	87,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,75		75,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,68</b>		<b>72,9%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,89</b>		<b>89,3%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,50</b>		<b>56,3%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,38 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 50,0%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,35 баллов, уровень удовлетворенности составил 50,0%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,75 баллов, уровень удовлетворенности составил 75,0%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,75 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 75,0%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,88 балла при уровне удовлетворенности 87,5%.

**Результат** полученной услуги оценен респондентами на 5,00 баллов при уровне удовлетворенности 100,0%.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,89 балла при уровне удовлетворенности 89,3%,

**Портал «электронного правительства»** 4,50 баллов при уровне удовлетворенности в 56,3%.

- 2) рыболовство (промысловое, любительское (рекреативное) и спортивное), охотничий лес, охотничьи хозяйства, охотничьи заказники, охотничьи угодья, охотничьи хозяйства, охотничьи заказники;
- 3) использование земель и земель сельскохозяйственного назначения;
- 4) использование земель, водных и водных объектов, водных объектов, водных объектов.

- охраны, воспроизводства и использования животного мира, контроля за охотой, рыбной охотой и охотничьими ресурсами и охотничьими ресурсами и другими видами водных животных;
- 4) при изъятии видов животных, численность которых подлежит регулированию в целях охраны здоровья населения, предотвращения от заболеваний сельскохозяйственных и других домашних животных, предотвращения ущерба окружающей среде, предупреждения опасности нанесения существенного ущерба сельскохозяйственной деятельности;

### Часто задаваемые вопросы

Основание для отказа в оказании государственной услуги, установленный законодательством Республики Казахстан

- 1) установление недостоверности документов, предоставленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них;
- 2) несоответствие услугополучателя и (или) предоставленных материалов, объектов, данных и сведений, необходимых для оказания государственной услуги, требованиям, установленным настоящим Правилami;
- 3) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение (приговор) суда о запрете на деятельность или отстранения лица от должности, в результате получения определенной государственной услуги;
- 4) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение суда, на основании которого услугополучатель лишен специального права, связанного с получением государственной услуги;
- 5) отсутствие согласия услугополучателя, судопроизводителя и кооператора со статьей 8 Закона Республики Казахстан "О персональных данных и их защите", на доступ к персональным данным о предоставлении доступа, который требуется для оказания государственной услуги.

Действие услуги

3 рабочих дней

Полномочия в области  
Министерства экологии и природных ресурсов  
Республики Казахстан

М.П. Государственная услуга

Партия - Министерство экологии и природных ресурсов

Партия - Министерство экологии и природных ресурсов

Министерство

Правила оказания государственной услуги

В информации на портале gov.kz расположена информация об услуге, где государственным органом, ответственным за услугу, обозначено Министерство экологии и природных ресурсов РК, что согласно реестру государственных услуг не соответствует действительности.

Кроме того, дата последнего обновления информации на сайте – 27 декабря 2021 года.

Поделимся:

Был ли данный материал полезен для вас?



Отправить предложение по материалу

18.00 часов или в субботу, то исключение срока для заявителя начинается на следующий рабочий день) с момента поступления

Ставки платы установлены Налоговым кодексом и составляет в размерах, кратном МРП,

К примеру, при проведении спортивно-любительского (рекреационного) рыболовства (с изъятием) ставка составляет:

- крупный настик - 0,017 (за 1 килограмм)
- осетровые - 5,5 (за 1 килограмм)
- сиговые, лососевые - 0,042 (за 1 килограмм)
- мелкий настик - 0,008 (за 1 килограмм)
- рак - 0,008 (за одну особь).

После подачи заявки в течение 3 рабочих дней придет разрешение либо мотивированный отказ об отказе.

На закрепленных рыбохозяйственных водоемах и (или) участках рыболовство осуществляется на основании путевок.

Путевки выдают на платной основе природопользователем, за которым закреплен рыбохозяйственный водоем, при наличии квоты изъятия. Стоимость путевок определяется самим природопользователем. В условиях рынка и конкуренции при установлении цен на путевки пользователь ориентируется на потребителей.

Дата обновления - 27.12.2021

20 242

Поделиться

Необходимо актуализировать информацию и добавить информацию о размере оплаты за услугу.

## Качественный метод исследования

### Метод Тайный покупатель - 1

*Данные услугу оформляли сами через портал egov нужно для начала авторизоваться перейти по ссылке заказать услугу онлайн. Само услуга не распространённая мы её получаем каждый год и поэтому знаем какие документы нужно крепить. Конечно если будешь получать первый раз то возник фиг вопросов как её оформить сколько нужно оплачивать так как оплаты фиксированной нет хотелось бы как рекомендацию добавить чтобы сделали фиксированную оплату за получение данной услуги. У нас был возврат и отказ когда мы неправильно произвели оплату ну исправили доплатили и через три дня был положительный результат также есть резервные водоемы и открытые водоемы это тоже нужно получать при оформлении заявки также пользоваться налоговым кодексом так как там именно указано сколько нужно платить в МРП. Также есть рыбалка по путёвке на закреплённых рыбохозяйственных водоемах.*

### Выводы и рекомендации

Таким образом, наиболее низкие показатели принадлежат критериям «доступность и удобство» портала и «информация» об услуге и способах ее получения. Также при поиске информации с целью мониторинга услуги выявлены устаревшая информация и отсутствие информации о размере оплаты за услугу в общем доступе.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

#### **Порталу «Электронное правительство»**

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, актуализировать имеющуюся информацию на портале.
2. Повысить доступность портала, устранить технические ошибки, возникающие при получении услуги.

#### **Уполномоченному государственному органу**

1. Обновить информацию об услуге, разместив актуальные данные об уполномоченном органе.
2. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет-ресурсах пошаговые видео-инструкции по процедуре получения услуги.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.47 Выдача акта экспертизы (протокол испытаний), выдаваемой ветеринарными лабораториями

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1301012 Выдача акта экспертизы (протокол испытаний), выдаваемой ветеринарными лабораториями.

**Ответственный госорган:** Министерство сельского хозяйства РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил выдачи акта экспертизы (протокола испытаний)» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 16 января 2015 года №7-1/19. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №10410.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (частично автоматизированная) / бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», Комитет ветеринарного контроля и надзора Министерства сельского хозяйства

**Сроки оказания госуслуги:** от 5 до 70 рабочих дней в зависимости от видов исследований

**Результат оказания госуслуги:** Акт экспертизы (протокол испытаний), либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

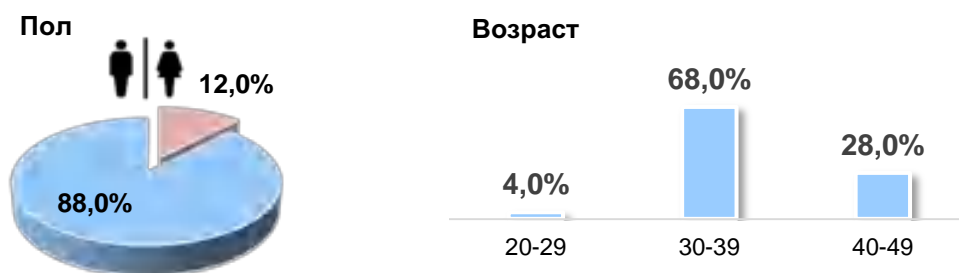
**Стоимость:** платно, размер оплаты не указан.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 50 респондентов. Из них 88,0% услугополучателей мужского пола и 12,0% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 лет (68,0%), 40-49 (28,0%).

Диаграмма 54. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 92% являются юридическими лицами, 8% физическими лицами. Большинство услугополучателей получили услугу в бумажной форме через государственные органы (90%), 10% - в электронном виде на портале «электронного правительства».



## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (уполномоченный государственный орган, портал «электронное правительство») составил **76,5%** и **среднее значение оценки 4,75 баллов**.

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

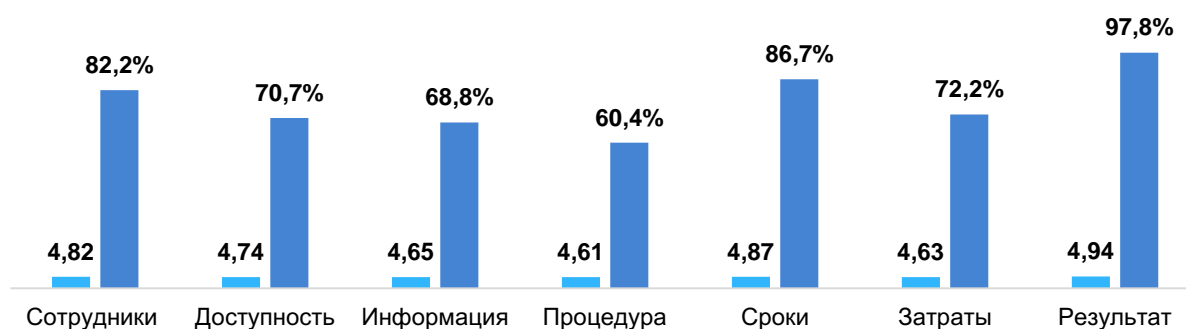


Таблица 91. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,76	75,6%
	Сотрудники оперативные	4,71	71,1%
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00	100,0%
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,89	88,9%
	Удобные часы работы	4,98	97,8%
	Имеет достаточно мест парковки	4,98	97,8%
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00	100,0%
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	5,00	100,0%
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00	100,0%
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,47	46,7%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,33	35,6%
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,91	91,1%
	Я получил/а пошаговую	4,98	97,8%

	инструкцию (информацию, совет) по получению услуги				
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		100,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,42	4,41	42,2%	40,7%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,40		40,0%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,40		40,0%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,80	4,73	80,0%	73,3%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,67		66,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	3,76	4,56	46,7%	74,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,98		97,8%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,51		53,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,87	4,87	95,6%	95,6%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,74</b>		<b>77,9%</b>
	<b>Государственные органы</b>		<b>4,79</b>		<b>79,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,59</b>		<b>69,7%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,82 балла и уровень удовлетворённости 82,2%.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,97 баллов, уровень удовлетворенности составляет 97,4%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,81 балла, при этом средний уровень удовлетворенности

услугой составил 81,6%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,41 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 40,7%.

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,73 баллов, удовлетворенность – 73,3%.

Критерий **«затраты»** был оценен на 4,56 баллов и 74,4% уровень удовлетворенности.

**Результат** оказанной услуги оценен на 4,87 баллов при уровне удовлетворенности 95,6%. Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Местные государственные учреждения** – 4,79 баллов и уровень удовлетворенности 79,0%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,59 баллов и уровень удовлетворенности 69,7%.

Таблица 92. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,20	4,50	20,0%	44,0%
	Простота получения ЭЦП	4,60		60,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,20		40,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,20	4,48	40,0%	56,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,20		40,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,60		60,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,80		80,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,60		60,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,80	4,80	80,0%	80,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги	4,60		60,0%	

	полностью автоматизирован (можно получить онлайн)				
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,80		80,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,60	4,70	60,0%	70,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,60		60,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,80		80,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,80		80,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,75</b>		<b>75,0%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,86</b>		<b>85,7%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,60</b>		<b>60,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили на 4,50 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 44,0%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,48 баллов, уровень удовлетворённости составил 56,0%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,80 баллов, уровень удовлетворенности составил 80,0%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 5,00 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 100,0%.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,22 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 33,3%. Также было отмечено: «не получив ответа, звонили в уполномоченный орган за разъяснением» (Акмолинская область).

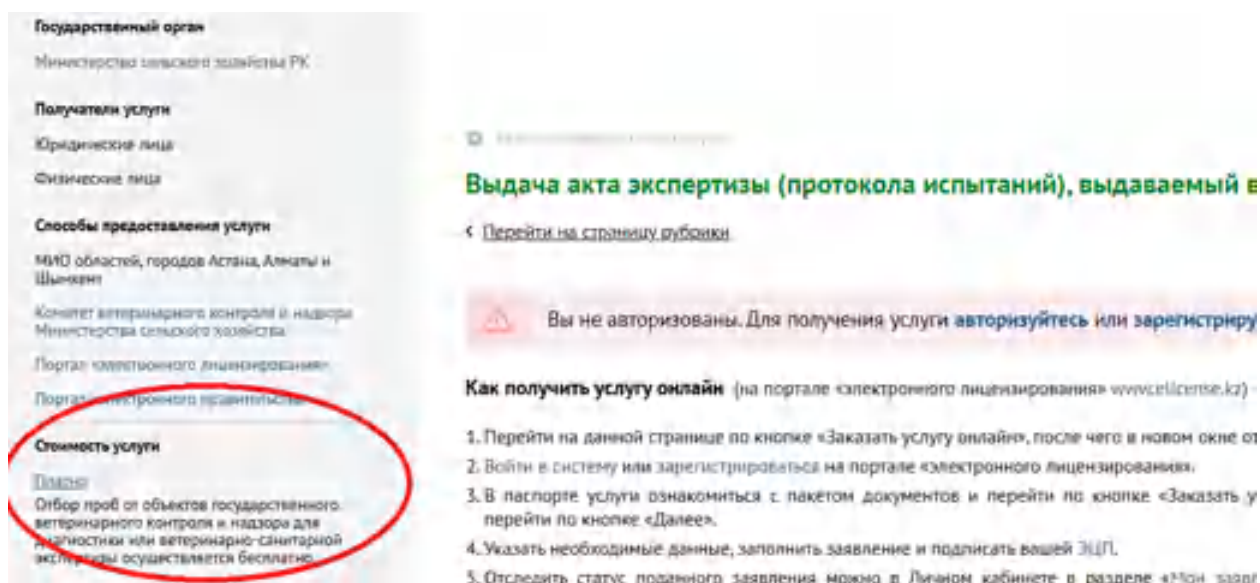
**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,70 балла при уровне удовлетворенности 70,0%.

Большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги 5,00 баллов при уровне удовлетворенности 100,0%.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,86 балла при уровне удовлетворенности 85,7%,

**Портал «электронного правительства»** 4,60 баллов при уровне удовлетворенности в 60,0%.



На портале электронного правительства в информации об услуге отсутствует информация о стоимости услуги. Необходимо добавить актуальную информацию.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, наиболее низкие показатели принадлежат критериям «информация», «процедура» и «затраты». Также выявлено, что информация, размещенная на портале «Электронного правительства», является неполной, в частности отсутствует размер стоимости за услугу. Также ссылка на слово «платно» не раскрывает информацию о размере оплаты за услугу.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

### Порталу «Электронное правительство»

1. Атуализировать ссылки на дополнительную информацию на портале.
2. Разместить недостающую информацию об услуге на портале, в частности отсутствует информация о стоимости услуги.

### Уполномоченному государственному органу

1. Сократить количество запрашиваемых документов за счет синхронизации баз данных.
2. Внести информацию о стоимости услуги в действующее НПА.

3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.48 Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2501011 Прием документов на подготовку, переподготовку, повышение квалификации кадров в области физической культуры и спорта.

**Ответственный госорган:** Министерство туризма и спорта.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в области физической культуры и спорта» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 июня 2017 года №194. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №15344.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** отсутствует

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о принятии документов услугополучателю либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

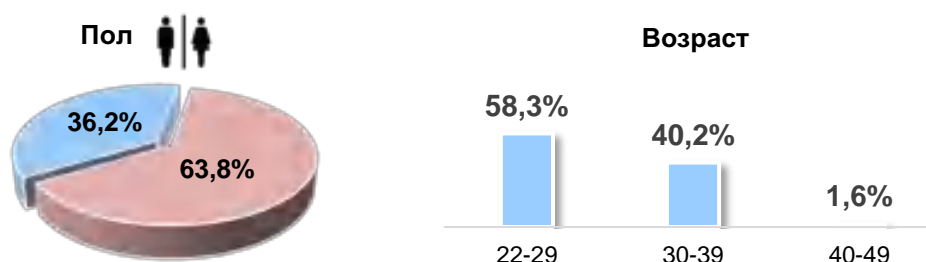
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 127 респондента. Из них 36,2% услугополучателей мужского пола и 63,8% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 20-29 (58,3%) и 30-39 лет (40,2%).

Диаграмма 56. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 99,2% являются физическими лицами, 0,8% юридическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталами электронного правительства (96,1%), электронного лицензирования (3,9%).

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (уполномоченный государственный орган, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **88,1%** и **среднее значение оценки 4,85 баллов**.

Таблица 93. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,84	4,80	86,6%	82,1%
	Простота получения ЭЦП	4,79		81,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,77		79,5%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,79		81,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,88	4,87	89,8%	89,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,85		89,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,83		85,8%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,94		94,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,86		88,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,88	4,85	90,6%	87,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,80		85,8%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,82		84,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,90		89,8%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,87	4,87	92,9%	92,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,69	4,74	81,9%	79,8%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,78		79,5%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,76		78,0%	



<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,91	4,91	90,6%	90,6%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,91		90,6%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,94	4,94	94,5%	94,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>		<b>88,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,90</b>		<b>91,7%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,81</b>		<b>83,9%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,80 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,1%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,87 баллов, уровень удовлетворенности составил 89,4%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (г. Астана, Шымкент, Алматинская область, Жамбылская область), «сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу» (г. Астана, Актюбинская область, Жамбылская область, Алматинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,85 баллов, уровень удовлетворенности составил 87,6%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,87 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 92,9%. При этом в описании информации об услуге нет данных о сроках оказания услуги.

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 79,8%. При этом отмечены проблемы, связанные с обратной связью: «информацию совсем не та, которую спрашиваешь» (г. Астана).

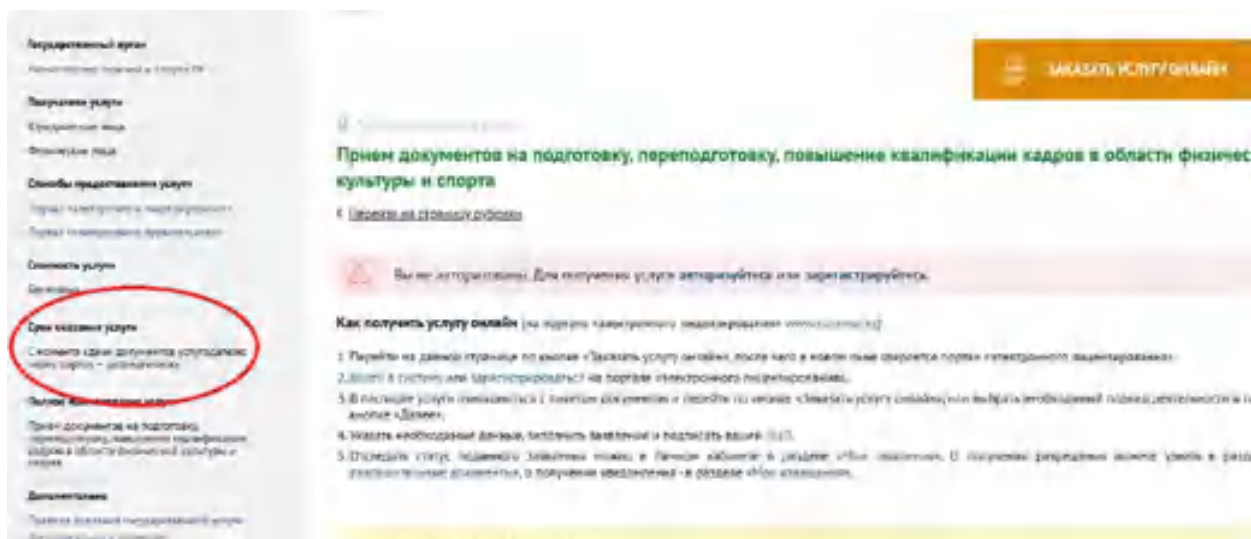
**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,91 балла при уровне удовлетворенности 90,6%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 94,5% (4,94 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,90 балла при уровне удовлетворенности 91,7%,

**Портал «электронного правительства»** 4,81 баллов при уровне удовлетворенности в 83,9%.



Также необходимо отметить, что на портале «электронного правительства», где размещена информация об услуге, нет информации о сроках оказания услуги. Если срок оказания услуги сокращенный, необходимо прописать вместо «автоматически» - «незамедлительно».

## Выводы и рекомендации

Таким образом, общая оценка данной услуги складывается из оценивания по 7 критериям, наиболее низкие показатели принадлежат критериям «виртуальный ассистент» и «доступность и удобство» портала. Также респондентами были озвучены проблемы, связанные со сложностью поиска информации об услуге и способах получения услуги, а также выявлены некоторые неточности в информации об услуге, размещенной на портале «Электронного правительства».

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

### Порталу «Электронное правительство»

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги.
2. Разместить корректную информацию о сроках предоставления услуги в описание услуги.
3. Улучшить работу виртуального ассистента, добавив дополнительные вопросы и варианты ответов, также предлагается подключить возможности искусственного интеллекта.

### Уполномоченному государственному органу

1. Внести изменения в НПА в части определения сроков оказания услуги.
2. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет-ресурсах пошаговые инструкции процедуры получения услуги.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.49 Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1001001 Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность).

**Ответственный госорган:** Министерство туризма и спорта.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 05.12.2022 № 351.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 6 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Лицензия и (или) приложение к лицензии либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

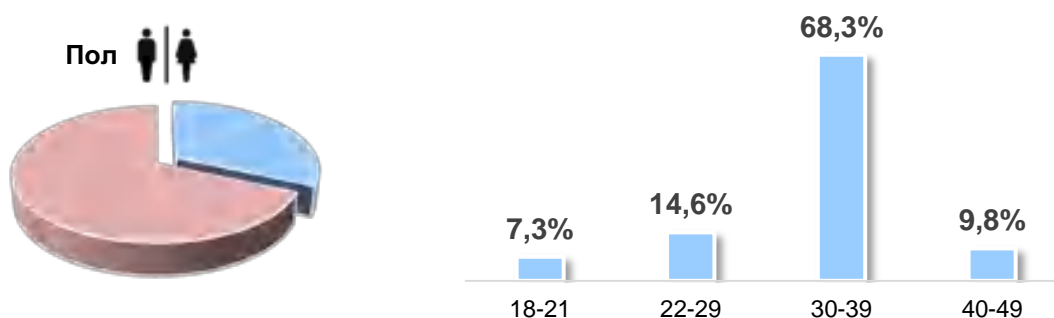
**Стоимость:** 10 МРП.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 41 респондента. Из них 31,7% услугополучателей мужского пола и 68,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 лет (68,3%), 22-29 (14,6%).

Диаграмма 57. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталами электронного правительства, мобильным приложением портала электронного правительства (90,2%), электронного лицензирования (9,8%).

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (уполномоченный

государственный орган, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **86,0%** и **среднее значение оценки 4,82 баллов**.

Таблица 94. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,85	4,78	85,4%	83,5%
	Простота получения ЭЦП	4,80		87,8%	
	Простота использования ЭЦП	4,76		82,9%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,71		78,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,80	4,72	80,5%	80,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,66		78,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,56		73,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,88		90,2%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,68		78,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95	4,81	95,1%	84,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,85		85,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,63		78,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,80		80,5%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,90	4,90	92,7%	92,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,80	4,76	85,4%	82,9%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,76		82,9%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,71		80,5%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,78	4,88	78,0%	87,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным	4,85		85,4%	

	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,95		95,1%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,93		92,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,90	4,90	90,2%	90,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,82</b>		<b>86,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,89</b>		<b>89,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,75</b>		<b>82,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,78 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 83,5%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,72 баллов, уровень удовлетворенности составил 80,0%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели: «сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале» (Карагандинская, Алматинская, Жетысуская, Кызылординская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности составил 84,8%. Также услугополучателями отмечены сложности при загрузке документов (Алматинская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,90 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 92,7%. Также услугополучателями отмечено, что сроки получения лицензии «длительные» (г. Алматы).

Работу **виртуального ассистента** услугополучатели оценили на 4,76 балла, уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 82,9%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,88 балла при уровне удовлетворенности 84,8%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги 4,90 баллов при уровне удовлетворенности – 90,2%.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,89 балла при уровне удовлетворенности 89,2%,

**Портал «электронного правительства»** 4,75 баллов при уровне удовлетворенности в 82,0%.

## Результаты качественных методов исследования фокус группа

### Метод «Тайный покупатель»

*Сама услуга получалась через портал Электронного лицензирования, но для начала нужно прочит ЭЦП если до этого не было, зарегистрироваться на самом портале Электронного лицензирования данная процедура заняла у меня 30 минут так как были небольшие проблемы с интернетом. После авторизации*

*нужно заполнить все поля и выбрать деятельность, по которой будет регистрация, оплатить гос пошлину, это можно через банк или Каспий. На сегодняшний день данная услуга упрощена и уже не требует большого пакета документов. Через 4 дня была готова моя лицензия.*

### **Метод фокус группа участников 10 человек**

*В рамках проведения фокус группы участники отметили, что ранее данная лицензия выдавалась в г. Астане, что имело определенные сложности по срокам, кроме того, все документы собирались на бумажных носителях, в настоящее время данный вид услуги упрощен максимально.*

*Тем не менее, высказывались предложения от услугополучателей, в частности «необходимо устранить сбои при загрузке документов», «процедура слишком сложная, бизнесу некогда этим заниматься, есть посредники, легче им заплатить, чтобы они все сделали». В этой связи, необходимо максимально упростить механизм подачи заявления для получения услуги.*

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, наиболее низкие показатели принадлежат критериям «виртуальный ассистент» и «информация» о портале и услуге.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

#### **Порталу «Электронное правительство»**

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги.
2. Повысить эффективность работы виртуального ассистента через описание бизнес-процесса получения услуги и запрашиваемых документов.

#### **Уполномоченному государственному органу**

1. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет-ресурсах пошаговые инструкции процедуры получения услуги.
2. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги до 3 рабочих дней.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.50 Назначение пенсионных выплат по возрасту

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 703001 Назначение пенсионных выплат по возрасту

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты населения РК /Территориальные подразделения Комитета труда и социальной защиты МТСЗН

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил исчисления (определения) размеров, назначения, осуществления, приостановления, перерасчета, возобновления, прекращения и пересмотра решения о назначении (отказе в назначении) государственной базовой пенсионной выплаты, пенсионных выплат по возрасту» приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 22 июня 2023 года №232. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 июня 2023 года №32890.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная) /бумажная, оказываемая по принципу «одного заявления»

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 10 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о назначении (об отказе в назначении) пенсионных выплат по возрасту.

**Услугополучатели:** физические лица.

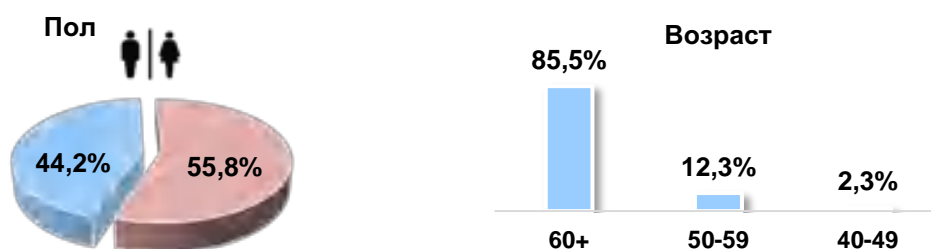
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведено исследование с использованием количественных методов сбора и обработки данных, в результате которых были получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 244 респондента. Из них 55,8% услугополучателей женского пола и 44,2% мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей 60+ (85,5%), 50-59 (12,3%).

Диаграмма 58. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами. 4,9% услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа (инвалидность). Большинство респондентов, получивших услугу (84,4%), обслуживались в бумажной форме через ЦОН.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя бумажные и электронные услуги – **71,8%** и **среднее значение оценки 4,58 балла**.

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

Диаграмма 59. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

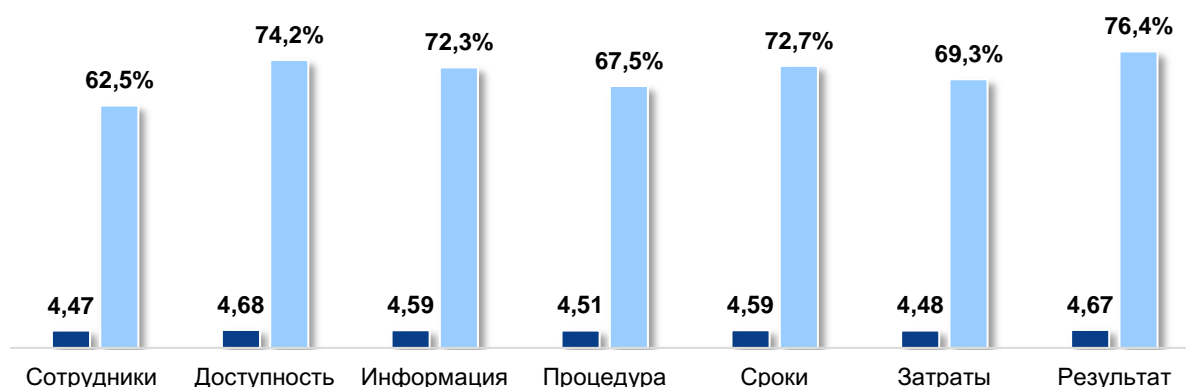


Таблица 95. Распределение баллов (в бумажной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,55	62,5%
	Сотрудники оперативные	4,32	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,53	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,73	76,7%
	Удобные часы работы	4,70	
	Имеет достаточно мест парковки	4,68	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,74	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,79	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,79	
	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,27	58,5%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,43	



<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,68	4,57	70,7%	67,2%
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,69		72,2%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,68		74,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,58		65,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,68		72,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,40	4,41	56,4%	56,8%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,42		57,1%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,42		57,1%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,65	4,57	69,5%	66,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,49		63,4%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,54		72,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,27		61,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,81		83,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,68	4,68	71,2%	71,2%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,57</b>		<b>67,6%</b>
<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>			<b>4,57</b>		<b>66,7%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,55</b>		<b>65,4%</b>

По критерию «сотрудники» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,47 баллов и уровень удовлетворённости 62,5%. Респондентами озвучены следующие предложения по данному критерию: «Быть приветливыми и отзывчивыми» (г. Шымкент), «Качественный отбор персонала нужно проводить» (Карагандинская область), «Не доводят до конца, постоянно отвлекаются на других» (Алматинская область), «Нужно обучить персонал; обучать сотрудников» (Жетысуская область, г. Шымкент), «Чтобы менеджер не футболил» (г. Шымкент), «Коллеги чтобы на

друг друга не отвлекались» (Карагандинская область).

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,74 баллов, уровень удовлетворенности составляет 76,7%. Предложения услугополучателей касались: «Избавить от столпотворения и ожиданий» (Кызылординская область), «Очереди большие, побольше сотрудников нужно чтобы принимали» (Павлодарская область), «Чтобы не было очереди» (Жетысуская область).

По критерию **«информация и коммуникация»** услуга оценена респондентами в 4,57 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 67,2%. Респонденты предложили: «Ботов, робот-ответчиков создать и увеличить» (г. Шымкент),

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,41 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 56,8%. Предлагалось упростить процедуру получения услуги: «Для получения пенсии упростить» (Кызылординская область),

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,57 баллов, удовлетворенность – 66,4%. Среди проблем, озвученных услугополучателями, отмечены: «Медленное обслуживание до усталости» (Кызылординская область), «Повышать оперативность обработки информации» (Карагандинская область).

Критерий **«затраты»** был оценен на 4,54 баллов и 72,7% уровень удовлетворенности.

**Результат** оказанной услуги оценен на 4,68 баллов при уровне удовлетворенности 71,2%.

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

**Местные государственные учреждения** – 4,57 баллов и уровень удовлетворенности 66,7%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,55 баллов и уровень удовлетворенности 65,4%.

Таблица 96. Распределение баллов (в электронной форме)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,63	4,62	63,2%	71,7%
	Простота получения ЭЦП	4,61		65,8%	
	Простота использования ЭЦП	4,45		71,1%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,79		86,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,63	4,60	71,1%	77,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,76		86,8%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,45		73,7%	

	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,76		86,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,39		68,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,66		81,6%	78,1%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,55	4,60	73,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,58		81,6%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,59		75,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,61	4,61	78,9%	78,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				65,8%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,42	4,42	65,8%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,42		65,8%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,66	4,66	81,6%	81,6%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,58</b>		<b>76,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,60</b>		<b>76,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,59</b>		<b>76,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации на портале, получения и использования ЭЦП, внешний вид (дизайн) портала были оценены в среднем на 4,62 при уровне удовлетворенности 71,7%. Среди проблем с доступностью отмечены: «Очень слабый интернет, сама так и не смогла подать заявку» (Северо-Казахстанская область), «Очень медленный портал» (Туркестанская область), «Чтобы все через телефон могли делать» (Карагандинская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе легкость и скорость поиска информации, актуальность и понятность информации на портале по требованиям и способам получения услуги, пошаговая инструкция по этапам получения услуги,

информация на двух языках были оценены на 4,60 баллов при уровне удовлетворенности 77,4%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, загрузка необходимых документов на портал, отсутствие ошибок в итоговом документе была оценена в среднем на 4,60 баллов, уровень удовлетворенности равен 78,1%. Предложения по улучшению процедуры оказания услуги: «Указывать стрелкой, последовательность» (г. Шымкент).

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,61 баллов и уровень удовлетворенности равен 78,9%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,42 балла, а уровень удовлетворенности равен 65,8%.

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на 4,66 баллов, с уровнем удовлетворенности 81,6%.

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

**Уполномоченный государственный орган** – 4,59 баллов и уровень удовлетворенности 76,7%,

**Портал «электронное правительство»** 4,60 и уровень удовлетворенности в 76,9%.

## **Результаты качественных методов исследования**

*По результатам проведенного глубинного интервью опрос 12 респондентов, метода «тайный покупатель» 1 услугополучателя и фокус группа 1 (количество участников 10 человек) с услугополучателями, были выявлены следующие проблемы и предложения.*

*«В этом году я оформляла пенсию столкнулась с такой проблемой, при оформлении у меня не видно печать в трудовой книжке, мне пришлось заказать справку архивную, но организации, к которой я работала, уже давно нет, так как фирма существовала 1971-1976 год. Потом фирма обанкротилась, и я не смогла подтвердить стаж работы, так как фирма в архив не сдавала документы».*

*«Одной из основных проблем является недостаточная грамотность пожилых людей в области использования интернета и онлайн-сервисов. Поэтому важным шагом будет проведение обучающих курсов и мастер-классов для пенсионеров по работе с государственными порталами. Это позволит повысить уровень доверия к цифровым технологиям и сделает процесс назначения пенсии более простым и доступным для всех граждан».*

*«Один из наиболее эффективных способов улучшить процесс назначения государственной пенсии – это цифровизация всех этапов, чтобы сотрудник ЦОНа сразу делал запросы на в архив на месте. На сегодняшний день многие процедуры уже доступны через государственные онлайн-сервисы. Однако, необходимо сделать весь процесс еще более прозрачным и удобным для пользователей».*

*«В отношении процедуры оказания, убрать подтверждения опыта работы в КАЗ СССР так как со временем печати устарели и невозможно подтвердить тем самым у многих теряется от 2-5 лет стажа».*

*В итоге, улучшение процесса назначения государственной пенсии через госуслуги требует комплексного подхода. Цифровизация, внедрение современных технологий и обучение пользователей – это основные*

направления, которые позволят сделать процесс более эффективным, прозрачным и удобным для всех участников.

## **Выводы и рекомендации по качественным результатам.**

Эти меры повысят доступность и качество услуги, обеспечат более удобный процесс для граждан, снизят нагрузку на архивные учреждения и создадут эффективную цифровую инфраструктуру для пенсионного обеспечения в Казахстане.

### **Выводы:**

1. Высокая бюрократизация процесса назначения пенсий. Назначение пенсионных выплат в Казахстане остается сложной процедурой из-за необходимости подтверждения трудового стажа. Особенно это актуально для пожилых людей, которым приходится искать архивные документы от закрытых предприятий, зачастую столкнувшись с отсутствием необходимой информации.
2. Преобладание бумажной формы и слабая цифровизация. Несмотря на существование электронных сервисов, 84,4% услугополучателей по-прежнему предпочитают бумажную форму через ЦОН. Цифровые барьеры для пожилых граждан и частичное отсутствие автоматизации замедляют процесс и создают очереди.
3. Низкий уровень удовлетворенности по ряду показателей. Уровень удовлетворенности качеством услуги составил 71,8% с общей оценкой 4,58 балла. Особенно низкий показатель отмечен по критерию «сотрудники» (4,47 балла), где граждане указали на необходимость улучшения компетентности и приветливости персонала. Проблемы с очередями и недоступностью электронной формы также снижают удовлетворенность.
4. Отсутствие цифровой грамотности среди пожилых. Пожилые граждане сталкиваются с трудностями в использовании портала eGov.kz и онлайн-сервисов. Это ограничивает их доступ к услугам и ведет к перегрузке ЦОНов.
5. Замедление процесса из-за сложности архивных запросов. В ситуациях, когда требуется подтверждение стажа работы на ликвидированных предприятиях, граждане сталкиваются с проблемой поиска документов, которые могут отсутствовать в архиве. Это также отражается на времени обработки заявлений.

### **Рекомендации:**

#### **Государственным органам:**

1. Создать единую цифровую базу трудового стажа. Разработка и внедрение единой базы данных, интегрированной с архивами и порталом eGov.kz, позволит ускорить проверку стажа и сократить время на обработку запросов. Это упростит процесс назначения пенсий и повысит качество обслуживания.
2. Оптимизировать взаимодействие с архивными учреждениями. Внедрить автоматизированные запросы в архивы, которые сотрудники ЦОНов смогут делать на месте. Это сократит время ожидания и избавит граждан от необходимости самостоятельного поиска архивных данных.
3. Облегчить требования по трудовому стажу для определенных периодов. Рассмотреть возможность отмены обязательного подтверждения стажа для

предприятий, которые закрылись до 1990 года, или разработать альтернативные методы подтверждения для таких случаев.

4. Обеспечить обучение сотрудников. Повысить квалификацию работников ЦОНов и госкорпораций, уделив особое внимание клиентскому сервису, внимательности и компетентности. Это снизит количество негативных отзывов и повысит общий уровень удовлетворенности.

#### **Госкорпорации «Правительство для граждан»:**

1. Упростить бумажные процедуры. Обеспечить большую доступность электронных каналов и сократить очереди через увеличение числа сотрудников в ЦОНах, особенно в регионах, где отмечены значительные задержки.
2. Разработать инструкцию и обеспечить поддержку для пожилых граждан. Внедрить программы повышения цифровой грамотности и проводить обучающие курсы, чтобы пожилые люди могли эффективно пользоваться порталом eGov.kz.
3. Обеспечить доступность для лиц с ограниченными возможностями. Учесть особенности людей с инвалидностью и обеспечить физическую доступность зданий и электронной системы, а также поддержку на местах.

#### **Порталу eGov.kz:**

1. Цифровизация всех этапов подачи и обработки заявлений. Повысить степень автоматизации процесса на портале eGov.kz, чтобы все документы можно было подавать и отслеживать онлайн, исключив бумажную волокиту. Ускорить интеграцию с архивными учреждениями для оперативного получения справок.
2. Улучшить интерфейс и добавить обучающие элементы. Предусмотреть пошаговые инструкции для пожилых граждан и адаптировать интерфейс для удобства использования, сделав его доступным для пользователей с разным уровнем подготовки.
3. Ускорить работу портала и увеличить пропускную способность. Обеспечить стабильную работу портала в регионах с низкой скоростью интернета, оптимизировав его производительность для пользователей со смартфонов.

### 3.51 Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей)

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 703016 Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей)

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты населения РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил исчисления (определения) размеров, назначения, осуществления, приостановления, перерасчета, возобновления, прекращения и пересмотра решения о назначении (отказе в назначении) социальных выплат по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей), социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста полутора лет» приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 27 июня 2023 года №248. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 27 июня 2023 года №32912.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная) /бумажная/проактивная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** через Государственную корпорацию – 8 рабочих дней. Через портал «электронного правительства – 4 дня.

**Результат оказания госуслуги:** Уведомление о назначении (об отказе в назначении) пособий.

**Услугополучатели:** физические лица.

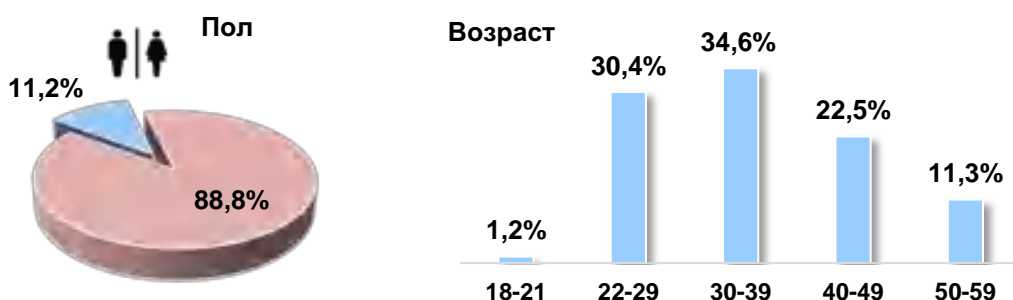
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведено исследование, в результате которого были получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 350 респондента. Из них 88,8% услугополучателей женского пола и 11,2% мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 лет (34,6%), а также 22-29 лет (30,4%).

Диаграмма 60. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (85,5%) получили услугу на портале «электронного правительства», 14,5% - в зоне самообслуживания ЦОН.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, портал «электронное правительство») равно — **78,9% и среднее значение оценки 4,78 балла.**

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

Таблица 97. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,68	4,71	69,8%	73,2%
	Простота получения ЭЦП	4,68		71,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,78		78,3%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,71		73,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,74	4,75	74,6%	76,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,73		74,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,74		76,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,76		77,2%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,77		77,5%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,77	76,9%	78,3%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,77		79,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,75		76,3%	



	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,80		80,8%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,75	4,75	76,0%	76,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,58	4,68	68,2%	72,2%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,71		71,7%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,76		76,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,89		88,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,89		88,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,89		88,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,86	4,86	86,7%	86,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,78</b>		<b>78,9%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,74</b>		<b>75,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,81</b>		<b>81,8%</b>

**Доступность и удобство** регистрации на портале, получения и использования ЭЦП, внешний вид (дизайн) портала были оценены в среднем на 4,62 при уровне удовлетворенности 71,7%. Среди проблем с доступностью отмечены: «бывает, что виснет портал» (Туркестанская область).

**Информация и коммуникация**, в том числе легкость и скорость поиска информации, актуальность и понятность информации на портале по требованиям и способам получения услуги, пошаговая инструкция по этапам получения услуги, информация на двух языках были оценены на 4,75 баллов при уровне удовлетворенности 76,1%.

**Процедура** предоставления государственной услуги, в том числе процесс сбора и подачи документов, загрузка необходимых документов на портал, отсутствие ошибок в итоговом документе была оценена в среднем на 4,77 баллов, уровень удовлетворенности равен 78,3%.

**Сроки** предоставления государственной услуги и время ожидания на месте обслуживания был оценен на 4,75 баллов и уровень удовлетворённости равен 76,0%.

**Затраты** на получение услуги были оценены на 4,89 балла, а уровень удовлетворённости равен 88,7%.

**Виртуальный ассистент** оценен на 4,68 баллов при уровне удовлетворенности 72,2%. Среди проблем высказывались: «1414 грубо разговаривают, не нравится их работа, а сама услуга отличная» (Карагандинская область).

**Результат** оказания государственной услуги (полученный документ), в том числе исправность и полнота были оценены на 4,86 баллов, с уровнем

удовлетворенности 86,7%.

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

**Уполномоченный государственный орган** - 4,81 баллов и уровень удовлетворенности в 81,8%,

**Портал «электронного правительства»** - 4,74 и уровень удовлетворенности в 75,2%.

## **Результаты качественных методов исследования**

### **Метод тайный покупатель - 1**

В результате применения методов «тайный покупатель», обсуждения в фокус группах, выявлены следующие предложения.

*«Я начала оформлять документы в июне месяце предоставила полный пакет документов. Сотрудники Центра обслуживания населения были очень вежливые. Но я столкнулась с проблемой вот такой: у меня не принимал документы ФОМС, так как не было функции прикрепить дополнительные документы подтверждающие налоговые отчисления».*

*«При оформлении услуги от ИП часто задерживают документы не из за сотрудников гос корпорации для граждан, а из за ФОМС который проверяет очень долго».*

### **Метод фокус группа участников 10 человек**

*Для оформления данного пособия мы обратились в ЦОН для этого нужно было принести больничный лист.*

*Если ты сам оформляешь через портал egov, то нужно для начала отсканировать документы, заполнить контактный телефон подтверждение счёта получения данных и потом только подписать услугу. Но очень часто, когда сам оформляешь услугу через egov высвечивается, что больничный лист не отображается в системе и нужно по-любому ехать в ЦОН так как там они могут его приложить и отсканировать, а сам если ты оформляешь, то не получается это сделать. Может быть какой-то сбой системы. Трое участников отметили, что оформление у них заняло почти полгода в связи с тем, что налоговая не могла им подтвердить отчисления, так как они работали через ИП. Четверо отметили, что вообще не столкнулись ни с какими проблемами при оформлении данной услуги, деньги поступили в течение 10 рабочих дней.*

*Также было бы очень хорошо, если бы не требовалось дополнительных подтверждений об отчислениях. Все участники отметили, что они так нуждаются в данных пособиях и сбор документов порождают бюрократию.*

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, наиболее низкие оценки принадлежат критериям «доступность и удобство» и «виртуальный ассистент», которые требуют существенной доработки для повышения качества оказываемой услуги.

### **Порталу «Электронное правительство»:**

1. Повысить доступность портала, сократить технические сбои, повысить скорость работы портала.

2. Повысить компетенции работников единого контакт центра 1414, ввести оценку эффективности деятельности сотрудников, на основе KPI ввести премирование сотрудников.
3. Повысить эффективность работы виртуального ассистента, расширив перечень вопросов и ответов на них.
4. Убрать предоставление больничного листа, так как он забивается в электронную систему.

**Уполномоченный государственный орган:**

1. Разработать перечень вопросов и ответов широкого спектра по процедуре получения данной услуги, разместить в открытых источниках.
2. Сократить сроки рассмотрения документов до 3-х рабочих дней.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

## 3.52 Регистрация лиц, ищущих работу

### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 701001 Регистрация лиц, ищущих работу

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты населения РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил регистрации лиц, ищущих работу, безработных и осуществления трудового посредничества, оказываемого карьерными центрами» приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 9 июня 2023 года №214. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 20 июня 2023 года №32850.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Карьерный центр, портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день.

**Результат оказания госуслуги:** Уведомление о регистрации в качестве лица, ищущего работу либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

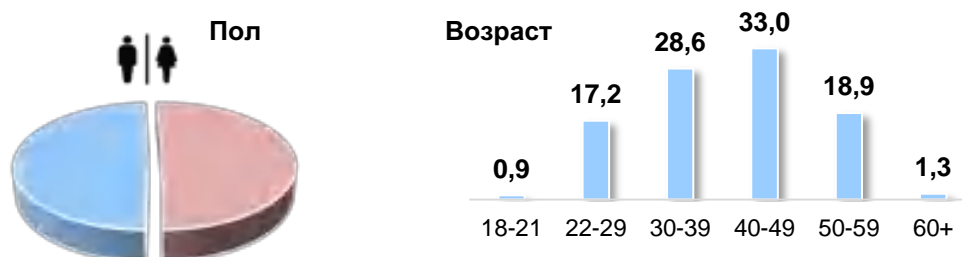
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги проведено исследование, в результате которого были получены следующие результаты.

### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 455 респондентов. Из них 49,3% услугополучателей мужского пола и 50,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 40-49 лет (33,0%), а также 30-39 лет (28,6%).

Диаграмма 61. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся все 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей, получивших услугу (96,9%) получили услугу на портале «электронного правительства», 3,1% обратились в ЦОН.

### Основные результаты исследования

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.

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

НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») равно — **69,6%** и **среднее значение оценки 4,66 балла**.

Диаграмма 62. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

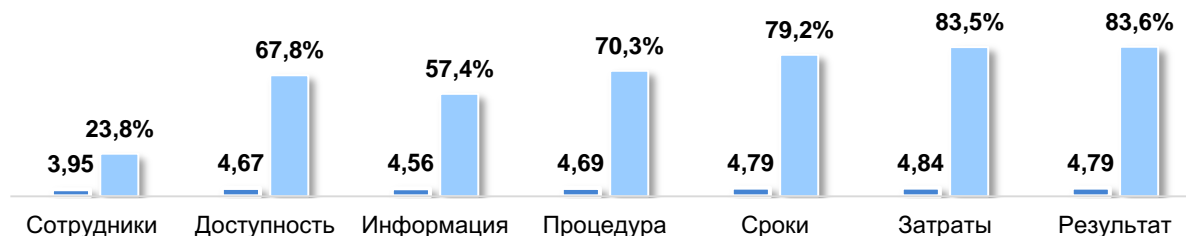


Таблица 98. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,00	28,6%
	Сотрудники оперативные	3,79	14,3%
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,07	28,6%
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,64	71,4%
	Удобные часы работы	4,57	64,3%
	Имеет достаточно мест парковки	4,86	85,7%
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,79	78,6%
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,64	64,3%
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,50	50,0%
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,79	78,6%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,71	78,6%
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,79	85,7%
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,93	92,9%
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов,	4,79	85,7%

	общения)				
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,79		78,6%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,71		71,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,43	4,62	50,0%	64,3%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,64		64,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,79		78,6%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,86	4,82	85,7%	82,1%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,79		78,6%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,93		92,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,93		92,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,93		92,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.)	4,86	4,86	92,9%	92,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,66</b>		<b>72,4%</b>
	<b>Государственная корпорация «Правительство для граждан»</b>		<b>4,68</b>		<b>73,8%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,75</b>		<b>77,4%</b>

По критерию «сотрудники» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 3,95 балла и уровень удовлетворённости 23,8%. В качестве предложений от услугополучателей по данному критерию поступили: «Работники ЦОНа делают вид что не слышат» (Атырауская область). Также отмечалось, что «Сотрудники не успевают и спорят между собой» (г. Алматы).

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,67 баллов, уровень удовлетворенности составляет 69,0%. Также высказывалось, что получение услуги для отдельных категорий граждан является затруднительным «Я инвалид и мне сложно найти работу» (г. Астана), отмечалось о плохих условиях в

ЦОНах «улучшите условия в зале ожидания клиентов» (Туркестанская область), «Много филиалов Цона создайте» (г. Шымкент).

По критерию **«информация и коммуникация»** услуга оценена респондентами в 4,79 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 81,6%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,62 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 64,3%.

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,82 баллов, удовлетворенность – 82,1%. Услугополучатели предложили: «Минимизировать время ожидания ответа заявки» (г. Астана).

Критерий **«затраты»** был оценен на 4,93 баллов и 92,9% уровень удовлетворенности.

**Результат** оказанной услуги оценен на 4,86 баллов при уровне удовлетворенности 92,9%.

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

**Государственная корпорация** – 4,68 баллов и уровень удовлетворенности 73,8%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,75 баллов и уровень удовлетворенности 77,4%.

Таблица 99. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,83	4,66	84,1%	66,5%
	Простота получения ЭЦП	4,81		83,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,19		19,4%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,79		79,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,20	4,33	20,7%	33,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,22		22,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,23		23,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,77		76,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,23		23,9%	

<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,75	4,76	75,8%	76,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,77		76,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,76		76,2%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,76		76,2%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,76	4,76	76,2%	76,2%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,74		74,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным			74,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,74		74,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,74		74,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,71	4,71	74,2%	74,2%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,66</b>		<b>66,7%</b>
<b>Уполномоченный государственный орган</b>			<b>4,74</b>		<b>75,3%</b>
<b>Портал «электронное правительство»</b>			<b>4,58</b>		<b>58,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили на 4,66 баллов, при этом уровень удовлетворенности составил 66,5%. Услугополучатели отметили, что «Портал не сразу принимает пароль» (г. Астана), «Очень медленный портал» (Карагандинская область), «Сделайте уже вход в портал через голос и лицо, вечная проблема с паролями» (Атырауская область).



**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,33 баллов, уровень удовлетворённости составил 33,2%. Отмечалось, что «Не сразу все понятно на портале» (Туркестанская область), предлагалось, что необходимо «Обучить население по видео, как с портала брать информацию» (Актюбинская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,76 баллов, уровень удовлетворенности составил 76,2%. Также поступали предложения, что необходимо «Уменьшить время поиска информации и справок» (Абайская область). Отмечались проблемы, связанные с получением услуги онлайн: «Сам не смог податься, помогли» (Карагандинская область), «Очень слабый интернет, сама так и не смогла подать заявку» (Северо-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,76 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,6%. Респонденты предлагали сократить время ожидания услуги: «Работу пока не представили, мы ждем» (г. Шымкент), «Сложно найти работу инвалидам» (г. Алматы).

**Виртуальным ассистентом** опрошенные респонденты не воспользовались. В целом по возможности получения обратной связи высказывались мнения: «Плохая работа сайта и 1414» (Северо-Казахстанская область), «Долго ждали ответа 1414» (Акмолинская область), «Виртуальный ассистент не знает ответа» (Карагандинская область), «1414, вообще нет гудка, не работает» (г. Алматы).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,87 балла при уровне удовлетворенности 87,7%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,71 балла, что составляет 74,2% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,74 балла при уровне удовлетворенности 75,3%,

**Портал «электронного правительства»** 4,58 баллов при уровне удовлетворенности в 58,7%.

## **Результаты качественных методов исследования**

### **Метод Тайный покупатель - 1**

*Данную услугу я получал через egov самостоятельно дома. Для начала я авторизовался на портале egov. Далее, следуя процедуре, нужно нажать заказать услугу онлайн, потом высвечиваются все данные, нужно заполнить сначала личные данные - это сведения о трудовой деятельности водителское удостоверение выбрать отдел куда нужно обратиться карьерный центр. Потом нужно заполнить сведения о трудовой деятельности. Желательно если были договоры в Енбек, чтоб они все совпадал, и тогда услуга будет получена намного проще. Далее анкета размещается на портале Енбек, и ты ждёшь приглашения на работу. А ещё можно оформить пособие по безработице на момент поиска работы. Услугу оформил самостоятельно, только за оформлением пособия обращался за консультацией в карьерный центр, где полностью объяснили, что нужно сделать и куда в дальнейшем обращаться.*

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, наиболее низкие оценки принадлежат критериям «доступность и удобство» и «информация», также были выявлены проблемы и обобщены предложения услугополучателей.

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

1. Повысить коммуникативные и другие профессиональные навыки сотрудников, оказывающих данную услугу.
2. Создать условия в зале ожидания клиентов ЦОНов, предусмотреть открытие дополнительных отделений в густонаселенных регионах.

**Порталу «Электронное правительство»:**

1. Повысить доступность портала, сократить технические сбои, повысить скорость работы портала.
2. Увеличить операторов единого контакт центра 1414.
3. Повысить эффективность работы виртуального ассистента, расширив перечень вопросов и ответов на них.
4. Повысить доступность информации на портале, разработать и разместить видеоинструкции по получению услуги.

**Уполномоченный государственный орган:**

1. Сократить сроки предоставления услуги за счет автоматизации и интеграции баз данных порталов «электронное правительство», баз данных карьерных центров данны МТСЗН.
2. Создать условия для лиц с инвалидностью согласно законодательству РК.
3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.53 Выдача заключения по результатам оценки воздействия на окружающую среду

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1201011 Выдача заключения по результатам оценки воздействия на окружающую среду.

**Ответственный госорган:** Комитет экологического регулирования и контроля МЭПР РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области охраны окружающей среды» приказ и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 20 августа 2021 года №337. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №24073.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного лицензирования», портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** При первичном обращении – 39 рабочих дней, при повторном обращении, в том числе с учетом рассмотрения на заседании Экспертной комиссии – 64 рабочих дней

**Результат оказания госуслуги:** Заключение по результатам оценки воздействия на окружающую среду, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 57 респондентов. Из них 100% услугополучателей мужского пола, принадлежащих к возрастной группе 30–39 (100%).

Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются юридическими лицами. Все респонденты получили услугу на портале электронного правительства (100%).

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные органы, порталы «электронное правительство», «электронное лицензирование») составил **100% и среднее значение оценки 5 баллов.**

Таблица 100. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	5,00		100,0%	
	Простота получения ЭЦП	5,00		100,0%	

	Простота использования ЭЦП	5,00	5,00	100,0%	82,5%
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	5,00		100,0%	100,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	5,00	5,00	100,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5,00		100,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00		100,0%	100,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00	5,00	100,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				100,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00	5,00	100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%

	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>	<b>5,00</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>	<b>5,00</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>	<b>5,00</b>	<b>100,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 5 баллов, при этом уровень удовлетворенности составил 100%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 5 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворенности составил 100%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 5 баллов, уровень удовлетворенности составил 100%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 5 баллов, при этом уровень удовлетворенности составил 100%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 5 баллов при уровне удовлетворенности 100,0%.

Вместе с тем большинство опрошенных услугополучателей положительно оценили **результат** полученной услуги – 100% (5 баллов).

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

**Уполномоченный государственный орган** 5 баллов при уровне удовлетворенности 100%,

**Портал «электронного правительства»** 5 баллов при 100% уровне удовлетворенности.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, респонденты высоко оценили данную услугу. При этом проблем при получении данной услуги у респондентов не возникало. Также отсутствуют предложения по улучшению услуги.

Тем не менее, уполномоченному государственному органу предлагается рассмотреть предложение о сокращении сроков оказания услуги.

### **3.54 Выдача лицензии на ввоз на территорию Республики Казахстан из государств, не являющихся членами Евразийского экономического союза, и (или) вывоза с территории Республики Казахстан в эти государства озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции**

#### **Общая информация о государственной услуге**

**Наименование госуслуги:** 1201002 Выдача лицензии на ввоз на территорию Республики Казахстан из государств, не являющихся членами Евразийского экономического союза, и (или) вывоза с территории Республики Казахстан в эти государства озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции

**Ответственный госорган:** Комитет экологического регулирования и контроля МЭПР РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области охраны окружающей среды» приказ Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 2 июня 2020 года №130. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20823.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования».

**Сроки оказания госуслуги:** 8 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Лицензия на ввоз на территорию Республики Казахстан из стран, не входящих в Таможенный союз согласно лимитам (квот) потребления озоноразрушающих веществ на период соответствующий год, и вывоз с территории Республики Казахстан в эти страны озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические, юридические лица.

**Стоимость:** 10 МРП.

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

#### **Социально-демографический блок**

Массовый опрос услугополучателей охватил 10 респондентов. Все респонденты 100% принадлежат мужскому полу, находятся в возрастной группе 30-39 лет.

Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицам и за услугой обратились на портал электронного правительства.

#### **Основные результаты исследования**

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **100% и среднее значение оценки 5 баллов.**

Таблица 101. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	5,00	5,00	100,0%	82,5%
	Простота получения ЭЦП	5,00		100,0%	
	Простота использования ЭЦП	5,00		100,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	5,00		100,0%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5,00		100,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	5,00		100,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00		100,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		5,00		100,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных,	5,00		100,0%	

	неофициальных затрат на получение услуги				
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>5,00</b>		<b>100,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 5,00 баллов при уровне удовлетворенности 100%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 5,00 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 100%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности составил 100%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 5,00 при уровне удовлетворенности 100%,

**Портал «электронного правительства»** на 5,00 балла при уровне удовлетворенности 100%.

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, респонденты высоко оценили данную услугу. При этом проблем при получении данной услуги у респондентов не возникало. Также отсутствуют предложения по улучшению услуги.

Тем не менее, уполномоченному государственному органу предлагается рассмотреть предложение о сокращении сроков оказания услуги.



### 3.55 Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 1201001 Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды

**Ответственный госорган:** Комитет экологического регулирования и контроля МЭПР РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области охраны окружающей среды» приказ Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 2 июня 2020 года №130. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20823.

**Форма оказания госуслуги:** электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования».

**Сроки оказания госуслуги:** 10 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 либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические, юридические лица.

**Стоимость:** 50 МРП.

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 8 респондентов. Все респонденты 100% принадлежат мужскому полу, находятся в возрастной группе 30-39 лет.

Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицам и за услугой обратились на портал электронного правительства.

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **93,6% и среднее значение оценки 4,93 баллов.**

Таблица 102. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,88	4,88	87,5%	90,6%
	Простота получения ЭЦП	4,63		75,0%	
	Простота использования ЭЦП	5,00		100,0%	

	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00		100,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,88	4,88	87,5%	90,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,88		87,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	5,00		100,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,63		75,0%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00	4,97	100,0%	96,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,88		87,5%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00		100,0%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	5,00		100,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88	4,88	87,5%	87,5%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема	4,88	4,97	87,5%	96,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным	5,00		100,0%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>			<b>4,93</b>		<b>93,6%</b>

	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,96</b>		<b>96,4%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,94</b>		<b>95,2%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,88 баллов при уровне удовлетворенности 90,6%. Были озвучены проблемы, связанные с техническими неполадками портала.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,88 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворённости составил 90%. Услугополучатели не всегда находили нужную им информацию в общем доступе.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,97 баллов и уровень удовлетворенности равен 96,9%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,88 баллов и уровень удовлетворенности составил 87,5%. Высказывались мнения о предоставлении возможности получить услугу в более краткие сроки за дополнительную оплату.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,97 баллов и уровень удовлетворенности равен 96,9%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 5,00 баллов и уровень удовлетворенности равен 100%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,96 при уровне удовлетворенности 96,4%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,94 балла при уровне удовлетворенности 95,2%.

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, основные проблемы респондентов при получении данной услуги касались технической доступности портала, доступности информации об услуге, а также озвучено предложение о возможности ускорения сроков получения услуги за дополнительную оплату.

**Уполномоченному государственному органу совместно с порталом «Электронного правительства»** предлагается рассмотреть следующие предложения:

1. Улучшить технические параметры портала, техническое обслуживание.
2. Повысить доступность информации об услуге, разместить информацию в открытом доступе.
3. Рассмотреть возможность внедрения опции по ускорению сроков оказания услуги за дополнительную оплату.

### 3.56 Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 803005 Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании.

**Ответственный госорган:** Министерство просвещения РК.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении видов и форм документов об образовании государственного образца и Правил их выдачи» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 28 января 2015 года №39. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №10348.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Государственная корпорация «Правительство для граждан», организации основного среднего и общего среднего образования, портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Дубликат документов об основном среднем, общем среднем образовании либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

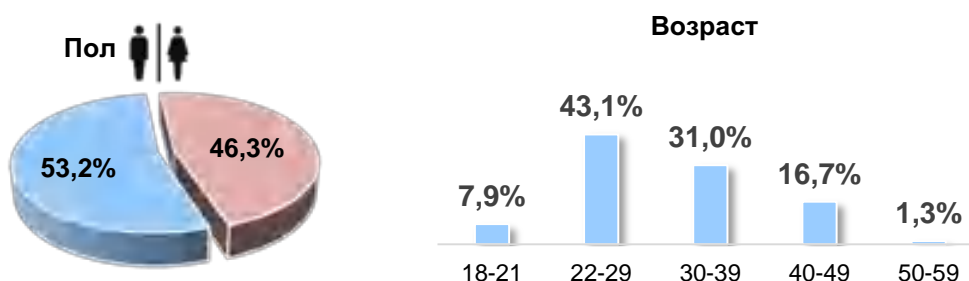
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 416 респондентов. Из них 53,2% услугополучателей мужского пола и 46,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 22-29 (43,1%) и 30-39 лет (31,0%).

Диаграмма 63. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (78,5%), 21,4% респондентов получили услугу в организациях основного среднего и общего среднего образования.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (государственные органы, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), составил **73,1%** и **среднее значение оценки 4,65 баллов**.

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

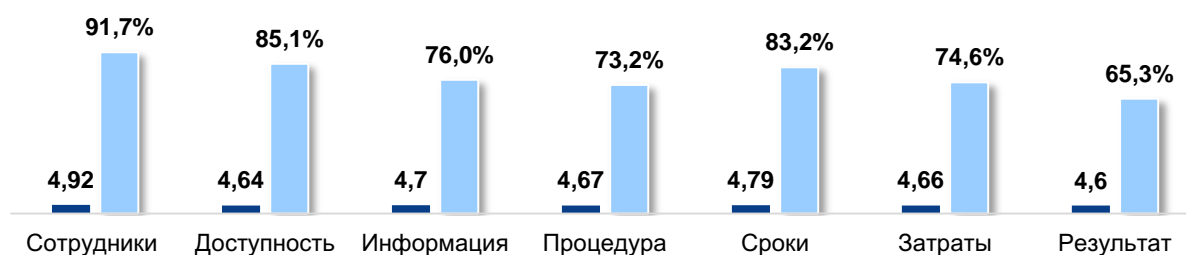


Таблица 103. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,92	91,7%
	Сотрудники оперативные	4,92	91,7%
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,92	91,7%
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,83	83,3%
	Удобные часы работы	4,83	83,3%
	Имеет достаточно мест парковки	4,83	83,3%
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	5,00	100,0%
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,83	83,3%
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	5,00	100,0%
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,92	91,7%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,83	91,7%
	В здании были все	4,67	75,0%

	необходимые указатели, которые понятны и полезны				
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00		100,0%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	5,00		100,0%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00		100,0%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00		100,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	5,00	4,89	85,7%	91,7%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00		71,4%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,67		75,0%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,67		79,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,33		58,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	5,00		100,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,85</b>		<b>87,5%</b>
	<b>Местные государственные учреждения</b>		<b>4,89</b>		<b>91,4%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,86</b>		<b>83,2%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,92 балла и уровень удовлетворённости 91,7%. В качестве предложений от услугополучателей по данному критерию не поступало.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности составляет 88,9%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,92 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 94%. Информация обо всех видах услуг по предоставлению дубликатов документов объединена в одном месте, что приводит к путанице, поэтому все идут получать данную услугу в бумажном виде.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,89 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 91,7%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 5,00 баллов, удовлетворенность – 100%.

Критерий «**затраты**» был оценен на 4,67 баллов и 79,2% уровень удовлетворённости.

По критерию «**обратная связь**» оценок не было, так как респонденты отметили, что они не обращались за обратной связью, жалоб у услугополучателей не было.

Результат оказанной услуги оценен на 4,67 баллов при уровне удовлетворенности 66,7%. Также, согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности, в результате были получены следующие значения:

**Местные государственные учреждения** – 4,89 баллов и уровень удовлетворенности 91,4%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,86 баллов и уровень удовлетворенности 83,2%.

Таблица 104. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,32	4,39	48,1%	51,8%
	Простота получения ЭЦП	4,31		44,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,39		50,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,55		64,9%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,36	4,48	49,5%	57,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,47		54,5%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,44		55,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,57		65,8%	

	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,55		64,6%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,42	4,44	51,5%	54,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,42		53,0%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,36		46,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,57		67,2%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,58	4,58	66,3%	66,3%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,15	4,16	48,1%	46,7%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,04		38,5%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,29		53,6%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,52		69,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,52		69,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,52		69,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,52	4,52	63,9%	63,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,44</b>		<b>58,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,52</b>		<b>64,1%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,35</b>		<b>50,8%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили на 4,39 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 51,8%. Часто респондентами отмечалось о плохой загрузке портала (Акмолинская, Туркестанская, Алматинская области), также о сложностях при получении ЭЦП (Западно-Казахстанская, Акмолинская, Туркестанская области).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,48 баллов из 5 возможных, уровень удовлетворённости составил 57,9%. Для некоторых респондентов трудности были вызваны непонятностью алгоритма получения электронной услуги на портале (последовательность действий) (Северо-



Казахстанская область, Акмолинская области). Также основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели связаны со сложностями поиска информации об услуге (Жамбылская, Кызылординская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,44 баллов, уровень удовлетворенности составил 54,6%. О наличии ошибок в предоставленном итоговом документе отметил респондент из Западно-Казахстанской области. При этом услугополучатель отметил, что после выявления ошибки, необходимо было повторно подавать заявление и ждать 15 дней.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,58 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 66,3%. Среди проблем отмечено, что «услуга предоставляется в длительные сроки» (г. Астана, Западно-Казахстанская, Туркестанская, Северо-Казахстанская и Акмолинская области).

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,16 баллов, при уровне удовлетворенности 46,7%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,52 балла при уровне удовлетворенности 69,9%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,52 балла, что составляет 63,9% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,52 балла при уровне удовлетворенности 64,1%,

**Портал «электронного правительства»** 4,35 баллов при уровне удовлетворенности в 50,8%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

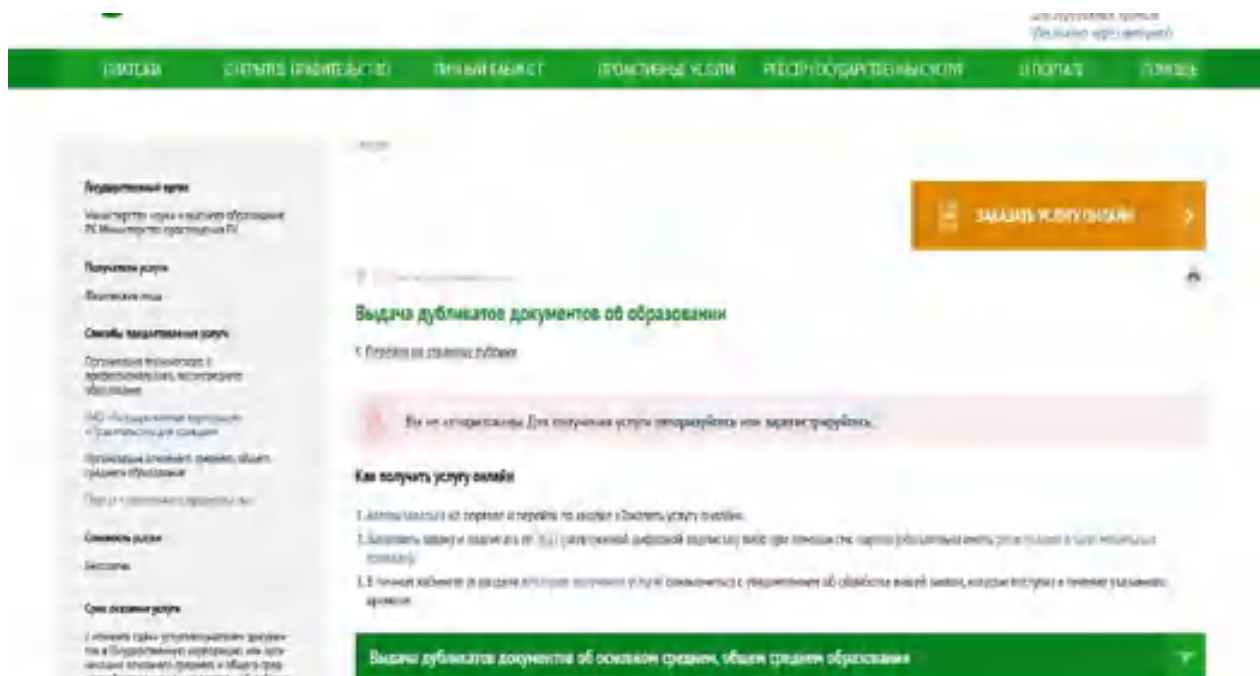
Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Кызылординская область со средним баллом 4,90 и уровнем удовлетворенности 89,9%. На втором месте рейтинга располагается Мангистауская область со средним баллом 4,88 и уровнем удовлетворенности 87,8%. На третьем месте в рейтинге по данной услуге находится г. Алматы со средним баллом 4,82 и уровнем удовлетворенности 82,3%.

Таблица 105. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1.	Кызылординская область	4,90	89,9			4,90	89,9
2.	Мангистауская область	4,88	87,8			4,88	87,8
3.	Алматы	4,71	72,1	4,93	92,5	4,82	82,3
4.	Восточно-Казахстанская область	4,79	80,8			4,79	80,8
5.	Астана	4,66	66,1	4,91	90,3	4,78	78,2
6.	Карагандинская область	4,76	79,6			4,76	79,6
7.	Атырауская область	4,70	78,6			4,70	78,6
8.	Жамбылская область	4,56	70,1	4,76	80,4	4,66	75,3
9.	Костанайская	4,59	62,3			4,59	62,3

	область						
10.	Абайская область	4,57	64,9			4,57	64,9
11.	Павлодарская область	4,56	66,7	4,57	69,9	4,56	68,7
12.	Северо-Казахстанская область	4,42	32,2			4,42	32,2
13.	Акмолинская область	3,88	37,2	4,96	96,2	4,42	66,7
14.	Западно-Казахстанская область	4,38	46,4			4,38	46,4
15.	Туркестанская область	4,28	34,4			4,28	34,4
16.	Жетысуская область	4,14	21,4			4,14	21,4
17.	Шымкент	3,48	38,0	4,71	78,1	4,09	58,0
18.	Алматинская область	3,67	29,1			3,67	29,1
19.	Улытауская область						
20.	Актюбинская область						
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,44</b>	<b>58,7</b>	<b>4,85</b>	<b>87,5</b>	<b>4,65</b>	<b>73,1</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: г. Шымкент (средний балл – 4,09, уровень удовлетворенности – 58%), Жетысуская область (средний балл – 4,14, уровень удовлетворенности 21,4%), Туркестанская область (средний балл – 4,28, уровень удовлетворенности – 34,4%). На последнем месте рейтинга находится Алматинская область (средний балл – 3,67, уровень удовлетворенности – 29,1%).



Необходимо разделить информацию об услугах, предоставляемых Министерством просвещения от услуг, предоставляемых Министерством науки и высшего образования для исключения путаницы среди услугополучателей.

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также затратами, необходимыми для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги.
3. При возникновении ошибок в документе по вине услугодателя, провести замену документа в кратчайшие сроки, без необходимости повторно получать услугу в течение 15 дней.

### **Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
2. Уменьшить вероятность появления ошибок в итоговом документе.
3. Разделить услуги, предоставляемые Министерством просвещения от услуг, предоставляемых Министерством науки и высшего образования.

### 3.57 Выдача разрешения на установление мемориальных досок

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2303008 Выдача разрешения на установление мемориальных досок

**Ответственный госорган:** Министерство культуры и информации РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача разрешения на установление мемориальных досок» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 26 мая 2020 года №149. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20738.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная.

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, веб-портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 30 календарных дней.

**Результат оказания госуслуги:** разрешение на установление мемориальной доски либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** юридические и физические лица.

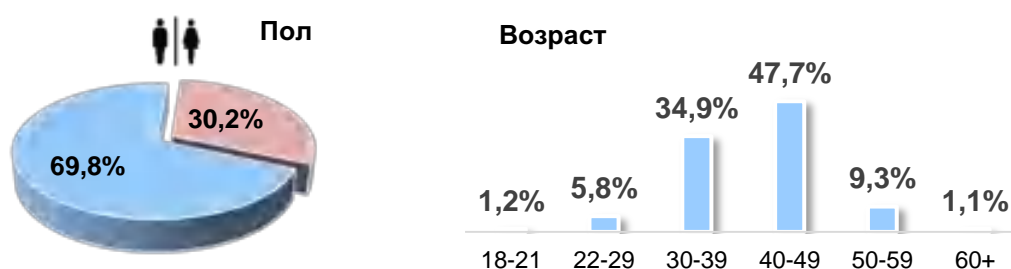
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 86 респондентов. Из них 69,8% услугополучателей мужского пола и 30,2% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 40-49 лет (47,7%) и 30-39 лет (34,9%).

Диаграмма 65. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 76,7% являются физическими лицами, 22,1% юридическими лицами, 1,2% - индивидуальными предпринимателями. Все услугополучатели обратились за получением услуги на портал «электронного правительства».

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в электронном виде в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги,

включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **53,1%** и **среднее значение оценки 4,31 балла**.

Таблица 106. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,49	4,42	60,5%	52,6%
	Простота получения ЭЦП	4,43		52,4%	
	Простота использования ЭЦП	4,36		46,2%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,39		51,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,38	4,35	50,0%	47,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,38		48,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,35		45,5%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,34		46,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,28		45,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,38	4,35	49,1%	49,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,30		44,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,38		49,4%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,35		55,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,38	4,38	67,4%	67,4%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,25	4,16	62,5%	53,5%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,18		52,9%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,05		45,0%	
	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				

<b>ЗАТРАТЫ</b>	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,38	4,38	59,2%	59,2%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,38		59,2%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,12	4,12	42,2%	42,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,31</b>		<b>60,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,31</b>		<b>60,1%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,33</b>		<b>60,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,42 балла при уровне удовлетворенности 52,6%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,35 баллов из 5 возможных, а уровень удовлетворенности составил 47,1%. О сложностях поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале отметили респонденты Туркестанской области.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,35 балла и уровень удовлетворенности равен 49,5%. Услугополучателями было отмечено следующее: «в Правилах установления мемориальных досок нет требований дублирования языка при разработке эскиза мемориальной доски, непонятно если эскиз выполнен только на одном языке будет отказ или нет» (г. Алматы).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,38 баллов и уровень удовлетворенности составил 67,4%. Услугополучатели отметили, что «услуга предоставляется слишком долго» (Западно-Казахстанская область), «долго нужно ждать услугу» (Северо-Казахстанская область).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,38 баллов и уровень удовлетворенности равен 59,2%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,12 баллов и уровень удовлетворенности равен 42,2%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,31 балл при уровне удовлетворенности 60,1%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,33 балла при уровне удовлетворенности 60,6%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Акмолинская область со средним баллом 4,91 и уровнем удовлетворенности 62,0%. На втором месте рейтинга располагается Западно-Казахстанская область со средним баллом 4,83 и уровнем удовлетворенности 56,1%. На третьем месте в рейтинге по данной услуге находится Актюбинская область со средним баллом 4,79 и уровнем удовлетворенности услугополучателей 85,4%.

Таблица 107. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Акмолинская область	4,91	62,0
2	Западно-Казахстанская область	4,83	56,1
3	Актюбинская область	4,79	85,4
4	Карагандинская область	4,79	85,3
5	Костанайская область	4,77	54,3
6	Восточно-Казахстанская область	4,66	74,6
7	Алматы	4,21	46,1
8	Туркестанская область	3,99	43,5
9	Северо-Казахстанская область	3,98	47,0
10	Жетысуская область	3,92	41,8
11	Астана	3,93	61,1
12	Атырауская область	3,80	61,2
13	Шымкент	3,50	88,1
14	Алматинская область		
15	Абайская область		
16	Жамбылская область		
17	Кызылординская область		
18	Мангистауская область		
19	Павлодарская область		
20	Улытауская область		
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,31</b>	<b>60,6</b>

На заключительных позициях рейтинга распределения баллов по качеству данной услуги в этом году расположились: Жетысуская область (средний балл 3,92, уровень удовлетворенности 11,8%), г. Астана (средний балл 3,93, уровень удовлетворенности 61,1%), Атырауская область (средний балл 3,8, уровень удовлетворенности 61,2%). На последнем месте рейтинга находится г. Шымкент со средним баллом 3,50 и уровнем удовлетворенности 88,1%.

### Выводы и рекомендации

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги до 15 календарных дней. Комиссия в течение 7 (семи) календарных дней со дня поступления заявления на рассмотрение выносит решение о согласии на выдачу услугополучателю разрешения на установление мемориальной доски либо об отрицательном решении. Внесение данных изменений позволит наполовину сократить срок оказания государственной услуги (с 30 календарных дней до 15)..
2. Повысить удобство поиска информации об услуге на портале, а также рассмотреть возможность более понятного и доступного изложения информации по способу получения услуги на портале.
3. Привести в соответствие пункты 6 и 7 Правил установления мемориальных досок в части требований к языкам выполнения эскиза мемориальных досок.
4. Перевести государственную услугу в электронную (полностью автоматизированную) форму оказания

5. Сотрудник ответственного структурного подразделения услугодателя (далее – ответственный исполнитель) в течение 2 (двух) календарных дней с момента регистрации заявления, проверяет полноту представленных документов. В случае установления факта неполноты представленных документов и/или документов с истекшим сроком действия, услугодатель в указанный срок выдает услугополучателю расписку об отказе в рассмотрении заявления по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам.



### 3.58 Назначение жилищной помощи

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2701001 Назначение жилищной помощи.

**Ответственный госорган:** Министерство промышленности и строительства РК, МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, района, города областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по оказанию государственной услуги «Назначение жилищной помощи» приказ исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 16 октября 2020 года №539. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 октября 2020 года №21500.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 6 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Уведомление о назначении жилищной помощи либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

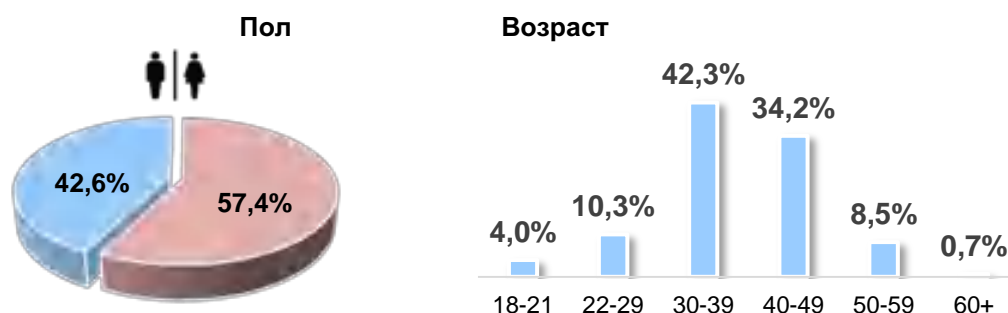
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 284 респондентов. Из них 42,6% услугополучателей мужского пола и 57,4% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей – 30-39 (42,3%) и 40-49 лет (34,2%).

Диаграмма 66. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (62,1%), 22,1% в ЦОНах в зонах самообслуживания, 15,8% респондентов получили услугу в ЦОНах у менеджеров.

#### Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в

результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), составил **60,4%** и среднее значение оценки **4,52 балла**.

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

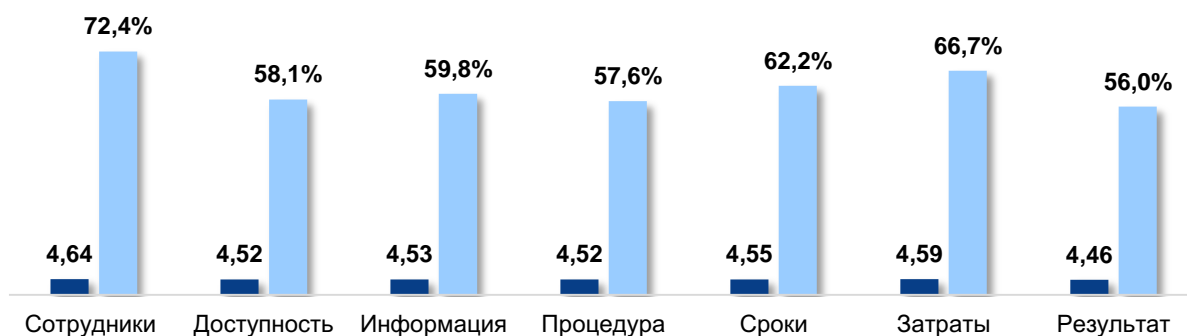


Таблица 108. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,79	80,2%
	Сотрудники оперативные	4,36	60,4%
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,77	76,7%
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,64	64,1%
	Удобные часы работы	4,56	61,3%
	Имеет достаточно мест парковки	4,61	63,9%
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,62	63,4%
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,67	66,5%
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,73	77,7%
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,73	73,3%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,56	61,9%
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,53	54,0%
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию,	4,69	68,9%

	совет) по получению услуги				
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,68		72,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,68		67,5%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,70		73,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,67	4,63	66,6%	65,1%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,59		58,6%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,59		58,6%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,63	4,65	74,7%	71,2%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,66		67,6%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,71		73,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,63		67,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,80		79,6%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,53	4,53	53,8%	53,8%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,64</b>		<b>67,4%</b>
	<b>Местные государственные учреждения</b>		<b>4,63</b>		<b>66,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,64</b>		<b>65,8%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,64 балла и уровень удовлетворённости 72,4%.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,64 баллов, уровень удовлетворенности составляет 66,1%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,68 балла, при этом средний уровень удовлетворенности

услугой составил 69,5%. Информация о всех видах услуг по предоставлению дубликатов документов объединена в одном месте, что приводит к путанице, поэтому все идут получать данную услугу в бумажном виде.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,63 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 65,1%.

Средняя оценка по критерию **«сроки»** составила 4,65 баллов, удовлетворенность – 71,2%.

Критерий **«затраты»** был оценен на 4,71 баллов и 73,5% уровень удовлетворённости.

По критерию **«обратная связь»** оценок не было, так как респонденты отметили, что они не обращались за обратной связью, жалоб у услугополучателей не было.

Результат оказанной услуги оценен на 4,53 баллов при уровне удовлетворенности 53,8%.

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

**Местные государственные учреждения** – 4,63 баллов и уровень удовлетворенности 66,2%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,64 баллов и уровень удовлетворенности 65,8%.

Таблица 109. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,38	4,40	51,8%	53,0%
	Простота получения ЭЦП	4,41		55,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,41		53,6%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,40		51,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,38	4,38	52,8%	50,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,33		45,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,32		44,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,43		51,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,44		55,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,39	4,40	47,5%	50,1%

	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,35		45,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,43		54,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,43		52,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,44	4,44	53,2%	53,2%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,13	4,09	49,2%	43,9%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,08		43,5%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,06		39,1%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,47		59,9%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,47		59,9%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,47		59,9%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,39	4,39	58,1%	58,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,37</b>		<b>52,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,42</b>		<b>53,9%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,33</b>		<b>50,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,40 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 53,0%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,38 баллов, уровень удовлетворенности составил 50,0%. Проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели связаны со сложностями поиска информации об услуге (Жамбылская, Кызылординская, Костанайская, Алматинская области, г. Астана, Шымкент).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,40 баллов, уровень удовлетворенности составил 50,1%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,44 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 53,2%.

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,09 баллов, при уровне удовлетворенности 43,9%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,47 балла при уровне удовлетворенности 59,9%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,39 балла, что составляет 58,1% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,42 балла при уровне удовлетворенности 53,9%,

**Портал «электронного правительства»** 4,33 баллов при уровне удовлетворенности в 50,4%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,99 и уровнем удовлетворенности 92,9%. На втором месте рейтинга располагается Кызылординская область со средним баллом 4,99 и уровнем удовлетворенности 85,4%. На третьем месте Карагандинская область, где средний балл составляет 4,96 и уровень удовлетворенности 90,1%.

Таблица 110. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Восточно-Казахстанская область	4,99	86,2	5,00	99,6	4,99	92,9
2	Кызылординская область	4,99	85,4			4,99	85,4
3	Карагандинская область	4,93	81,4	4,99	98,8	4,96	90,1
4	Атырауская область	4,99	86,2	4,72	75,1	4,86	80,6
5	Улытауская область			4,80	81,3	4,80	81,3
6	Мангистауская область			4,72	73,0	4,72	73,0
7	Абайская область	4,80	70,2	4,61	62,7	4,71	66,4
8	Жамбылская область	4,70	69,1			4,70	69,1
9	Западно-Казахстанская область	4,35	30,7	5,00	99,5	4,67	65,1
10	Костанайская область	4,55	50,0	4,72	73,1	4,64	61,5
11	Алматы			4,60	61,1	4,60	61,1
12	Акмолинская область	4,37	44,3	4,79	79,5	4,58	61,9
13	Астана	4,81	73,6	4,34	42,9	4,57	58,2
14	Туркестанская область	4,43	48,4	4,66	69,3	4,55	58,8
15	Павлодарская область	4,61	57,8	4,28	39,8	4,44	48,8
16	Актюбинская область	4,28	70,0	4,43	47,2	4,36	58,6
17	Северо-Казахстанская область	4,00	14,8	4,48	50,9	4,24	32,8
18	Жетысуская	3,77	69,0			3,77	69,0

	область						
19	Алматинская область	2,75	10,5	4,53	56,7	3,64	33,6
20	Шымкент	2,88	8,5	4,22	35,0	3,55	21,8
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,37</b>	<b>52,6</b>	<b>4,64</b>	<b>67,4</b>	<b>4,52</b>	<b>60,4</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Жетысуская область (средний балл составляет 3,77, уровень удовлетворенности равен 69,0%), Алматинская область (средний балл равен 3,64, уровень удовлетворенности – 33,6%). На последнем месте рейтинга находится г. Шымкент со средним баллом 3,55 и уровнем удовлетворенности услугополучателей 21,8%.



При поиске информации поисковик браузера выдает «получение жилищной помощи» вместо «назначение жилищной помощи», что приводит к путанице. Необходимо в скобках добавить официальное наименование услуги в соответствии с перечнем государственных услуг.

## Качественные методы исследования

### Метод глубинное интервью - 2

*Данные услуги я узнала от своих сотрудников. Зашла на портал и авторизовалась, заполнила все данные, отправила заявку. Услуга бесплатная, единственное нужно приложить подтверждающие документы, банковский счёт и заполнить саму заявку. В первый раз у меня был сбой. Но потом через четыре дня мне пришёл положительный ответ.*

*Данную услугу получала первый раз. Для начала естественно получила ЭЦП авторизовались на портале, нашла, что это можно сделать через egov, не выходя из дома. Заполнила заявку, но почему-то заявка не сохранилась и меня выкинуло, пришлось заходить заново на портал. Приложив подтверждающие документы, была проблема с подкреплением документа на портал, он не хотел его принимать, писал, что недоступный формат либо уменьшить формат. Подтвердила банковский счёт, подписала заявку, отправила и пришёл отказ. Повторно сдала документы. Вот только тогда пришёл положительный ответ.*

### Метод Тайный покупатель - 1

*Данную услугу по методу тайны покупатель я решил пройти в ЦОН. Возле ЦОНа есть парковка, пандусы, также кнопка вызова, если человек с*

*ограниченными возможностями, график работы, консультанты. Я прошёл консультанту, чтобы узнать как мне получить данную услугу. Мне выдали талончик к менеджеру. Я принёс с собой документы. Это удостоверение личности, документ подтверждающий доходы семьи, справку с места работы, о регистрации в качестве безработного лица, сведения об элементах, так как я плачу алименты и выписку с банковского счёта. Квитанцию за услуги телекоммуникаций и копию договора на оказание услуг связи. Предоставил данные документы, всё оформил и ждал шесть дней. В конце шестого дня рабочего мне пришёл положительный ответ.*

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также затратами, необходимыми для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги до 3-4 рабочих дней.
3. При возникновении ошибок в документе по вине услугодателя, провести замену документа в кратчайшие сроки, без необходимости повторно получать услугу в течение 15 дней.

#### **Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
2. Уменьшить вероятность появления ошибок в итоговом документе.
3. Необходимо пересмотреть Правила предоставления жилищной помощи, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2009 года № 2314 определить перечень категорий граждан кому положена жилищная помощь и определить совокупный доход семьи на право предоставления жилищной помощи.



### 3.59 Назначение пособия лицу, осуществляющему уход

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 704006 Назначение пособия лицу, осуществляющему уход

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил назначения и выплаты государственного пособия, назначаемого и выплачиваемого матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающим ребенка с инвалидностью (детей с инвалидностью), государственного пособия лицам, осуществляющим уход за лицом с инвалидностью первой группы» приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 9 июня 2023 года №215. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 20 июня 2023 года №32851.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная)/ бумажная/ проактивная/ оказываемая по принципу «одного заявления».

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Государственная корпорация, территориальные подразделения Комитета труда и социальной защиты МТСЗН, веб-портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 7 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о назначении пособия.

**Услугополучатели:** физические лица.

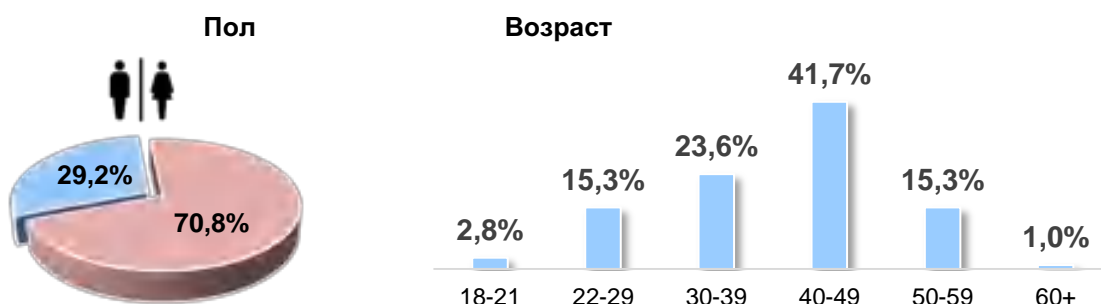
**Стоимость:** бесплатно

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

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 81 респондентов. Из них 29,2% услугополучателей мужского пола и 70,8% женского пола. Наиболее многочисленные возрастные группы услугополучателей среди респондентов в возрасте 40-49 лет (41,7%) и 30-39 лет (23,6%).

Диаграмма 68. Социально-демографический блок



Из общего числа обратившихся 100% являются физическими лицами. 66,7% услугополучателей обратились за получением услуги на портал «электронного правительства», остальные 33,3% получили услугу в ЦОН в зоне самообслуживания.

## Основные результаты исследования

Основные показатели качества оказания государственной услуги в электронном виде в результате массового опроса услугополучателей составили следующие значения.

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги, включающей в себя деятельность всех услугодателей составил **55,2% и среднее значение оценки 4,50 балла.**

Таблица 111. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,61	4,64	58,3%	62,9%
	Простота получения ЭЦП	4,65		65,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,65		64,5%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,64		63,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,59	4,57	59,0%	57,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,63		62,7%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,56		55,6%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,57		57,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,52		52,5%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,52	4,52	51,7%	52,1%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,53		52,5%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,51		50,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,53		53,3%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,52	4,52	51,7%	51,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,50	4,64	50,0%	63,9%
	Полнота ответа на запрос виртуального	4,67		66,7%	

	ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,75		75,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,35		51,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,35		51,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,35		51,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,25	4,25	47,2%	47,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,50</b>		<b>55,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,43</b>		<b>51,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,59</b>		<b>58,7%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,64 баллов при уровне удовлетворенности 62,9%. Услугополучатели отметили, что у них возникали «проблемы с работой портала, который долго не загружался» (г. Шымкент, Туркестанская область, Западно-Казахстанская область).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,57 баллов, а уровень удовлетворенности составил 57,4%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,52 балла и уровень удовлетворенности равен 52,1%. Услугополучателями было отмечено следующее: «было сложно загрузить документы» (Туркестанская область, г. Шымкент, Акмолинская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,52 баллов и уровень удовлетворенности составил 51,7%. Услугополучатели отметили, что «услуга предоставляется слишком долго» (г. Шымкент), «сроки длительные» (Северо-Казахстанская область).

Работа **виртуального ассистента** оценена на 4,64 балла при уровне удовлетворенности 63,9%. Это наиболее высокая оценка наряду с доступностью портала по сравнению с другими критериями.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,35 баллов и уровень удовлетворенности равен 51,4%.

Вместе с тем респонденты оценили **результат** получения услуги на 4,25 баллов и уровень удовлетворенности равен 47,2%.

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

**Уполномоченный государственный орган** оценен на 4,43 балла при уровне удовлетворенности 51,2%,

**Портал «электронного правительства»** на 4,59 баллов при уровне удовлетворенности 58,7%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает г. Астана со средним баллом, равным 4,71 и уровнем удовлетворенности 79,4%. На втором месте рейтинга располагается Костанайская область со средним баллом 4,69 и уровнем удовлетворенности 79,5%. На третьем месте в рейтинге этого года находится Акмолинская область со средним баллом 4,67 и уровнем удовлетворенности 76,6%.

Таблица 112. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Астана	4,71	79,4
2	Костанайская область	4,69	79,5
3	Акмолинская область	4,67	76,6
4	Шымкент	4,65	56,5
5	Западно-Казахстанская область	4,64	77,3
6	Алматы	4,63	72,8
7	Алматинская область	4,63	64,8
8	Карагандинская область	4,61	68,5
9	Актюбинская область	4,59	65,8
10	Восточно-Казахстанская область	4,54	62,2
11	Жамбылская область	4,53	44,6
12	Атырауская область	4,52	39,4
13	Улытауская область	4,48	57,2
14	Абайская область	4,45	53,3
15	Туркестанская область	4,38	43,7
16	Северо-Казахстанская область	4,34	40,9
17	Кызылординская область	4,32	32,4
18	Мангистауская область	4,32	34,1
19	Жетысуская область	4,20	29,5
20	Павлодарская область	4,17	24,8
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,50</b>	<b>55,2</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Кызылординская область со средним баллом 4,32 и уровнем удовлетворенности 32,4%, а также Мангистауская область, у которой также по данной услуге средний балл составляет 4,32 и уровень удовлетворенности равен 34,1%, Жетысуская область (средний балл равен 4,20, уровень удовлетворенности 29,5%). На последнем месте рейтинга находится Павлодарская область со средним баллом 4,17 и уровнем удовлетворенности по данной услуге 24,8%.

## Результаты качественных методов исследования

### Метод тайный покупатель -1

*Я для получения данной услуги пришла в Центр обслуживания населения в зону самообслуживания, но так как возникла проблема с загрузкой документов, надо было формат ПДФ, а у меня было только фото. Взяла талон к менеджеру для сдачи документов. В очереди провела около 15 минут. Прошла к менеджеру и весь процесс оформления занял 5 минут.*

*Мне пришла смс на мой номер, что документы сданы, через 5 дней пришло смс, что все готово. Самое большое время занимает процесс подковки документов для сдачи, каждая справка занимает получение около 5-10 дней, еще нудно успеть их сдать вовремя. Так же для чего нужно подтверждение*

*ежегодное, если человек инвалид 1 группы, ведь он не станет здоровее, почему не рассмотреть оформление пособия хотя бы сроком на 5 лет.*

### **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Упростить процесс входа на портал, загрузки документов по данной услуге, сократить перечень необходимых для загрузки документов.
2. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги, в частности периода дооформления документов (с 30 дней до 10 дней).
3. Повысить технические характеристики портала для работы в регионах со слабым интернетом, совершенствование мобильной версии портала.
4. Нет возможности отследить о прочтении уведомления заявителю о необходимости представления дополнительных документов, в связи с чем услугополучатель теряет время на подготовку дополнительных документов.
5. Рассмотреть возможность оформления пособия по отдельным категориям 1 группы инвалидности сроком на 3-5 лет в зависимости от тяжести.
6. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.60 Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 705003 Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью техническими-вспомогательными (компенсаторными) средствами.

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты РК, МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, района, города областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** "Об утверждении Правил обеспечения лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью, техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, специальными средствами передвижения в соответствии с индивидуальной программой абилитации и реабилитации лица с инвалидностью, включая сроки их замены" приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 июня 2023 года №287. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 июня 2023 года №32993.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная/ проактивная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Государственная корпорация, МИО городов Астана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения, веб-портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 5 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Уведомление об оформлении документов на предоставление лицам с инвалидностью технических вспомогательных (компенсаторных) средств либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические лица.

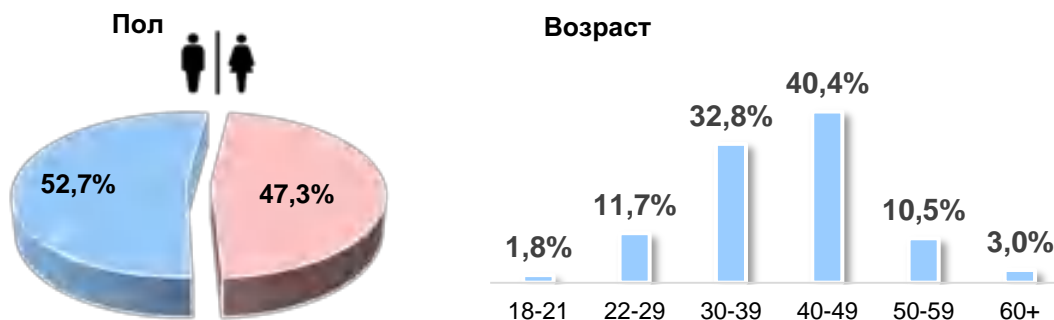
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 284 респондентов. Из них 52,7% услугополучателей мужского пола и 47,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (32,8%) и 40-49 лет (40,4%).

Диаграмма 69. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства (63,7%), 36,3% респондентов получили услугу в ЦОНах у менеджеров.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), составил **50,0%** и среднее значение оценки **4,39 баллов**.

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

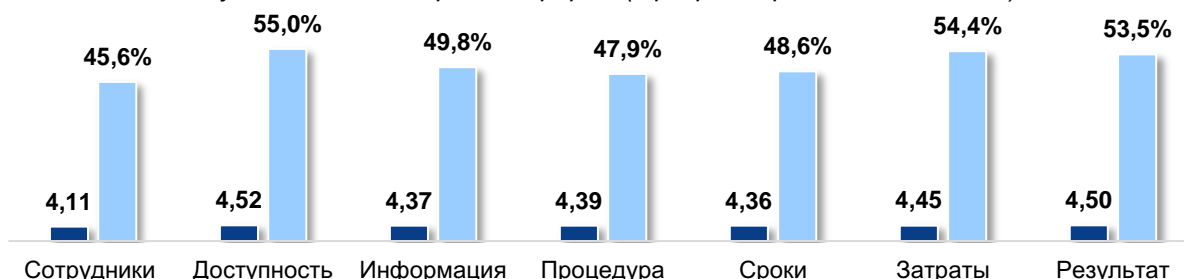


Таблица 113. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
СОТРУДНИКИ	Сотрудники компетентные, владеют информацией	3,51	42,3%
	Сотрудники оперативные	4,12	47,4%
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,71	47,2%
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено	4,75	55,8%
	Удобные часы работы	4,64	39,8%
	Имеет достаточно мест парковки	4,74	49,2%
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в	4,31	45,0%
		4,11	45,6%
		4,54	47,6%

	здание и нахождения в нем)				
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	3,89		36,8%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,88		58,9%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	3,84	4,24	38,5%	37,2%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	3,96		37,6%	
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,11		27,2%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,63		33,1%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,18		38,5%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,32		46,8%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,65		38,4%	
	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная		4,68	
Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная		4,67	36,5%		
Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная		3,71	38,2%		
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,12	4,12	29,9%	25,4%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,12		20,8%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,43		41,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,43		41,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,43		41,5%	



<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,52	4,52	40,6%	40,6%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,33</b>		<b>39,8%</b>
	<b>Местные государственные учреждения</b>		<b>3,77</b>		<b>36,3%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,46</b>		<b>34,3%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,92 балла и уровень удовлетворённости 91,7%. В качестве предложений от услугополучателей по данному критерию не поступало.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности составляет 88,9%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,92 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 94%. Информация о всех видах услуг по предоставлению дубликатов документов объединена в одном месте, что приводит к путанице, поэтому все идут получать данную услугу в бумажном виде.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,89 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 91,7%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 5,00 баллов, удовлетворенность – 100%.

Критерий «**затраты**» был оценен на 4,67 баллов и 79,2% уровень удовлетворённости связано это с тем, что услугополучатели тратят дополнительно деньги на оплату такси.

По критерию «**обратная связь**» оценок не было, так как респонденты отметили, что они не обращались за обратной связью, жалоб у услугополучателей не было.

Результат оказанной услуги оценен на 4,67 баллов при уровне удовлетворенности 66,7%.

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

**Местные государственные учреждения** – 4,89 баллов и уровень удовлетворенности 91,4%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,86 баллов и уровень удовлетворенности 83,2%.

Таблица 114. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности
	Оценка простоты регистрации на портале	4,32	48,8%

<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	для получения электронной услуги		4,38		51,7%
	Простота получения ЭЦП	4,26		42,4%	
	Простота использования ЭЦП	4,37		48,4%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,56		67,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,34	4,50	48,1%	62,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,52		64,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,51		63,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,57		68,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,56		68,0%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,39	4,43	51,4%	55,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,42		53,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,30		44,3%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,59		71,4%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,60	4,60	71,7%	71,7%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,32	4,29	45,9%	46,5%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,24		48,6%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,30		45,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,46		67,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,46		67,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,46		67,2%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				

<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,48	4,48	66,3%	66,3%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,45</b>		<b>60,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,51</b>		<b>66,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,37</b>		<b>51,2%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,38 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 51,7%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,50 баллов, уровень удовлетворенности составил 62,4%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,43 баллов, уровень удовлетворенности составил 55,2%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,60 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 71,7%.

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,29 баллов, при уровне удовлетворенности 46,5%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,46 балла при уровне удовлетворенности 67,2%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,48 балла, что составляет 66,3% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,51 балла при уровне удовлетворенности 66,0%,

**Портал «электронного правительства»** 4,37 баллов при уровне удовлетворенности в 51,2%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Северо-Казахстанская область со средним баллом 4,66 и уровнем удовлетворенности 65,3%. На втором месте рейтинга располагается г. Алматы со средним баллом 4,57 и уровнем удовлетворенности 64,5%. На третьем месте Павлодарская область со средним баллом 4,55 и уровнем удовлетворенности 62,6%.

Таблица 115. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Северо-Казахстанская область	4,82	79,4	4,49	51,2	4,66	65,3
2	Алматы	4,62	72,8	4,51	56,2	4,57	64,5
3	Павлодарская область	4,63	62,8	4,47	62,3	4,55	62,6
4	Восточно-Казахстанская область	4,58	62,2	4,49	78,2	4,54	70,2

5	Западно-Казахстанская область	4,59	77,3	4,42	44,8	4,51	61,1
6	Карагандинская область	4,66	68,5	4,3	45,6	4,48	57,1
7	Костанайская область	4,59	79,1	4,35	36,5	4,47	57,8
8	Алматинская область	4,31	64,3	4,59	58,6	4,45	61,5
9	Астана	4,55	79,4	4,24	22,3	4,40	50,9
10	Актюбинская область	4,62	65,8	4,17	19,2	4,40	42,5
11	Акмолинская область	4,43	76,4	4,32	31,6	4,38	54,0
12	Шымкент	4,44	56,3	4,27	28,8	4,36	42,6
13	Атырауская область	4,55	64,4	4,12	54,3	4,34	59,4
14	Жамбылская область	4,29	44,2	4,35	36,4	4,32	40,3
15	Улытауская область	4,22	57,2	4,41	40,6	4,32	48,9
16	Мангистауская область	4,54	34,1	4,09	11,2	4,32	22,7
17	Абайская область	4,02	53,3	4,58	60,6	4,30	57,0
18	Жетысуская область	4,18	29,2	4,26	26,5	4,22	27,9
19	Туркестанская область	4,26	43,7	4,14	15,8	4,20	29,8
20	Кызылординская область	4,18	32,4	4,11	15,5	4,15	24,0
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,45</b>	<b>60,1</b>	<b>4,33</b>	<b>39,8</b>	<b>4,39</b>	<b>50,0</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Абайская область со средним значением 4,30 баллов и уровнем удовлетворенности 57%, Жетысуская область (средний балл 4,22, уровень удовлетворенности 27,9%), Туркестанская область (средний балл 4,20, уровень удовлетворенности 29,8%). На последнем месте рейтинга находится в этом году находится Кызылординская область со средним значением 4,15 баллов и 24% удовлетворенности респондентов.

## Результаты качественного метода исследования

Метод глубинное интервью и метод тайный покупатель

### Глубинное интервью - 23

*Услугу можно получить из дома на портале Егов или через мобильное приложение. Мы данной услугой пользуемся уже 4 года, так как ребенок на инвалидности при оформлении данной услуги через портал сталкивались лишь с тем, что иногда нет именно того, что мы заказываем, нам звонят и уточняют могут ли заменить на другое. Через портал стало удобнее получать, появилась доставка всего необходимого при условии, если ты живёшь в городе. За время получения услуги изменилось много, стала более доступной.*

*Мы получаем услугу в сельской местности, для получения всего необходимого нужно заранее все заказывать, иногда уходит не 5 дней а 10-15 дней особенно в зимнее или паводковое время. Поэтому проще заказать на город и там самим забрать.*

*Мы пользуемся услугой уже 6 месяцев, в оформлении нам помогает участковый терапевт, так как сами пользоваться не умеем, она приезжает к нам домой и все помогает оформить. Наш заказ обычно приходит вовремя, бывают перебои с января по март месяц, когда ещё «со слов врача» не прошли тендеры. Но мы стараемся заказывать с запасом.*

*Мы пользуемся услугой 2,5 года в отдаленном посёлке, у нас проблема с интернетом и мы для заказа ездим в районный центр для оформления заявки, мы стараемся заказывать все заранее. Так же уходят деньги на такси, ожидая проезда в районный центр, но очень тяжело добираться зимой и в весеннее время. При наличии интернета услуга доступна.*

### **Метод тайный покупатель - 2**

*1) Мы получаем услугу в течении 3 лет на пенсионера, получаем памперсы и пленки, можно отметить, что не всегда бывают в наличии средства именно того размера и приходится ждать, в этом момент ты покупаешь все за свои деньги, что б понимать памперсы на 1 взрослого уходит в день около 5-7 шт. Так же перед оформлением всех справок ты покупаешь все за свой счет и это стоит очень дорого.*

*2) Данные услугой мы оформляли в этом году первый раз!*

*Для оформления данной услуги я прошел в ЦОН. Взял доверенность, которую сделали за дополнительную оплату. Но как оказалось её можно было сделать и бесплатно. Оформил заявку, через день мне позвонили и сказали, что данного товара сейчас нет в наличии, но они могут предложить альтернативный товар, который не хуже по качеству. Мы естественно все заменили. Через два дня нам привезли нашу заявку домой. Стала намного удобнее все это оформлять как мне сказали в ЦОНЕ.*

### **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также доступностью информации о том, как получить данную услугу.

**В связи с чем по результатам опроса услугополучателей уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство» рекомендуется** принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, расширить возможности получения информации по прикреплению документов.
2. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги.
3. При возникновении ошибок в документе по вине услугодателя, провести замену документа в кратчайшие сроки, без необходимости повторно получать услугу в течение 15 дней.
4. Обеспечение и планирование в сельской местности поставок всего необходимого с учетом сезонности.
5. Возможность рассмотрения получения данных средств через мед организации пока оформляются документы.

**Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
2. Уменьшить вероятность появления ошибок в итоговом документе.



### 3.61 Предоставление отсрочки от призыва

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 201016 Предоставление отсрочки от призыва

**Ответственный госорган:** Министерство обороны РК

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Предоставление отсрочки от призыва» и Правил оказания государственной услуги «Освобождение граждан от призыва на воинскую службу» приказ Министра обороны Республики Казахстан №605 от 5 ноября 2020 года. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21613.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная).

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства».

**Сроки оказания госуслуги:** 6 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Заключение призывной комиссии о предоставлении отсрочки от призыва или мотивированный ответ об отказе в оказании государственных услуг.

**Услугополучатели:** физические лица.

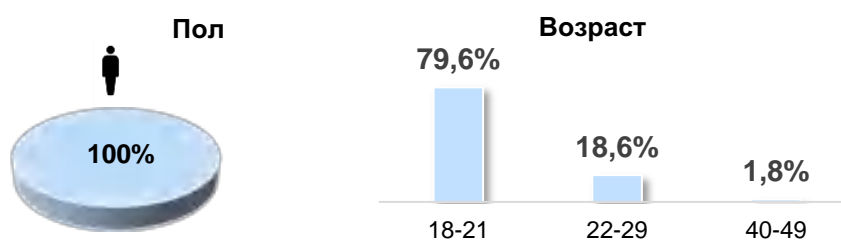
**Стоимость:** бесплатно

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 227 респондентов. Из них 100% услугополучателей мужского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 18-21 (79,6%) и 22-29 лет (18,6%).

Диаграмма 71. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Все услугополучатели для получения услуги воспользовались порталом электронного правительства.

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (уполномоченный орган, портал «электронное правительство»), составил **41,8%** и **среднее значение оценки 4,17 баллов**.

Таблица 116. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,33	4,25	48,5%	43,8%
	Простота получения ЭЦП	4,25		43,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,21		41,4%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,21		41,6%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,20	4,20	42,4%	41,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,18		40,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,21		43,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,20		41,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,19		41,5%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,19	4,19	40,6%	40,8%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,21		41,8%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,18		39,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,20		41,1%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,16	4,16	48,8%	48,8%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	3,86	3,96	39,3%	38,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	3,97		37,9%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,07		37,9%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,29		47,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,29		47,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,29		47,3%	



<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,16	4,16	53,4%	53,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,17</b>		<b>44,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,20</b>		<b>46,2%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,15</b>		<b>41,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,25 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 43,8%. Часто респондентами отмечалось о плохой загрузке портала и частых технических работах на портале (Мангистауская, Северо-Казахстанская области).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,20 баллов, уровень удовлетворенности составил 41,9%. Для некоторых респондентов трудности были вызваны сложностью поиска информации об услуге, а также «не знание того, что при отсутствии постановки на воинский учет предусмотрены штрафные санкции» (Северо-Казахстанская область).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,19 баллов, уровень удовлетворенности составил 40,8%. О проблемах при загрузке данных отметили респонденты из Северо-Казахстанской (преимущественно сельские регионы), Костанайской областей.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,16 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 48,8%. Среди проблем отмечено, что «услуга предоставляется в длительные сроки» (Северо-Казахстанская, Костанайская и Акмолинская области).

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 3,96 баллов, при уровне удовлетворенности 38,4%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,29 балла при уровне удовлетворенности 47,3%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,16 балла, что составляет 53,4% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,20 балла при уровне удовлетворенности 46,2%,

**Портал «электронного правительства»** 4,15 баллов при уровне удовлетворенности в 41,0%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает г. Астана со средним баллом 4,62 и уровнем удовлетворенности 47,2. На втором месте рейтинга располагается Актюбинская область со средним баллом 4,59 и уровнем удовлетворенности 54,8%. На третьем месте Алматинская область 4,53 с уровнем удовлетворенности 36,3%.

Таблица 117. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Астана	4,62	47,2
2	Актюбинская область	4,59	54,8
3	Алматинская область	4,53	36,3
4	Алматы	4,51	60,8
5	Акмолинская область	4,48	46,3
6	Шымкент	4,42	43,2
7	Костанайская область	4,35	51,6
8	Карагандинская область	4,34	46,2
9	Северо-Казахстанская область	4,34	40,4
10	Восточно-Казахстанская область	4,32	46,7
11	Жетысуская область	4,25	29,4
12	Кызылординская область	4,22	32,4
13	Павлодарская область	4,17	24,8
14	Туркестанская область	4,15	34,8
15	Абайская область	3,98	48,3
16	Западно-Казахстанская область	3,98	45,8
17	Мангистауская область	3,56	34,1
18	Жамбылская область	3,56	34,6
19	Атырауская область	3,51	39,4
20	Улытауская область	3,42	39,2
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,17</b>	<b>41,8</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Мангистауская область (средний балл 3,56, уровень удовлетворенности 34,1%), Жамбылская область (средний балл 3,56, уровень удовлетворенности 34,6%), Атырауская область со средним баллом 3,51 и уровнем удовлетворенности 39,4%. На последнем месте рейтинга находится Улытауская область со средним баллом 3,42, уровнем удовлетворенности 39,2%.

## Результаты качественных методов исследования

### Глубинное интервью - 4

По результатам проведенного глубинного интервью с услугополучателями, были выявлены следующие проблемы при получении государственной услуги.

«При получении отсрочки от призыва по медицинским показателям столкнулся с тем, что сама процедура прохождения затягивается тем, что очень долго и много нужно проходить медицинские осмотры, нет единого заключения».

«Также было бы хорошо добавить профильных врачей в комиссии при военкоматах, еще существует сложность при загрузке документов в других форматах и портал не всегда их принимает если ты грузишь документы из дома тем, самым процедура была бы проще и быстрее (если добавить другие форматы загрузки документов или автоматизировать с базами здравоохранения)».

«При запросе на казахском языке возникают трудности в поиске ссылки, для получения электронной услуги на веб-портале «электронного правительства».

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

## **Выводы и рекомендации**

По результатам опроса услугополучателей зачастую в ходе оказания госуслуги «Предоставление отсрочки от призыва» граждане, получающие образование, на период обучения, предоставляют справку из организации образования не по утвержденной форме, то есть в справке не указываются сведения о сроке обучения и окончания учебного заведения, а также вид отделения. Следовательно, действия услугодателей по выдаче отказа в оказании госуслуги по указанной причине создают недовольство граждан в части создания бюрократии в процессе оказания госуслуги. **Уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги.
2. Доработать технические параметры сайта, упростить алгоритмы для использования каждого услугополучателя, улучшить работу мобильного приложения портала.
3. Оцифровать документы МЗ РК и автоматизировать процесс, если отсрочка по медицинским показателям, либо добавить другие форматы загрузки документов.
4. Упростить получение отсрочки для учащихся в заочной форме или дистанционной форме обучения.

**Уполномоченному государственному органу** предлагается:

1. Внести изменения в НПА по дополнительным документам, запрашиваемым по отдельным случаям предоставления отсрочки от призыва (помимо тех, которые обозначены).
2. Следовательно считаем, что в целях обеспечения устранения правовых пробелов данный вид документа должен иметь отсылку на утвержденную форму, то есть дефиниция нормы подпункт 5) пункта 8 Приложения 2 к Правилам оказания госуслуги «Предоставление отсрочки от призыва» должен быть изложен в следующей редакции: электронная копия справки из организации образования, подтверждающая обучение, по форме, утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 15 мая 2012 года № 620.
3. Добавить в правила сроки для возможности дачи отказа в предоставлении государственной услуги по причине неполного пакета документов.



### 3.62 Включение в региональную квоту приема кандасов

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 701002 Включение в региональную квоту приема кандасов.

**Ответственный госорган:** Министерство труда и социальной защиты РК, МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, района, города областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил включения в региональную квоту приема кандасов и переселенцев» приказ и.о. Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 15 января 2016 года №20. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №13334.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/ бумажная/ оказываемая по принципу «одного заявления»

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** государственная корпорация, МИО городов Астана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения, веб-портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 14 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Решение о включении в региональную квоту приема кандасов либо об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

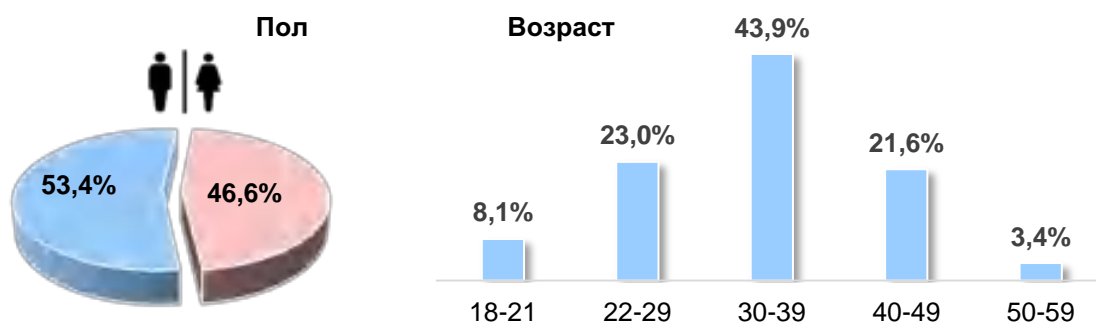
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 135 респондентов. Из них 53,4% услугополучателей мужского пола и 46,6% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (43,9%) и 22-29 лет (23,0%).

Диаграмма 72. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей получили услугу в бумажной форме (71,9%), 28,1% респондентов получили услугу онлайн.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), составил **54,6%** и среднее значение оценки **4,39** баллов.

Диаграмма 73. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

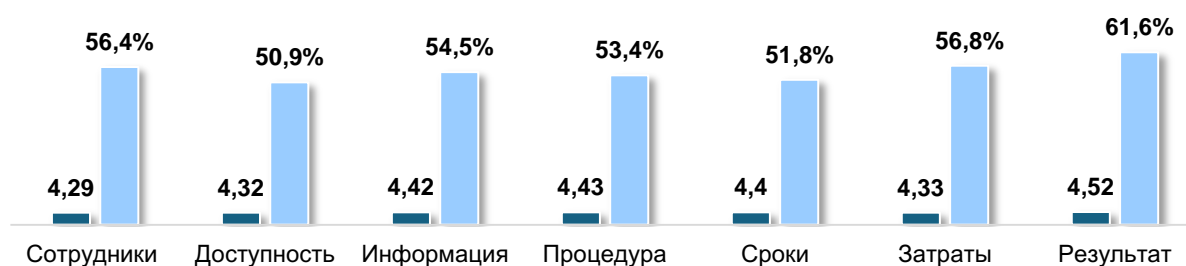


Таблица 118. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,67	4,29	74,8%	56,4%
	Сотрудники оперативные	4,81		40,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,38		53,8%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,29	4,30	52,1%	54,7%
	Удобные часы работы	4,04		45,8%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,20		47,1%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,15		47,1%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,54		64,7%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,59		66,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,32	4,45	53,8%	58,9%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,39		54,2%	
	В здании были все	4,53		60,2%	

	необходимые указатели, которые понятны и полезны				
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,50		59,7%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,59		63,9%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,32		52,5%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,53		67,8%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,49	4,50	57,1%	59,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,51		60,5%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,51		60,5%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,50	4,41	59,7%	54,6%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,32		49,6%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,38		61,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,25		52,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,50		70,6%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,51	4,51	61,7%	61,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,41</b>		<b>58,2%</b>
	<b>Местные государственные учреждения</b>		<b>4,44</b>		<b>58,5%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,45</b>		<b>58,8%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,92 балла и уровень удовлетворённости 91,7%. В качестве предложений от услугополучателей по данному критерию не поступало.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности составляет 88,9%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,92 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 94%. Информация обо всех видах услуг по предоставлению дубликатов документов объединена в одном месте, что приводит к путанице, поэтому все идут получать данную услугу в бумажном виде.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,89 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 91,7%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 5,00 баллов, удовлетворенность – 100%.

Критерий «**затраты**» был оценен на 4,67 баллов и 79,2% уровень удовлетворённости.

По критерию «**обратная связь**» оценок не было, так как респонденты отметили, что они не обращались за обратной связью, жалоб у услугополучателей не было.

Результат оказанной услуги оценен на 4,67 баллов при уровне удовлетворенности 66,7%.

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

**Местные государственные учреждения** – 4,89 баллов и уровень удовлетворенности 91,4%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,86 баллов и уровень удовлетворенности 83,2%.

Таблица 119. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,47	4,34	57,4%	47,0%
	Простота получения ЭЦП	4,22		34,5%	
	Простота использования ЭЦП	4,36		49,2%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,32		46,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,38	4,38	49,2%	50,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,36		48,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по	4,37		49,2%	



	способу получения услуги на портале				
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,39		49,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,40		53,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,37	4,36	46,4%	47,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,31		45,5%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,34		45,5%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,40		52,2%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,38	4,38	48,9%	48,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,50	4,21	67,9%	49,3%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,11		39,3%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,04		40,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,28		52,0%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,28		52,0%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,28		52,0%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,53	4,53	61,5%	61,5%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,36</b>		<b>50,9%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,38</b>		<b>52,0%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,32</b>		<b>48,0%</b>

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

услугополучатели оценили на 4,34 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 47%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,38 баллов, уровень удовлетворённости составил 50,1%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,36 баллов, уровень удовлетворенности составил 47,4%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,38 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 48,9%.

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,21 баллов, при уровне удовлетворенности 49,3%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,28 балла при уровне удовлетворенности 52,0%.

**Результат** полученной услуги респонденты оценили на 4,53 балла, что составляет 61,5% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,38 балла при уровне удовлетворенности 52,0%,

**Портал «электронного правительства»** 4,32 баллов при уровне удовлетворенности в 48,0%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,80 и уровнем удовлетворенности 82,7%. На втором месте рейтинга располагается Атырауская область со средним баллом 4,56 и уровнем удовлетворенности 83,6%. На третьем месте Абайская область со средним баллом 4,56 и уровнем удовлетворенности 69,1%.

Таблица 3. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион*	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Восточно-Казахстанская область	4,80	82,7			4,80	82,7
2	Атырауская область	4,56	83,6			4,56	83,6
3	Абайская область	4,68	86,0	4,44	52,2	4,56	69,1
4	Акмолинская область	4,02	65,4	4,53	63,8	4,28	64,6
5	Западно-Казахстанская область	4,20	79,6			4,20	79,6
6	Павлодарская область	4,16	73,7			4,16	73,7
7	Костанайская область	3,61	48,7	4,30	54,9	3,96	51,8
8	Северо-Казахстанская область	3,12	46,3	4,34	57,7	3,73	52,0
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,36</b>	<b>50,9</b>	<b>4,41</b>	<b>58,2</b>	<b>4,39</b>	<b>54,6</b>

\* Согласно Приказа министра труда и социальной защиты РК в региональную квоту для кандасов в 2024 году включены 8 регионов

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Павлодарская область со средним баллом 4,16 и уровнем удовлетворенности 73,7%, Костанайская область (средний балл 3,96 и уровень

удовлетворенности 51,8%), Северо-Казахстанская область (средний балл 3,73 и уровень удовлетворенности 52%).

## **Результат качественных методов исследования**

Глубинное интервью 1, Метод тайный покупатель 1, Фокус группа - 1 (11 участников)

### **Глубинное интервью:**

*Данную услугу получала в марте 2024 года. Для начала зарегистрироваться в Миграционной полиции, потом получить ИИН и только потом ЭЦП. Сама процедура не сложная, но нужно идти в ЦОН так помогают консультанты по оформлению, все владеют казахским языком, поэтому сложностей нет.*

### **Метод Тайный покупатель:**

*Я пришла в ЦОН для получения ИИН, взяла талончик и сдала все документы для получения ИИН, ожидание в очереди заняло около 25 минут. Саму услугу получала утром сдала и в 16:00 пришло уведомление, что готово. Пришла получила ИИН и купила флешку для ЭЦП, через консультанта в зоне самообслуживания получала ЭЦП и оформила Услугу.*

### **Фокус группа:**

*Все участников получали услугу через ЕГОВ или ЦОН в зоне самообслуживания. Сама услуга простая, но для ее получения нужно сначала получить ЭЦП, а для этого получить ИИН, что усложняет. о положительно влияет на качество госуслуг? (составить подробный список). Выделите среди них наиболее важные. Грамотные специалисты, наличие связи, уровень владением казахским языком специалистов цона.*

*Данную услугу получали в этом году, нужно было авторизоваться на портале, было не понятно как получить ЭЦП. Мне помогли оформить все заявки, но их привези опять в город а не мне. Пришлось снова ехать и получать там.*

*Получение данной услуги стало проще теперь можно оформиться через егов, только сложность в том что на казахском языке тяжело найти информацию, мы оформлялись через Местные исполнительные органы отметили 5 человек и 5 оформлялись через Егов самостоятельно.*

*Для получения услуги нужно пройти регистрацию на портале егов и получить ИИН (если до этого нет). Далее отправить заявку в Регион прибывания. Есть сложность в получении услуги так как не всегда получается найти достоверную информацию и точность получения ее на месте.*

## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также затратами, необходимыми для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. При возникновении ошибок в документе возможность пересдать сразу.

**Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Уменьшить вероятность появления ошибок в итоговом документе.
2. Сократить сроки оказания услуг (возможно платно) до 5 рабочих дней.  
Также нужно учитывать специфику данной услуги в возможность приводчиков в МИО для полноты разъяснения данной услуги.

### 3.63 Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2602002 Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования).

**Ответственный госорган:** Министерство промышленности и строительства РК, МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, района, города областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил организации застройки и прохождения разрешительных процедур в сфере строительства» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 30 ноября 2015 года №750. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №12684.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 15 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** электронные копии решения МИО на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий и сооружений, связанных с изменением несущих и ограждающих (наружных) конструкций, инженерных систем и оборудования, АПЗ, технических условий (при подаче заявителем опросного листа), схем трасс наружных инженерных сетей (при подаче заявителем опросного листа).

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

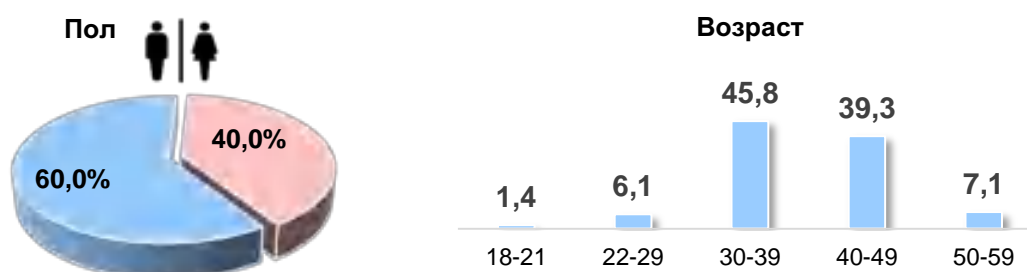
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 495 респондентов. Из них 60% услугополучателей мужского пола и 40% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (45,8%) и 40-49 лет (39,3%).

Диаграмма 74. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 85,1% являются физическими лицами, 14,9% юридическими лицами. 100% услугополучателей получили услугу онлайн.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), составил **68,7%** и **среднее значение оценки 4,60 баллов**.

Таблица 120. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,56	4,56	61,4%	61,2%
	Простота получения ЭЦП	4,47		54,1%	
	Простота использования ЭЦП	4,52		57,2%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,69		72,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,43	4,61	51,1%	66,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,60		65,1%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,63		67,0%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,72		75,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,68		72,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,59	4,60	62,5%	63,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,58		62,1%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,47		53,5%	
	В полученном документе (справке,	4,74		77,7%	

	сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов				
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,72	4,72	75,5%	75,5%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,58	4,62	70,0%	68,4%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,61		62,7%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,69		72,5%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,40		71,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,40		71,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,40		71,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,65	4,65	73,9%	73,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,60</b>		<b>68,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,62</b>		<b>72,1%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,57</b>		<b>62,3%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,56 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 61,2%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,61 баллов, уровень удовлетворенности составил 66,2%. Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели связаны со сложностями поиска информации об услуге (Жамбылская, Кызылординская, Павлодарская, Туркестанская, Акмолинская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,60 баллов, уровень удовлетворенности составил 63,9%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,72 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 75,5%. О длительности получения услуги отметили респонденты в основном из Западно-Казахстанской и Акмолинской областей.

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,62 баллов, при уровне удовлетворенности 68,4%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,40 балла при уровне удовлетворенности 71,5%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,65 балла, что составляет 73,9% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,62 балла при уровне удовлетворенности 72,1%,

**Портал «электронного правительства»** 4,57 баллов при уровне удовлетворенности в 62,3%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

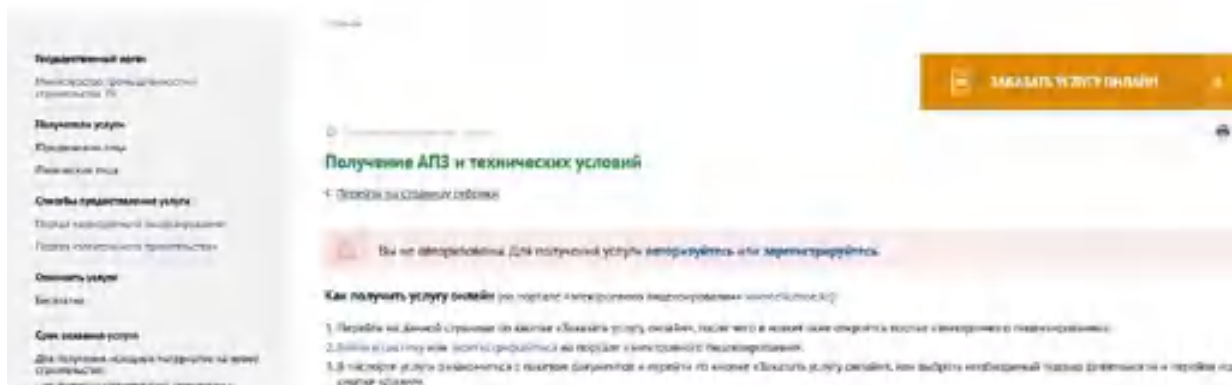
Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает г. Алматы со средним баллом 4,81 и уровнем удовлетворенности 71,8%. На втором месте рейтинга располагается Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,78 и уровнем удовлетворенности 79,7%. На третьем месте Акмолинская область со средним баллом 4,78 и уровнем удовлетворенности 79,7%.

Таблица 121. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Алматы	4,81	71,8
2	Восточно-Казахстанская область	4,78	79,7
3	Акмолинская область	4,78	76,3
4	Костанайская область	4,77	77,6
5	Западно-Казахстанская область	4,75	76,8
6	Астана	4,72	58,2
7	Северо-Казахстанская область	4,72	81,4
8	Алматинская область	4,68	76,3
9	Карагандинская область	4,59	76,2
10	Павлодарская область	4,58	79,8
11	Атырауская область	4,55	69,4
12	Шымкент	4,53	73,2
13	Кызылординская область	4,52	79,4
14	Абайская область	4,51	59,3
15	Мангистауская область	4,49	44,1
16	Туркестанская область	4,49	74,8
17	Актюбинская область	4,47	74,8
18	Жетысуская область	4,46	49,4
19	Жамбылская область	4,45	44,6
20	Улытауская область	4,43	49,9
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,60</b>	<b>68,7</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Жетысуская область (среднее значение – 4,46 баллов и уровень удовлетворенности – 49,4%), Жамбылская область (среднее значение – 4,45, уровень удовлетворенности – 44,6%). На последнем месте рейтинга находится Улытауская область со средним уровнем 4,43 балла и уровнем удовлетворенности 49,9%.





При поиске информации поисковик браузера выдает наименование услуги «получение АПЗ и технических условий». Необходимо добавить официальное наименование услуги в соответствии с перечнем государственных услуг, возможно одной из причин того, что услугополучатели отмечают о проблемах с поиском информации об услуге связано с этим.

### Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также затратами, необходимыми для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Рассмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги.
3. При возникновении ошибок в документе по вине услугодателя, провести замену документа в кратчайшие сроки, без необходимости повторно получать услугу в течение 15 дней.

#### **Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
2. Уменьшить вероятность появления ошибок в итоговом документе.

### 3.64 Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 601012 Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан.

**Ответственный госорган:** Министерство здравоохранения РК, субъекты здравоохранения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 12 октября 2021 года КР ДСМ - 103. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №24765.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** Субъекты здравоохранения, портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 3 часа.

**Результат оказания госуслуги:** предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан.

**Услугополучатели:** физические лица.

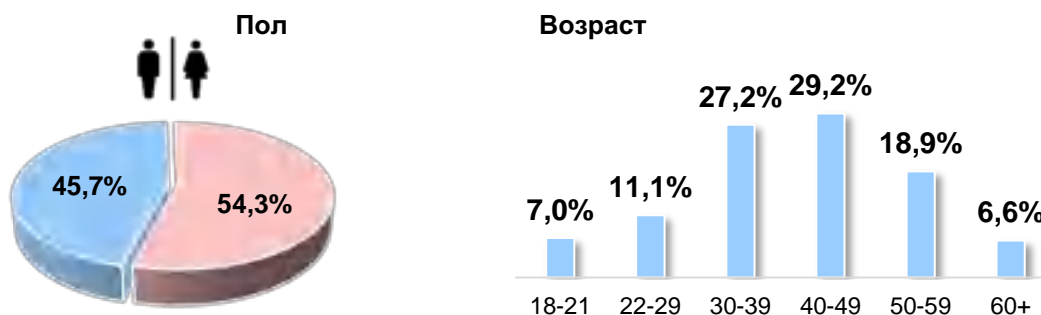
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 243 респондента. Из них 45,7% услугополучателей мужского пола и 54,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 40-49 (29,2%) и 30-39 лет (27,2%).

Диаграмма 75. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей получили услугу онлайн (97,5%), 2,5% респондентов получили услугу в бумажной форме.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (государственные учреждения, портал «электронное правительство»), составил **56,2%** и **среднее значение оценки 4,44 баллов**.

Диаграмма 76. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

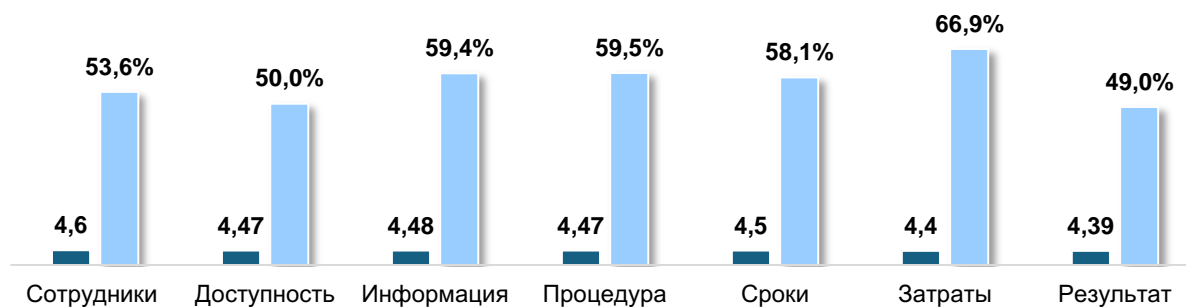


Таблица 122. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,56	4,60	50,2%	53,6%
	Сотрудники оперативные	4,66		52,3%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,58		58,4%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,32	4,52	52,7%	45,8%
	Удобные часы работы	4,38		56,8%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,66		45,8%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,84		42,7%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,29		39,8%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,64		37,1%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,55	4,48	64,2%	57,4%
	Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,68		66,7%	
	В здании были все	4,47		59,8%	

	необходимые указатели, которые понятны и полезны				
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,53		62,4%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,34		47,2%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,21		48,9%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,57		52,4%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,52	4,46	59,6%	56,4%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,38		61,2%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,49		48,3%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,51	4,52	54,2%	54,0%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,52		53,8%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,41		64,2%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,41		64,2%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,41		64,2%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,52	4,52	48,2%	48,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,50</b>		<b>54,2%</b>
	<b>Местные государственные учреждения</b>		<b>4,52</b>		<b>54,5%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,42</b>		<b>57,2%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,60 балла и уровень удовлетворённости 53,6%. В качестве предложений от услугополучателей по данному критерию не поступало.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,52 баллов, уровень удовлетворенности составляет 45,8%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,48 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 57,4%. Информация обо всех видах услуг по предоставлению дубликатов документов объединена в одном месте, что приводит к путанице, поэтому все идут получать данную услугу в бумажном виде.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 4,46 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 56,4%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,52 баллов, удовлетворенность – 54,0%.

Критерий «**затраты**» был оценен на 4,41 баллов и 64,2% уровень удовлетворённости.

По критерию «**обратная связь**» оценок не было, так как респонденты отметили, что они не обращались за обратной связью, жалоб у услугополучателей не было.

Результат оказанной услуги оценен на 4,52 баллов при уровне удовлетворенности 48,2%.

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

**Местные государственные учреждения** – 4,52 баллов и уровень удовлетворенности 54,5%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,42 баллов и уровень удовлетворенности 57,2%.

Таблица 123. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,42	4,42	52,7%	54,2%
	Простота получения ЭЦП	4,35		50,2%	
	Простота использования ЭЦП	4,40		52,2%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,50		61,8%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,39	4,48	51,8%	61,4%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,52		64,9%	

	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,47		59,8%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,53		67,5%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,50		63,2%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,52	4,48	64,0%	62,5%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,50		63,6%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,42		56,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,50		65,6%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,48	4,48	62,1%	62,1%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,19	4,24	51,6%	47,6%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,12		41,2%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,39		50,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,38		69,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,38		69,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,38		69,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,25	4,25	49,8%	49,8%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,39</b>		<b>58,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,42</b>		<b>62,1%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,39</b>		<b>55,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,42 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 54,2%. Некоторые услугополучатели отметили о наличии сбоев в работе портала: «Часто происходят сбои, из-за этого подолгу сидишь в ожидании» (Акмолинская область), «Часто виснет сервис» (г. Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,48 баллов, уровень удовлетворенности составил 61,4%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,48 баллов, уровень удовлетворенности составил 62,5%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,48 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 62,1%. Респонденты отметили, что сроки оказания услуги большие: «Долго ждали ответа по заявке» (г. Астана), «Долго ждали обработки услуги» (г. Астана).

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,24 баллов, при уровне удовлетворенности 47,6%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,38 балла при уровне удовлетворенности 69,5%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,25 балла, что составляет 49,8% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,42 балла при уровне удовлетворенности 62,1%,

**Портал «электронного правительства»** 4,39 баллов при уровне удовлетворенности в 55,0%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Карагандинская область со средним баллом 4,78 и уровнем удовлетворенности 82,5%. На втором месте рейтинга располагается Жамбылская область со средним баллом 4,77 и уровнем удовлетворенности 80,1%. На третьем месте расположился г. Астана со средним баллом 4,74 и уровнем удовлетворенности 73%.

Таблица 3. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Карагандинская область	4,82	90,5	4,73	74,5	4,78	82,5
2	Жамбылская область	4,80	80,6	4,75	79,6	4,77	80,1
3	Астана	4,95	88,0	4,52	58,0	4,74	73,0
4	Акмолинская область	4,67	65,9	4,74	65,9	4,70	65,9
5	Костанайская область	4,79	73,2	4,56	73,2	4,68	73,2
6	Мангистауская область	4,77	77,2	4,54	77,2	4,66	77,2
7	Павлодарская область	4,69	65,3	4,62	65,3	4,66	65,3
8	Туркестанская область	4,78	71,1	4,35	49,1	4,56	60,1
9	Северо-Казахстанская область	4,39	56,9	4,71	56,9	4,55	56,9
10	Алматинская область	4,47	47,4	4,53	47,4	4,50	47,4
11	Шымкент	4,59	49,3	4,39	39,3	4,49	44,3

12	Жетысуская область	4,59	59,8	4,39	59,8	4,49	59,8
13	Западно-Казахстанская область	4,56	55,6	4,39	55,6	4,47	55,6
14	Восточно-Казахстанская область	4,04	51,5	4,57	51,5	4,31	51,5
15	Алматы	3,96	43,2	4,54	43,2	4,25	43,2
16	Абайская область	3,89	42,6	4,35	42,6	4,12	42,6
17	Актюбинская область	3,86	32,3	4,29	32,3	4,08	32,3
18	Атырауская область	3,74	40,4	4,36	40,4	4,05	40,4
19	Кызылординская область	3,69	40,5	4,3	40,5	4,00	40,5
20	Улытауская область	3,68	32,4	4,28	32,4	3,98	32,4
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,39</b>	<b>58,2</b>	<b>4,50</b>	<b>54,2</b>	<b>4,44</b>	<b>56,2</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Актюбинская область (со средним баллом 4,08 и уровнем удовлетворенности 32,3%, Атырауская область со средним баллом 4,05 и уровнем удовлетворенности 40,4%, Кызылординская область со средним уровнем 4 баллов и уровнем удовлетворенности 40,5%. На последнем месте рейтинга находится Улытауская область со средним уровнем 3,98 и уровнем удовлетворенности 32,4%.

### Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью портала и сроками оказания услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Увеличить доступность портала, устранить технические проблемы с доступностью услуги.

#### **Уполномоченному государственному органу предлагается:**

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги или информировать услугополучателей о том, что нет необходимости ожидать завершения оказания услуги в медучреждении.
2. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.



### 3.65 Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 704009 Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты.

**Ответственный госорган:** Министерство национальной экономики РК, Уполномоченные органы в области развития сельских территорий МИО районов и городов областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил предоставления мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 ноября 2014 года №72.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 6 рабочих дней.

**Результат оказания госуслуги:** Уведомление услугополучателя на Портале о необходимости заключения Соглашения о предоставлении мер социальной поддержки или мотивированный отказ.

**Услугополучатели:** физические лица.

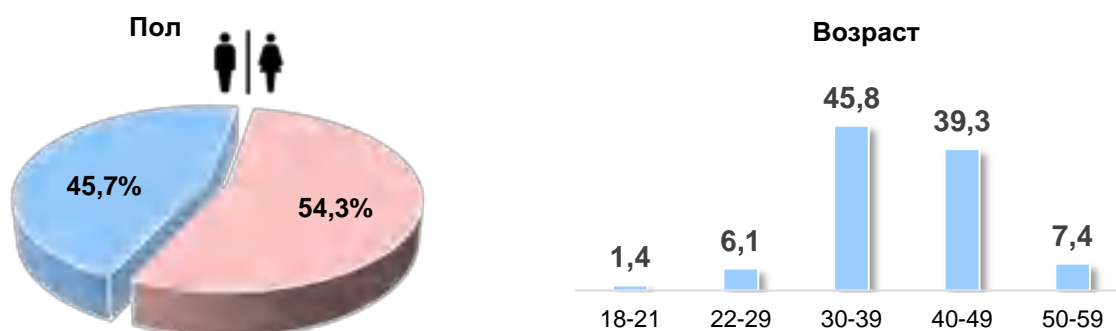
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 188 респондентов. Из них 45,7% услугополучателей мужского пола и 54,3% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (45,8%) и 40-49 лет (39,3%).

Диаграмма 77. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 85,1% являются физическими лицами, 14,9% юридическими лицами. 100% услугополучателей получили услугу онлайн.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), составил **58,7% и среднее значение оценки 4,50 баллов.**

Таблица 124. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,51	4,44	58,5%	54,1%
	Простота получения ЭЦП	4,40		52,7%	
	Простота использования ЭЦП	4,43		51,8%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,43		53,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,45	4,53	52,9%	59,2%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,58		60,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,61		63,9%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,51		59,7%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,51		58,8%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,47	4,47	55,7%	55,0%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,47		55,8%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-	4,44		48,9%	

	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей				
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,52		59,5%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,54	4,54	60,0%	60,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема				
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,53	4,53	61,7%	61,7%
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,53		61,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,51	4,51	62,2%	62,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,50</b>		<b>58,7%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,51</b>		<b>59,8%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,47</b>		<b>54,1%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,44 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 54,1%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,53 баллов, уровень удовлетворенности составил 59,2%. По поводу доступности информации респондентами высказывались проблемы: «Специалисты иногда сами не владеют информацией» (Акмолинская область), «Не сразу проинформировали грамотно» (Акмолинская область). Вероятно, что услугополучатели не были информированы о способах получения услуги, в частности о том, что услуга автоматизирована: «Сотрудники Цона любят футболить» (Акмолинская область). Также высказывались мнения о том, что «Сложно искать информацию, где и как получить услугу» (г. Астана).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,47 баллов, уровень удовлетворенности составил 55,0%. Услугополучателями отмечены проблемы, возникшие во время получения услуги: «сначала пришел отказ в получении, подавали повторно» (Акмолинская область). Среди предложений от услугополучателей были такие, которые направлены на

упрощение процедуры получения услуги, например: «Упростите подачу заявок» (Северо-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,54 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 60,0%. Среди проблем отмечено: «Затягивание сроков» (Западно-Казахстанская область), « Вся нервотрёпка в ожидании» (Акмолинская область).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,53 балла при уровне удовлетворенности 61,7%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,51 балла, что составляет 62,2% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,41 балла при уровне удовлетворенности 55,2%,

**Портал «электронного правительства»** 4,34 баллов при уровне удовлетворенности в 49,4%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Карагандинская область со средним баллом 5 и уровнем удовлетворенности 100%. На втором месте рейтинга располагается Мангистауская область со средним баллом 4,94 и уровнем удовлетворенности 97,5%. На третьем месте Атырауская область со средним баллом 4,90 и уровнем удовлетворенности 94,7%.

Таблица 125. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Карагандинская область	5,00	100,0
2	Мангистауская область	4,94	97,5
3	Атырауская область	4,90	94,7
4	Абайская область	4,88	88,0
5	Кызылординская область	4,86	85,5
6	Жамбылская область	4,85	85,4
7	Павлодарская область	4,83	83,8
8	Туркестанская область	4,44	50,1
9	Костанайская область	4,35	36,5
10	Шымкент	4,34	41,6
11	Астана	4,24	37,1
12	Западно-Казахстанская область	4,19	19,3
13	Северо-Казахстанская область	4,03	26,7
14	Акмолинская область	3,93	18,7
15	Жетысуская область	3,92	17,0
16	Алматинская область	3,85	32,8
17	Восточно-Казахстанская область		
18	Актюбинская область		
19	Алматы		
20	Улытауская область		
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,50</b>	<b>58,7</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Акмолинская область (средний балл 3,93 и уровень удовлетворенности 18,7%), Жетысуская область (средний балл 3,92 и уровень удовлетворенности 17%). На последнем месте рейтинга находится Алматинская область со средним баллом 3,85 и уровнем удовлетворенности 32,8%.

Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты

Имя в категории

Услуга предоставляется посредством объектов информатизации поверенного (агента) – Портал недвижимости Еспланс Market [esplanzbank.kz/program-bank](http://esplanzbank.kz/program-bank)

Как получить услугу

Онлайн

Физические лица

Через портал вы можете получить услугу:

При получении подъемного пособия:

1. Заявление согласия гражданина;
2. Документ, удостоверяющий личность либо электронный документ из сервиса цифровых документов (для идентификации);
3. Диплом об образовании, либо электронный документ из сервиса цифровых документов (для идентификации);
4. Копия документа, подтверждающего трудовую деятельность услугополучателя.

При получении бюджетного кредита на приобретение жилья:

1. Заявление согласия гражданина;
2. Заявление согласия гражданина;
3. Заявление согласия гражданина.

Настройка услуги

Физические лица

Состояние услуги

Бесплатно

При поиске информации об услуге появляется ссылка на сайт gov.kz, при этом ссылки «онлайн», «физические лица» не активны, нет возможности с помощью одного клика перейти на страницу, где предоставляется услуга онлайн.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также процедуры получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **порталу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Повысить осведомленность о способах получения услуги среди работников кадровых отделов организаций, от которых получают услугу специалисты.
3. Сделать активными ссылки на портал, где могут получить услугу потенциальные услугополучатели.

### Уполномоченному государственному органу предлагается:

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков рассмотрения.
2. Повысить качество информации, предоставляемой услугополучателям, информировать кадровые службы организаций, работники которых правомочны получать услугу.

3. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

### 3.66 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:** 403003 Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования.

**Ответственный госорган:** Министерство просвещения РК, организации начального, основного среднего, общего среднего образования.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующие общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 12 октября 2018 года №564. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №17553.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** организации начального, основного среднего, общего среднего образования, портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 1 рабочий день.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление об оказании государственной услуги или мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

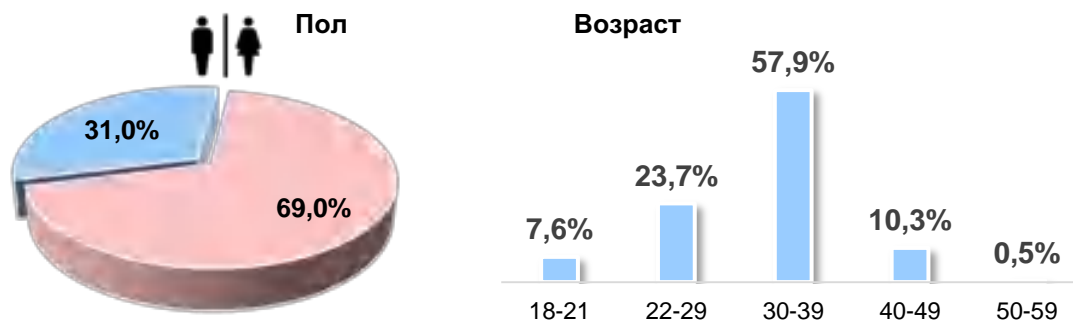
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 389 респондента. Из них 31% услугополучателей мужского пола и 69% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (57,9%) и 22-29 лет (23,7%).

Диаграмма 78. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Большинство услугополучателей получили услугу онлайн 91,8%, 8,2% респондентов получили услугу в бумажной форме.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей, предоставляющих услугу в бумажном и электронном виде (государственные учреждения, портал «электронное правительство»), составил **65,3%** и **среднее значение оценки 4,48 баллов**.

Диаграмма 79. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

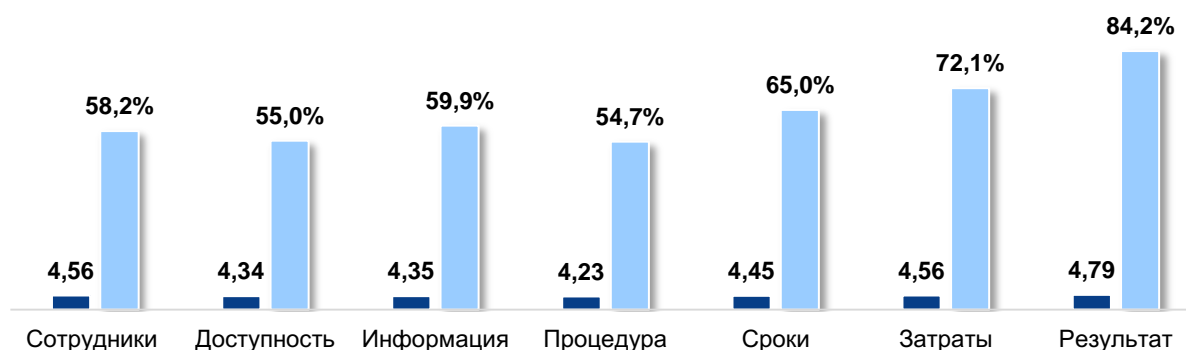


Таблица 126. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл	Уровень удовлетворенности		
<b>СОТРУДНИКИ</b>	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,91	4,56	89,4%	58,2%
	Сотрудники оперативные	4,42		46,7%	
	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,35		38,4%	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Здание услугодателя удобно расположено	4,51	4,19	64,2%	55,4%
	Удобные часы работы	4,17		44,7%	
	Имеет достаточно мест парковки	4,11		43,2%	
	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,42		56,4%	
	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	3,74		78,6%	
	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе	4,20		45,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, на сайте, call-центре)	4,11	4,02	41,1%	48,7%
	Легко было найти необходимых сотрудников,	4,24		49,3%	



	кабинеты				
	В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	3,78		47,4%	
	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,07		52,8%	
	У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,14		58,6%	
	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	3,85		50,2%	
	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	3,94		41,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	3,87	3,79	41,4%	40,8%
	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	3,74		39,3%	
	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	3,77		41,7%	
<b>СРОКИ</b>	Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,12	4,10	54,9%	47,3%
	Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,08		39,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,24		56,4%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,24		56,4%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,24		56,4%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили				
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,75	4,75	82,4%	82,4%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,24</b>		<b>55,6%</b>
	<b>Местные государственные учреждения</b>		<b>4,09</b>		<b>51,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,10</b>		<b>51,6%</b>

По критерию «**сотрудники**» при получении услуги в бумажной форме средний балл оценки работы сотрудников услугодателя составил 4,56 балла и уровень удовлетворённости 58,2%. В качестве предложений от услугополучателей по данному критерию не поступало.

**Доступность и удобство** по данной услуге респонденты оценили на 4,19 баллов, уровень удовлетворенности составляет 55,4%.

По критерию «**информация и коммуникация**» услуга оценена респондентами в 4,02 балла, при этом средний уровень удовлетворенности услугой составил 48,7%.

**Процедура** предоставления услуги оценена в 3,79 балла, при этом уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию составил 40,8%.

Средняя оценка по критерию «**сроки**» составила 4,10 баллов, удовлетворенность – 47,3%.

Критерий «**затраты**» был оценен на 4,24 баллов и 56,4% уровень удовлетворённости.

По критерию «**обратная связь**» оценок не было, так как респонденты отметили, что они не обращались за обратной связью, жалоб у услугополучателей не было.

Результат оказанной услуги оценен на 4,75 баллов при уровне удовлетворенности 82,4%.

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

**Местные государственные учреждения** – 4,09 баллов и уровень удовлетворенности 51,1%.

**Уполномоченный государственный орган** получил – 4,10 баллов и уровень удовлетворенности 51,6%.

Таблица 127. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,57	4,48	62,1%	54,5%
	Простота получения ЭЦП	4,23		35,8%	
	Простота использования ЭЦП	4,37		40,7%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,76		79,3%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,30	4,68	38,2%	71,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,74		75,3%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,76		77,2%	

	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,82		82,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,79		81,3%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,57	4,67	58,2%	68,6%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,84		84,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,46		48,8%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,84		83,9%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,80	4,80	82,6%	82,6%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента				
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента				
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента				
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,87		87,7%
	Способ оплаты был понятным и удобным			87,7%	
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,87		87,7%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,87		87,7%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,82	4,82	85,9%	85,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,72</b>		<b>75,0%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,78</b>		<b>79,7%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,54</b>		<b>58,1%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучателя оценили на 4,48 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 54,5%. Услугополучатели отметили, что «сайт

плохо работал с 12 ночи не получилось подать заявку, начал работать только к 11.30 следующего дня и то по другой ссылке» (Мангистауская область), «плохая работа портала, не загружались документы, целые сутки потратили на заявку» (Астана).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,68 баллов, уровень удовлетворённости составил 71,0%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,67 баллов, уровень удовлетворенности составил 68,6%. Респонденты отметили проблемы, связанные с загрузкой документов: «заявление подавала с 1 апреля ночью, но кнопка зачисление в 1 класс не работала и так на 2 апреля тоже, пришлось идти в ЦОН и только там получилось» (Мангистауская область), «заявление было рассмотрено с 3 раза, изначально с первого раза было написано, что заявка принята на рассмотрение, но через день после обновления выдало техническую ошибку и так два раза» (Атырауская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,80 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 82,6%.

**Виртуальным ассистентом** опрошенные респонденты не воспользовались. Одной из причин не обращения, озвученных услугополучателями, является неполнота ответов виртуального ассистента: «зря только время тратим, спрашиваешь конкретный вопрос, ответ расплывчатый, все равно приходится идти в ЦОН» (г. Астана).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,87 балла при уровне удовлетворенности 87,7%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,82 балла, что составляет 85,9% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,78 балла при уровне удовлетворенности 79,7%,

**Портал «электронного правительства»** 4,54 баллов при уровне удовлетворенности в 58,1%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Западно-Казахстанская область со средним баллом 4,55 баллов и уровнем удовлетворенности 66,8%. На втором месте рейтинга располагаются Павлодарская и Северо-Казахстанская области со средним баллом 4,55 баллов. На третьем месте рейтинга расположилась Туркестанская область со средним баллом 4,54 и уровнем удовлетворенности 61,9%.

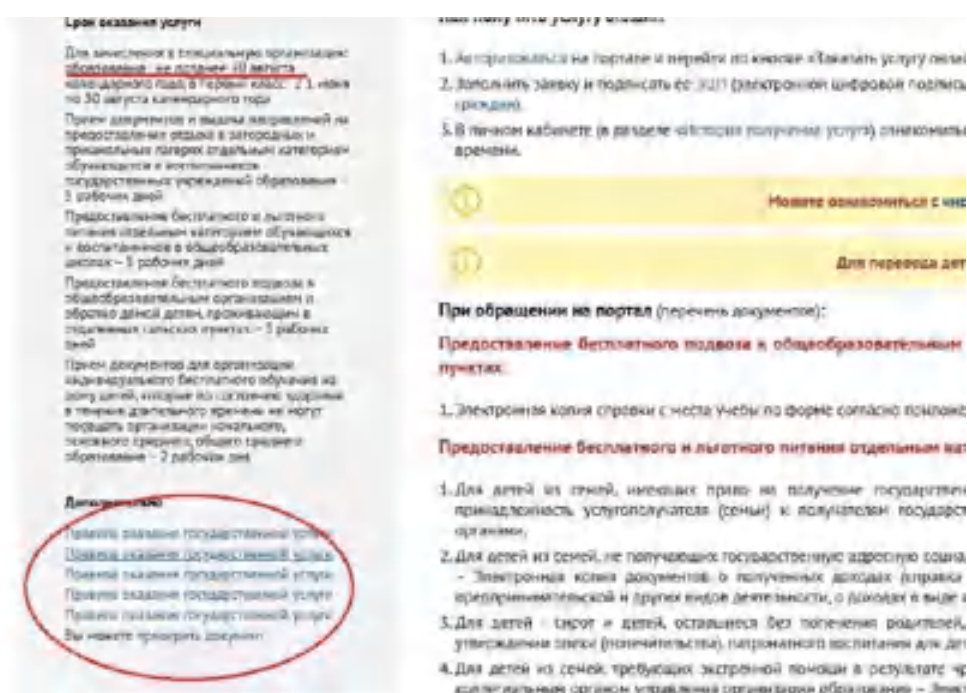
Таблица 128. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Западно-Казахстанская область	4,72	72,4	4,38	61,2	4,55	66,8
2	Павлодарская область	4,78	82,2	4,31	46,4	4,55	76,6
3	Северо-Казахстанская область	4,77	84,5	4,32	68,7	4,55	64,3
4	Туркестанская область	4,79	65,3	4,29	58,4	4,54	61,9
5	Карагандинская область	4,69	76,9	4,37	66,9	4,53	71,9

6	Кызылординская область	4,74	72,5	4,32	61,5	4,53	67,0
7	Костанайская область	4,74	74,5	4,30	55,4	4,52	65,0
8	Актюбинская область	4,77	78,8	4,27	56,2	4,52	67,5
9	Восточно-Казахстанская область	4,71	84,5	4,28	54,8	4,50	69,7
10	Жамбылская область	4,79	79,8	4,19	54,8	4,49	67,3
11	Акмолинская область	4,76	78,3	4,22	49,8	4,49	64,1
12	Шымкент	4,67	73,8	4,31	56,7	4,49	65,3
13	Алматы	4,79	83,6	4,19	49,6	4,49	66,6
14	Абайская область	4,78	79,4	4,17	63,4	4,48	71,4
15	Астана	4,69	65,6	4,21	58,5	4,45	62,1
16	Алматинская область	4,75	67,9	4,15	46,4	4,45	57,2
17	Мангистауская область	4,54	59,2	4,23	64,2	4,39	61,7
18	Атырауская область	4,59	69,8	4,18	47,8	4,39	58,8
19	Улытауская область	4,62	75,4	4,12	45,4	4,37	60,4
20	Жетысуская область	4,69	75,5	4,04	46,3	4,37	60,9
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,72</b>	<b>75,0%</b>	<b>4,24</b>	<b>55,6%</b>	<b>4,48</b>	<b>65,3%</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Мангистауская область (средний балл 4,39 и уровень удовлетворенности 61,7%), Атырауская область (средний балл 4,39 и уровень удовлетворенности 58,8%). На последнем месте рейтинга находятся Улытауская и Жетысуская области (со средним баллом по 4,37 и уровнем удовлетворенности 60,4% и 60,9% соответственно).

Кроме того, в ходе анализа портала «электронного правительства» выявлено следующее.



В информации, представленной на портале «электронного правительства», отсутствуют сроки оказания услуги, вместо этого прописан период, в течение которого принимаются заявления для зачисления в организацию образования – 30 августа.

Также ссылки на нормативно-правовые документы не имеют наименований, услугополучателю приходится заходить на каждую ссылку, чтобы найти необходимый ему нормативно-правовой акт.

## Качественный метод исследования

### Метод тайный покупатель -1

*Для получения данной услуги мы оформляли самостоятельно через портал egov. Нужно авторизоваться на портале, заполнить заявление, приложить обязательные документы: эта фотографию три на четыре, справку 0 52 2 у, также электронную копию справки 0 65 у и выбрать школу, в которой ты хочешь учиться. Дальше ждать ответа от школы. Нам позвонили через два дня и предложили принести все документы уже в бумажном варианте. Для чего это нужно если мы предлагали все документы электронно! Услугу получили, претензий не имеем. Единственное можно было бы отменить, что ты заново несёшь все документы в бумажном варианте в школу.*

### Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также затратами, необходимыми для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество, достоверность и полноту ответов виртуального ассистента, подключить возможности искусственного интеллекта для генерации точных ответов на вопросы услугополучателей, не ограничиваясь только технических вопросов обслуживания сервера.
2. Прописать более конкретные сроки предоставления услуги, вместо срока подачи документов.
3. Наименование ссылок на нормативно-правовые документы изменить в соответствии с названием НПА для ускорения поиска информации.



### 3.67 Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 403005 Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам.

**Ответственный госорган:** Министерство просвещения РК, специальные организации образования, организации основного среднего и общего среднего образования, дошкольные организации всех видов.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении правил оказания государственных услуг в сфере психолого-педагогической поддержки, оказываемых местными исполнительными органами» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 27 мая 2020 года №223. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20744.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** организации начального, основного среднего, общего среднего образования, портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** сроки оказания услуги не указаны с 1 июня до 30 августа.

**Результат оказания госуслуги:** расписка о приеме документов (в произвольной форме), приказ о зачислении в специальную организацию образования.

**Услугополучатели:** физические лица.

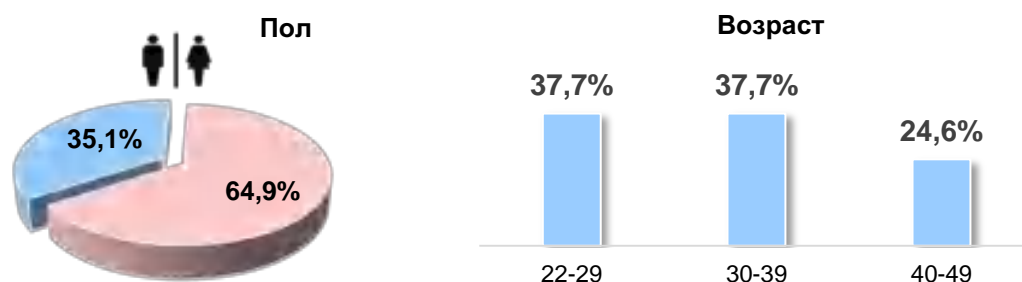
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 77 респондента. Из них 35,1% услугополучателей мужского пола и 64,9% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 22-29 (37,7%) и 30-39 лет (37,7%).

Диаграмма 80. Социально-демографический блок





Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Все опрошенные услугополучатели получили услугу онлайн.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные учреждения, портал «электронного правительства»), составил **65,2% и среднее значение оценки 4,48 баллов.**

Таблица 129. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,71	4,69	75,3%	72,8%
	Простота получения ЭЦП	4,69		73,0%	
	Простота использования ЭЦП	4,63		69,8%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,70		73,2%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,67	4,66	70,5%	70,1%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,72		75,4%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,61		66,1%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,69		71,6%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,62		66,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,67	4,67	72,5%	71,2%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,64		67,8%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной	4,72		75,0%	

	услуги прошла без трудностей В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,64		69,5%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,68	4,68	72,1%	72,1%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	3,40	3,88	40,0%	43,9%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	3,75		25,0%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,50		66,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,43		67,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,43		67,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,43		67,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,38	4,38	59,7%	59,1%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,48</b>		<b>65,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,55</b>		<b>68,1%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,49</b>		<b>65,4%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,69 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 72,8%. При этом респонденты отмечали, что не часто «портал не работает и приходится ждать для того, чтобы получить услугу» (г. Астана, Павлдарская область, Акмолинская область, Западно-Казахстанская, Туркестанская области).

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,66 баллов, уровень удовлетворенности составил 70,1%. Трудности с поиском достоверной информации об услуге и об алгоритме получения услуги остаются актуальными для респондентов из Акмолинской, Северо-Казахстанской и Туркестанской области.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,67 баллов, уровень удовлетворенности составил 71,2%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,68 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 72,1%. Сроки предоставления услуги не прописаны, при этом прописаны ограничения с 1 июня до 30 августа, поэтому у услугополучателей возникают трудности с планированием своей деятельности для получения данной услуги. «Все время не получается, то опаздываем, то еще не началось» (Павлдарская область).

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 3,88 баллов, при уровне удовлетворенности 43,9%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,43 балла при уровне удовлетворенности 67,5%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,38 балла, что составляет 59,7% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,55 балла при уровне удовлетворенности 68,1%,

**Портал «электронного правительства»** 4,49 баллов при уровне удовлетворенности в 65,4%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Карагандинская область со средним баллом 4,57 и уровнем удовлетворенности 68,2%. На втором месте рейтинга располагается г. Астаны со средним баллом 4,54 и уровнем удовлетворенности 74,2%. На третьем месте г. Алматы со средним баллом 4,53 и уровнем удовлетворенности 75,0%.

Таблица 130. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Карагандинская область	4,57	68,2
2	Астана	4,54	74,2
3	Алматы	4,53	75,0
4	Северо-Казахстанская область	4,52	65,4
5	Атырауская область	4,51	55,9
6	Костанайская область	4,51	59,6
7	Шымкент	4,49	65,4
8	Актюбинская область	4,49	69,8
9	Восточно-Казахстанская область	4,48	69,4
10	Западно-Казахстанская область	4,47	66,0
11	Акмолинская область	4,46	65,2
12	Жетысуская область	4,44	67,3
13	Улытауская область	4,44	59,2
14	Туркестанская область	4,42	64,7
15	Павлодарская область	4,41	69,5
16	Жамбылская область	4,39	48,6
17	Мангистауская область		
18	Кызылординская область		
19	Абайская область		
20	Алматинская область		
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,48</b>	<b>65,2%</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Туркестанская область со средним уровнем по 4,42 балла и

уровнем удовлетворенности 67,4% и 64,7% соответственно, а также Павлодарская область со средним уровнем 4,41 и уровнем удовлетворенности 69,5%. На последнем месте рейтинга находится Жамбылская область со средним уровнем 4,39 баллов и уровнем удовлетворенности 48,6%.

Также в процессе мониторинга обнаружено следующее.



При попытке получить услугу, в течение нескольких часов портал оставался недоступным.

### Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью респондентов доступностью информации об услуге, а также затратами, необходимыми для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, создать возможность просматривать видеоинструкции для получения услуги.
2. Прописать конкретные сроки предоставления услуги (в течение какого времени предоставляется услуга).
3. Уменьшить технические проблемы при использовании портала, увеличить доступ к portalу.

#### Уполномоченному государственному органу предлагается:

1. Прописать конкретные сроки оказания услуги.
2. Увеличить доступность информации об услуге, алгоритме получения услуги.

### 3.68 Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 403015 Прием документов на поступление в 5, 6, 7, 8, 9 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей.

**Ответственный госорган:** Министерство туризма и спорта РК, республиканские специализированные школы-интернаты-колледжи олимпийского резерва и областные школы-интернаты для одаренных в спорте детей.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил деятельности республиканских, областных, городов республиканского значения, столицы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и областных, городов республиканского значения, столицы школ-интернатов для одаренных в спорте детей» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 3 ноября 2014 года №69. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №9947.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/ бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** республиканские специализированные школы-интернаты-колледжи олимпийского резерва и областные школы-интернаты для одаренных в спорте детей, портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 4 часа.

**Результат оказания госуслуги:** уведомление о принятии документов услугополучателю либо мотивированный ответ об отказе.

**Услугополучатели:** физические лица.

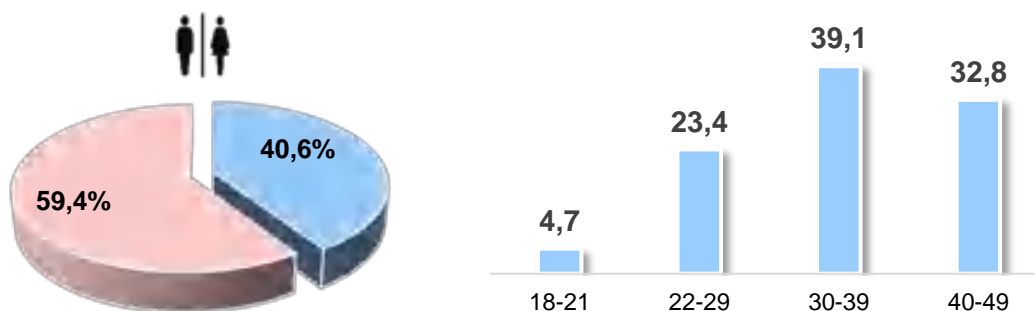
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 65 респондента. Из них 40,6% услугополучателей мужского пола и 59,4% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (39,1%) и 40-49 лет (32,8%).

Диаграмма 81. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 100% являются физическими лицами. Все опрошенные услугополучатели получили услугу онлайн.

### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные учреждения, портал «электронного правительства»), составил **53,1%** и **среднее значение оценки 4,39 баллов**.

Таблица 131. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,52	4,53	57,8%	57,6%
	Простота получения ЭЦП	4,56		59,6%	
	Простота использования ЭЦП	4,49		56,60%	
	Оценка внешнего вида (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,55		56,4%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,49	4,52	52,9%	55,9%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,54		55,8%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,53		56,4%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,55		56,9%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,52		57,7%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,50	4,46	56,0%	51,9%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,47		52,7%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения	4,42		50,0%	

	электронной услуги прошла без трудностей				
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,45		49,0%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,45	4,45	49,0%	49,0%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,00	4,37	42,9%	50,8%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,43		42,9%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,67		66,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		3,92		45,3%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	3,92		45,3%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	3,92		45,3%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,52	4,52	60,9%	60,9%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,39</b>		<b>53,1%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,36</b>		<b>51,4%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,46</b>		<b>53,6%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,53 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 57,6%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,52 баллов, уровень удовлетворенности составил 55,9%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,46 баллов, уровень удовлетворенности составил 51,9%. Услугополучатели отметили, что для получения услуги «слишком много требуется документов, которые нужно собирать до принятия решения, 6 фотографий для чего?» (Восточно-Казахстанская область).

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,45 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 49,0%.

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,37 баллов, при уровне удовлетворенности 50,8%. Респонденты отметили, что не смогли добиться полного ответа на возникающие вопросы через виртуального ассистента (Костанайская область).

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 3,92 балла при уровне удовлетворенности 45,3%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,52 балла, что составляет 60,9% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,36 балла при уровне удовлетворенности 51,4%,

**Портал «электронного правительства»** 4,46 баллов при уровне удовлетворенности в 53,6%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает г. Астана со средним баллом 4,51 и уровнем удовлетворенности 64,3%. На втором месте рейтинга располагается Карагандинская область со средним баллом 4,46 и уровнем удовлетворенности 54,8%. На третьем месте расположился г. Шымкент со средним баллом 4,45 и уровнем удовлетворенности 47,2%.

Таблица 132. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Астана	4,51	64,3
2	Карагандинская область	4,46	54,8
3	Шымкент	4,45	47,2
4	Мангистауская область	4,44	54,2
5	Северо-Казахстанская область	4,42	65,4
6	Актюбинская область	4,41	59,8
7	Атырауская область	4,39	41,5
8	Туркестанская область	4,39	48,5
9	Алматы	4,38	65,0
10	Западно-Казахстанская область	4,37	49,4
11	Акмолинская область	4,37	43,2
12	Алматинская область	4,35	58,7
13	Жетысуская область	4,34	49,6
14	Улытауская область	4,34	49,2
15	Костанайская область	4,32	39,4
16	Восточно-Казахстанская область	4,31	59,4
17	Абайская область		
18	Кызылординская область		
19	Жамбылская область		
20	Павлодарская область		
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,39</b>	<b>53,1%</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Жетысуская и Улытауская области (со средним баллом по 4,34 балла и уровнем удовлетворенности 49,6% и 49,2% соответственно), Костанайская область (со средним уровнем 4,32 балла и уровнем удовлетворенности 39,4%). На последнем месте рейтинга находится Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,31 баллов и уровнем удовлетворенности 59,4%.



## **Выводы и рекомендации**

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью некоторыми процедурными вопросами, в частности количеством требуемых документов для получения услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Рассмотреть возможность по сокращению требуемых документов для получения услуги.
2. Расширить спектр вопросов от услугополучателей для виртуального ассистента с точными ответами для качественного заполнения требуемой документации.

### 3.69 Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2201012 Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности.

**Ответственный госорган:** Министерство сельского хозяйства РК, МИО областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, районов, городов областного значения, городов районного значения, акимы поселков, сел, сельских округов.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года №301. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21366.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** государственная корпорация, веб-портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** первый этап: неопределенное время, второй этап: 3 рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** решение услугодателя о предоставлении права на земельный участок и заключение договора купли-продажи либо временного (краткосрочного, долгосрочного) возмездного (безвозмездного) землепользования либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

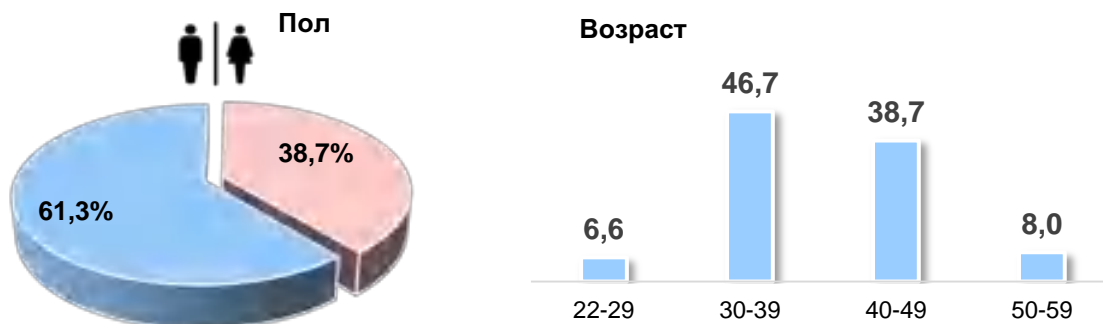
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 490 респондента. Из них 61,3% услугополучателей мужского пола и 38,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (46,7%) и 40-49 лет (38,7%).

Диаграмма 82. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 86,1% являются физическими лицами, 13,9% юридическими лицами. Большинство

услугополучателей получили услугу онлайн 99,6%, 0,4% респондентов получили услугу в зоне самообслуживания ЦОН.

## Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственный орган, портал «электронное правительство»), составил **65,2%** и **среднее значение оценки 4,56 баллов**.

Таблица 133. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,45	4,49	54,7%	56,9%
	Простота получения ЭЦП	4,38		47,9%	
	Простота использования ЭЦП	4,50		56,2%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,62		69,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,38	4,56	48,1%	63,7%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,61		66,9%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,61		67,3%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,63		68,8%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,59		67,5%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,53	4,56	60,3%	62,4%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,60		66,4%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,44		50,2%	

	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,66		72,7%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,62	4,62	67,9%	67,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,56	4,51	63,0%	65,0%
	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,39		57,1%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,57		75,0%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,63		74,6%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,63		74,6%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,63		74,6%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,54	4,54	66,2%	66,2%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,56</b>		<b>65,2%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,61</b>		<b>69,5%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,50</b>		<b>59,0%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,49 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 56,9%.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,56 баллов, уровень удовлетворенности составил 63,7%.

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,56 баллов, уровень удовлетворенности составил 62,4%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,62 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 67,9%.

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,51 баллов, при уровне удовлетворенности 65,0%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,63 балла при уровне удовлетворенности 74,6%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,54 балла, что составляет 66,2% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,61 балла при уровне удовлетворенности 69,5%,

**Портал «электронного правительства»** 4,50 баллов при уровне удовлетворенности в 59,0%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает г. Астана со средним баллом 4,78 и уровнем удовлетворенности 74,3%. На втором месте рейтинга располагается Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,71 и уровнем удовлетворенности 84,2%. На третьем месте Карагандинская область со средним баллом 4,69 и уровнем удовлетворенности 60,8%.

Таблица 134 Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма	
1	Астана	4,78	74,3
2	Восточно-Казахстанская область	4,71	84,2
3	Карагандинская область	4,69	60,8
4	Акмолинская область	4,67	53,5
5	Туркестанская область	4,59	48,4
6	Костанайская область	4,59	72,8
7	Северо-Казахстанская область	4,59	76,1
8	Алматы	4,59	75,9
9	Шымкент	4,58	66,2
10	Западно-Казахстанская область	4,57	58,3
11	Алматинская область	4,55	69,7
12	Жетысуская область	4,54	58,9
13	Мангистауская область	4,51	66,4
14	Атырауская область	4,49	69,8
15	Кызылординская область	4,49	59,7
16	Павлодарская область	4,49	52,9
17	Жамбылская область	4,48	61,5
18	Абайская область	4,47	62,8
19	Актюбинская область	4,41	70,1
20	Улытауская область	4,37	60,8
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,56</b>	<b>65,2%</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Абайская область (со средним баллом 4,47 и уровнем удовлетворенности 62,8%), Актюбинская область (со средним баллом 4,41 и уровнем удовлетворенности 70,1%). На последнем месте рейтинга находится Улытауская область со средним уровнем 4,37 и уровнем удовлетворенности 60,8%.

Также в ходе мониторинга выявлено следующее.



В информации, представленной на портале «электронного правительства» необходимо прописать срок оказания первого этапа услуги. При этом срок оказания второго этапа услуги – 3 рабочих дня. Также в ссылках на нормативно-правовые акты отсутствует срок оказания первого этапа услуги.

## Результаты качественного исследования

### Метод проведения фокус группа участников 10 человек

Сбор документов для получения данной услуги занял почти 1 месяц – отметили 4 услугополучателя и 5 отметили, что сбор не занял много времени, так как они обратились к посредникам для получения и сбора документов (так как сами не смогли разобраться). По данной услуге надо выработать четкие требования и инструкции, так как в сельской местности, где нет доступа в интернет, приходится получать через акимат, но и там не всегда получается. Так же стоит отметить, что при разделении областей ни везде в картах есть, что область разделена, так же есть проблема: начинаешь оформлять данную услугу и вдруг поселок или улицу переименовали, а в базе она находится под старым названием и приходится заново сдавать документы, так как корректировка невозможна. Поэтому и приходится обращаться к посредникам для оформления документов.

### Выводы и рекомендации

Таким образом, низкие значения удовлетворенности услугополучателей обусловлены неудовлетворенностью доступностью электронной формы получения услуги, а также сроками оказания услуги.

В связи с чем по результатам опроса услугополучателей **уполномоченному государственному органу и portalу «Электронное правительство»** рекомендуется принять следующие меры для повышения качества оказания государственной услуги:

1. Повысить качество и доступность информации об алгоритме получения услуги, прописать конкретные сроки оказания первого этапа услуги.
2. В нормативно-правовом акте, описывающим требования и процедуры оказания услуги, прописать срок оказания первого этапа услуги.
3. Повысить уровень консультирования на местах, особенно в сельских округах, там где качество интернета очень плохое.
4. Автоматизировать при разделении областей, чтобы на картах выходило точное месторасположение.

#### Корпорации для граждан:

1. Внести функцию корректировки на портале егов, или самостоятельно добавление адреса по координатам.

### 3.70 Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков

#### Общая информация о государственной услуге

**Наименование госуслуги:** 2201004 Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков.

**Ответственный госорган:** Министерство сельского хозяйства РК, уполномоченные органы по земельным отношениям областей, городов республиканского значения, столицы, районов и городов областного значения.

**Подзаконный нормативный правовой акт:** «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года №301. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21366.

**Форма оказания госуслуги:** Электронная (полностью автоматизированная)

**Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:** портал «электронного правительства»

**Сроки оказания госуслуги:** 4 рабочих дня.

**Результат оказания госуслуги:** приказ об утверждении землеустроительного проекта по формированию земельного участка, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

**Услугополучатели:** физические и юридические лица.

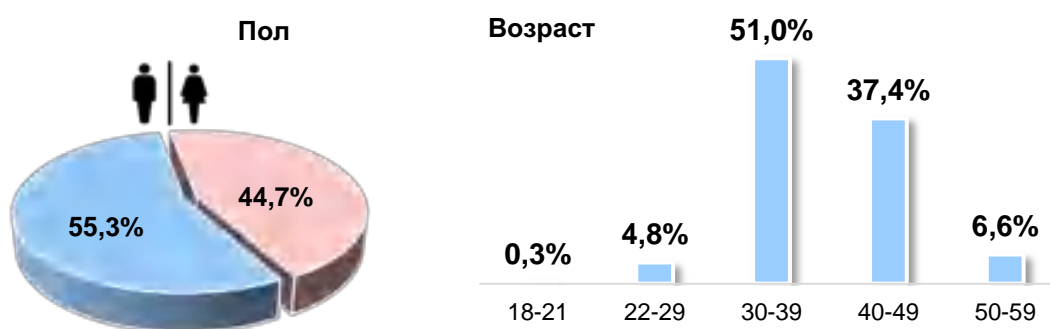
**Стоимость:** бесплатно.

В рамках общественного мониторинга оценки качества оказания государственной услуги получены следующие результаты.

#### Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 498 респондента. Из них 55,3% услугополучателей мужского пола и 44,7% женского пола. Наиболее значимые возрастные группы услугополучателей — 30-39 (51,0%) и 40-49 лет (37,4%).

Диаграмма 83. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 92,7% являются физическими лицами, 7,3% юридическими лицами. Все опрошенные услугополучатели получили услугу онлайн.

#### Основные результаты исследования

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (государственные учреждения, портал «электронного правительства»), составил **67,6% и среднее значение оценки 4,55 баллов.**

Таблица 135. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
<b>ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО</b>	Оценка простоты регистрации на портале для получения электронной услуги	4,54	4,52	64,4%	62,4%
	Простота получения ЭЦП	4,39		51,3%	
	Простота использования ЭЦП	4,50		58,0%	
	Оценка внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,67		76,0%	
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	Оценка легкости и скорости поиска информации по интересующей услуге на портале (онлайн-площадке)	4,36	4,60	50,1%	70,0%
	Оценка актуальности и понятности информации на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения услуги	4,64		73,2%	
	Оценка простоты и понятности информации по способу получения услуги на портале	4,66		75,2%	
	Информация на портале имеется на казахском/русском языке	4,66		75,1%	
	Инструкция по использованию портала полностью понятны и просты в применении	4,68		76,1%	
<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т. ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,59	4,58	68,8%	67,1%
	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,64		72,2%	
	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,41		51,7%	
	В полученном документе (справке, сертификате и т. д.) не было ошибок, недочетов	4,67		75,8%	
<b>СРОКИ</b>	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,67	4,67	75,9%	75,9%
<b>ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ</b>	Удобство использования виртуального ассистента	4,41	4,25	62,5%	48,8%



	Полнота ответа на запрос виртуального ассистента	4,18		42,1%	
	Скорость ответа на Ваш запрос виртуального ассистента	4,17		41,7%	
<b>ЗАТРАТЫ</b>	Сумма затраты приемлема		4,59		75,5%
	Способ оплаты был понятным и удобным				
	Я не понес дополнительных затрат на получение услуги	4,59		75,5%	
	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги	4,59		75,5%	
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Удовлетворен результатом обжалования				
<b>РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ</b>	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т. д.)	4,62	4,62	73,7%	73,7%
	<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>		<b>4,55</b>		<b>67,6%</b>
	<b>Уполномоченный государственный орган</b>		<b>4,64</b>		<b>74,6%</b>
	<b>Портал «электронное правительство»</b>		<b>4,45</b>		<b>58,2%</b>

**Доступность и удобство** регистрации, авторизации на портале «электронного правительства», а также использование ЭЦП ключа услугополучатели оценили на 4,52 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 62,4%. Респонденты из сельских местностей Жетысуской и Северо-Казахстанской областей отметили, что им было сложно и непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале.

**Информация**, предоставленная на портале, была оценена на 4,60 баллов, уровень удовлетворённости составил 70,0%. Несмотря на высокие оценки, тем не менее были респонденты, которые отметили о сложностях в поиске информации об услуге и требованиях, предъявляемых для получения услуги онлайн (г. Шымкент, Павлодарская, Кызылординская, Актюбинская, Акмолинская, Туркестанская области).

**Процедура** предоставления государственной услуги была оценена на 4,58 баллов, уровень удовлетворенности составил 67,1%.

**Сроки** предоставления государственной услуги были оценены на 4,67 балла, при этом уровень удовлетворенности составил 75,9%.

Услуга **виртуального ассистента** респондентами оценена на 4,25 баллов, при уровне удовлетворенности 48,8%.

**Затраты** на получение государственной услуги оценены на 4,59 балла при уровне удовлетворенности 75,5%.

**Результат** полученной услуги оценен на 4,62 балла, что составляет 73,7% удовлетворенности.

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

**Уполномоченный государственный орган** 4,64 балла при уровне удовлетворенности 74,6%,

**Портал «электронного правительства»** 4,45 баллов при уровне удовлетворенности в 58,2%.

Согласно распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей был сформирован рейтинг регионов по данной услуге.

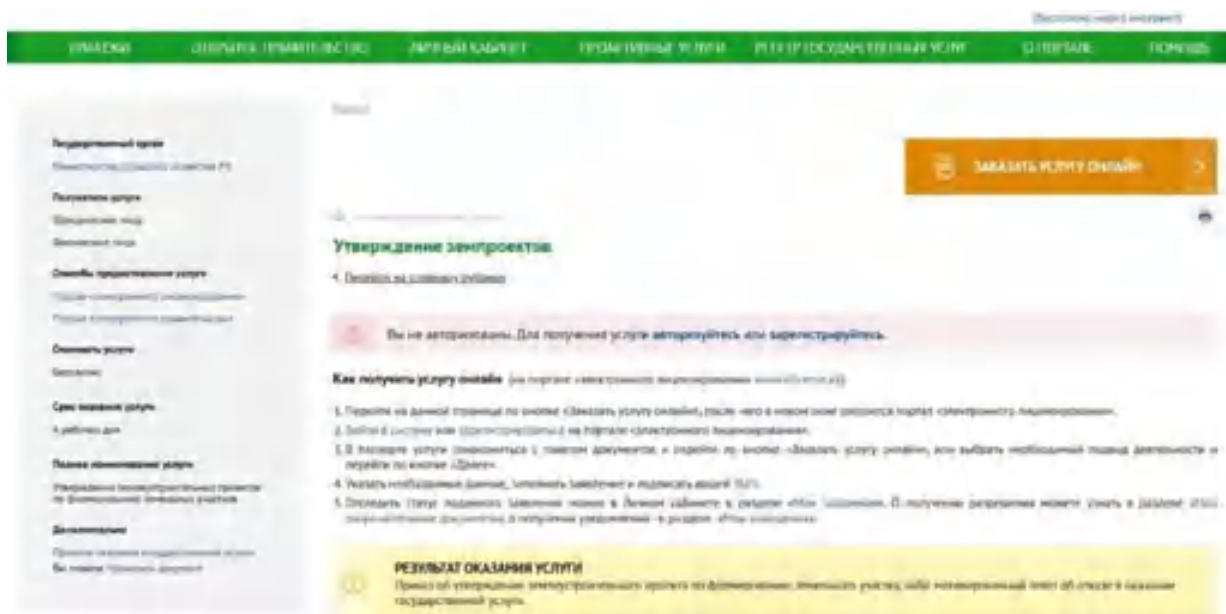
Первое место в рейтинге по качеству оказания государственной услуги занимает Западно-Казахстанская область со средним баллом 4,67 и уровнем удовлетворенности 77,6%. На втором месте рейтинга располагается Акмолинская область со средним баллом 4,67 и уровнем удовлетворенности 78,8%. На третьем месте Восточно-Казахстанская область со средним баллом 4,66 и уровнем удовлетворенности 74,2%.

Таблица 136. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Западно-Казахстанская область	4,67	77,6
2	Акмолинская область	4,67	78,8
3	Восточно-Казахстанская область	4,66	74,2
4	Алматинская область	4,65	69,3
5	Костанайская область	4,64	75,1
6	Северо-Казахстанская область	4,64	79,4
7	Жетысуская область	4,64	69,3
8	Астана	4,62	78,4
9	Алматы	4,60	85,4
10	Карагандинская область	4,59	62,4
11	Павлодарская область	4,59	64,7
12	Абайская область	4,57	64,2
13	Атырауская область	4,55	58,7
14	Шымкент	4,52	73,5
15	Туркестанская область	4,49	57,2
16	Жамбылская область	4,42	58,9
17	Улытауская область	4,42	72,4
18	Мангистауская область	4,41	47,3
19	Кызылординская область	4,39	49,6
20	Актюбинская область	4,32	55,8
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>4,55</b>	<b>67,6%</b>

На заключительных позициях рейтинга по данной услуге в этом году расположились: Мангистауская область со средним баллом 4,41 и уровнем удовлетворенности 47,3%, Кызылординская область со средним баллом 4,39 и уровнем удовлетворенности 49,6%. На последнем месте рейтинга находится Актюбинская область со средним баллом 4,32 и уровнем удовлетворенности 55,8%.

Также в ходе мониторинга выявлено следующее.



Необходимо прописать полное наименование услуги для того, чтобы потенциальным услугополучателям легче было в поиске информации.

## Результаты качественного исследования

### Метод тайный покупатель - 1

*Для получения данной услуги сначала пробовала самостоятельно, но потом все равно пришлось приехать в ЦОН, так как изначально по данной услуге мало информации, нет видеоинструкции, нет разъяснения на понятном обычным гражданам «ЯЗЫКЕ». Так же при заполнении документов на портале не обнаружил адрес и наименование своего проекта. Пришлось звонить 1414, где так же не смогли мне четко объяснить последовательность получения услуги.*

*Услуга была получена мной в течении 10 дней после повторной сдачи документов.*

### Рекомендации

Исключить требование из правил составления землеустроительного проекта по формированию земельных участков (утвержденных приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 3 июня 2022 года № 180) о необходимости согласования со "смежными" землепользователями или же в земельном кодексе конкретно определить "смежников".

1. Предоставить услугодателям полноценный доступ к информационной системе через шлюз "электронного правительства".
2. Внесение изменения в основное понятие "землеустроительный проект" согласно параграфу 2 в Приказе Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 3 июня 2022 года № 180.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, исследование по оценке качества оказания государственных услуг содержит основные результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг с выявленными в ходе исследования проблемами, выводы и рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг.

В 2024 году в общественный мониторинг было включено 70 государственных услуг центральных госорганов и местных исполнительных органов, 364 услуги в рамках онлайн мониторинга.

По итогам мониторинга выработано 252 рекомендаций, из них 40% (100 рекомендаций) принято государственными органами на исполнение.

Большинство электронных услуг, предоставляемых гражданам и организациям, востребованы через электронные порталы, о чем свидетельствует то, что на портале «Электронное правительство» было зафиксировано 78,8% всех обращений за такими услугами. При получении услуги в бумажной форме большинство обратилось в ЦОНЫ (66,3%), чуть меньшее количество опрошенных обратились в государственные органы и учреждения – 32,3%.

Также в рамках общественного мониторинга было изучено общественное мнение о наличии бюрократии в госаппарате. Так, по мнению опрошенных в большинстве случаев (99,3%) в процессе взаимодействия с государственными органами и организациями, население не сталкивается с бюрократизмом и волокитой. У чуть более третьей части опрошенных (38,4%) отмечается отсутствие проблем при получении государственных услуг.

По результатам проведенного общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг среднее значение оценки услугополучателей равно 4,75 баллам и уровню удовлетворенности – 78,0%.

В целом, наблюдается благоприятная тенденция по сохранению качества оказываемых услуг, намечается положительная динамика в оценке государственных услуг по сравнению с предыдущими периодами.

Основные проблемы, с которыми столкнулись услугополучатели, касались неудовлетворенностью услугополучателей информацией об услуге и требуемых документах, а также низкими возможностями получения консультации по возникшим проблемам как техническим, так и процедурным (оплата, загрузка данных и др.).

### **Министерству цифрового развития и инноваций и аэрокосмической промышленности, и portalу «Электронное правительство» / «Электронное лицензирование»:**

1. Проблемы с доступностью портала: большинство жалоб связано с работой портала электронного правительства (ЭП), который иногда не открывался или не загружался, особенно в Астане.
2. Поиск информации: респонденты столкнулись с трудностями в нахождении информации о порядке получения услуги, требованиях и месте предоставления услуги на портале.
3. Загрузка документов: некоторые респонденты испытывали сложности с загрузкой необходимых документов для оформления услуги.
4. Использование электронно-цифровой подписи (ЭЦП): Порядок регистрации и авторизации на портале через ЭЦП оказался сложным и не всегда удобным для пользователей.

5. Виртуальный ассистент: услугополучатели отметили не всегда удовлетворяющую работу виртуального ассистента, что ограничивало возможность своевременного получения информации.
6. Оптимизация портала: необходимо улучшить техническую стабильность портала, чтобы снизить вероятность технических сбоев и обеспечить бесперебойный доступ к услуге, особенно для жителей крупных городов, таких как Астана. Провести тестирование загрузки портала и устранить факторы, вызывающие его неполадки.
7. Обновление навигации и улучшение поиска: упростить структуру поиска информации на портале, добавив пошаговые инструкции и отдельный раздел для каждого типа услуг, где пользователи могли бы быстро найти информацию. Разработать более удобные ссылки на требования к документам и порядок оказания услуги, чтобы пользователи могли быстро получать нужную информацию.
8. Повышение доступности инструкции по загрузке документов: внедрить подсказки и инструктаж на каждой стадии загрузки документов, чтобы пользователи могли корректно выполнить все шаги и избежать задержек. Рассмотреть возможность автоматической проверки загруженных документов с уведомлениями об ошибках.
9. Упрощение процесса работы с ЭЦП: обеспечить более интуитивно понятное руководство для работы с ЭЦП, включая процесс регистрации и авторизации, чтобы минимизировать ошибки и сложные моменты.
10. Оптимизация работы виртуального ассистента: улучшить алгоритмы виртуального ассистента, чтобы он более точно отвечал на запросы, предоставлял помощь по часто задаваемым вопросам и направлял пользователей к нужным разделам. Включить возможность обратной связи с пользователями для оценки качества взаимодействия с виртуальным ассистентом
11. Добавить в онлайн мониторинг области: Абайскую, Улытау, Жетысу, так как из-за отсутствия данных областей в онлайн мониторинге, у областей низкие рейтинги, что отражается на общих показателях.

#### **Уполномоченным государственным органам:**

1. Доступность информации об услуге: обновить и улучшить доступ к информации о процедуре получения услуги на портале. Можно внедрить простые навигационные элементы или разместить разъяснительные материалы, чтобы упростить поиск информации. Также возможно рассмотреть создание справочного раздела с часто задаваемыми вопросами.
2. Доступность и понятность пошаговых алгоритмов получения услуги: внедрить инструкции или ссылки, помогающие пользователям легче ориентироваться в процессе подачи заявки и использовать портал. Это сократит время поиска информации и повысит удовлетворенность пользователей.
3. Межведомственное взаимодействие: проводить периодический аудит портала на предмет технической оптимизации, чтобы способствовать устранению возможных ошибок или сбоев, что позволит улучшить качество сервиса для всех регионов и повысит уровень удовлетворенности пользователей.
4. Сроки и оплата: упростить процедуру оплаты за услугу (не умеют пользоваться онлайн приложениями банков), сократить сроки предоставления услуги за счет

автоматизации некоторых процессов, сокращения процедуры дополнительного согласования, сокращения запрашиваемых документов и др.

5. Провести обучение среди сотрудников услугодателей по разъяснению положений подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг

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

1. Компетенции сотрудников: повышать компетенции сотрудников, как мягкие навыки, направленные на улучшение коммуникабельности и клиентоориентированности, так и знания о способах получения услуги, документах, необходимых для получения услуги.
2. Процедура и сроки: создать условия для уменьшения количества очередей (особенно в зонах самообслуживания), заменить устаревшую технику, повысить эффективность сотрудников, автоматизировать и обезличить процесс приема документов (проверка на соответствие и др.).
3. Информирование: повысить качество информации, предоставляемой услугополучателям по услугам, улучшить навигацию в ЦОНах и др.

#### **Рекомендации для Заказчика:**

1. Увеличить сроки исследования по оценке качества оказания государственных услуг, так как выборочная совокупность и количество услуг, подлежащих анализу на текущий период значительно превышают размеры выборки в прошлых годах, что требует дополнительных временных затрат.
2. Уменьшить количество онлайн мониторинга с 360 до 250.
3. Пересмотреть методологию, убрать из оценки услуги Получение ЭЦП. Вывести данную позицию в отдельный блок оценки, так же расширение вопросов связанных с углубленным изучением услуги (на стадии полевого этапа) .